

BIJLAGE 2: PROGRAMMA VAN EISEN

Voor u ligt het Programma van Eisen 'Huishoudelijke Ondersteuning (HO)' gemeenten Gorinchem en Molenlanden. Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo in de gemeenten Molenlanden en Gorinchem. Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met onderstaande eisen en dient zich gedurende de overeenkomst hieraan te houden. Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient u dit aan te geven in de nota van inlichtingen (zie **bijlage 8** van het aanmeldingsdocument). Aan de hand daarvan beslist opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

I. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning	
I.I Maatwerkvoorziening	
1.	Huishoudelijke ondersteuning is een maatwerkvoorziening die wordt geleverd conform het 'Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019' van Bureau HHM (versie ND/19/0616 juni 2019). Zie bijlage 9 van het aanmeldingsdocument).
2.	De maatwerkvoorziening huishoudelijk ondersteuning is voor de gemeente Gorinchem inclusief 'Het beschikken over maaltijden' en 'Het geven van benodigde zorg voor kinderen'. Voor de gemeente Molenlanden is de huishoudelijke ondersteuning inclusief 'Het geven van benodigde zorg voor kinderen' en exclusief 'Het beschikken over maaltijden'.
3.	De gemeente neemt een besluit op grond van de Wmo als een inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening HO. Zonder dit (toekenings-)besluit is het voor de cliënt niet mogelijk gebruik te maken van de maatwerkvoorziening HO.
I.II Huishoudelijk Ondersteuning	
4.	Bij huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat inwoners in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid. Gemeentelijke ondersteuning bij het voeren van een huishouden neemt de verantwoordelijkheid en activiteit van de inwoner niet geheel over, maar ondersteunt de inwoner om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Opdrachtnemer houdt hier ook rekening mee bij zijn werkwijze.
5.	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op basis van het gemeentelijk ondersteuningsplan, passend en afgestemd op de cliënt met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.
6.	Het huishoudelijk ondersteuningsplan (HOP) van de opdrachtgever is uitgangspunt bij de ondersteuning, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt geleverd en dat wat de cliënt zelf kan.
7.	Opdrachtnemer is op basis van het HOP verantwoordelijk voor het leveren van een schoon en leefbaar huis. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat er bij de uitvoering van de werkzaamheden persoonlijke aandacht is voor de cliënt om invulling te kunnen geven aan de signaleringsfunctie. Signalering kan betrekking hebben op kwetsbaarheden op bijvoorbeeld het gebied van eenzaamheid, dementie, valgevaar en dreigende overbelasting mantelzorgers.
8.	De opdrachtgevers vinden transformatie en innovatie belangrijk binnen het sociaal domein. Opdrachtgevers verwachten van opdrachtnemer een proactieve houding bij het doorontwikkelen en innoveren van de maatwerkvoorziening HO. Het doel hiervan is: het ontwikkelen en organiseren van een effectief, efficiënt, integraal en kwalitatief ondersteuningsaanbod voor de ingezetenen van de opdrachtgevers. Innovatie of vernieuwing draagt bij aan kostenverlaging en/of verbetering van kwaliteit van de dienstverlening.
9.	Opdrachtnemer is bereid deel te nemen aan lokale overlegstructuren. Opdrachtnemer werkt op integrale en functionele wijze samen met opdrachtgever en ketenpartners op het gebied van welzijn, wonen en zorg en verleent daarbij - waar nodig - actief medewerking aan initiatieven en projecten (zoals op het gebied van eenzaamheid, dementievriendelijke gemeente, valpreventie, wonen met zorg, mantelzorgondersteuning). Opdrachtgever en opdrachtnemer streven naar partnership om de gestelde doelen te realiseren. Opdrachtnemer is op de hoogte van de visie van de opdrachtgever en is bereid dit uit te dragen. Hieronder wordt ondermeer verstaan: een vraag/cliëntgerichte werkwijze, leveren van maatwerk, doen wat noodzakelijk is, veilig, doelmatig en effectief, het toepassen van de menselijke maat, lokale

	gebondenheid, aansluiting met de voorliggende, algemene voorzieningen, stimuleren van de zelfredzaamheid en versterken van het eigen netwerk, kennis van de lokale sociale kaart. Daarnaast is opdrachtnemer zich bewust van de dubbele vergrijzing (toename doelgroep), het stijgend gebruik van voorzieningen (mede door het abonnementstarief), het langer thuis wonen en de financiële druk die dat geeft bij de opdrachtgever.
I.III Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning	
10.	Een inwoner doet een melding bij de gemeente. Waarna de gemeente binnen zes weken bepaalt op grond van onderzoek (indien mogelijk middels huisbezoek) of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan de orde is.
11.	De opdrachtgever onderzoekt de melding aan de hand van het HHM-normenkader en het lokale beleid, zoals beschikbaarheid van gebruikelijke hulp en mogelijkheden van het netwerk, de zelfredzaamheid, maakt een gesprekverslag (dan wel individueel ondersteuningsplan), stelt een huishoudelijk ondersteuningsplan (HOP) op en neemt hierover een (toekennings-)besluit.
12.	De cliënt die een toekenningsbesluit HO ontvangt, heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten best passende aanbieder.
13.	Na de keuze voor een aanbieder ontvangt opdrachtnemer van de opdrachtgever een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo. Hiermee wordt opdrachtnemer inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning.
14.	Er wordt een kopie van het huishoudelijk ondersteuningsplan (HOP) door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
15.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die een toekenningsbesluit HO ontvangen en voor betreffende aanbieder kiest. Opdrachtnemer bevestigt volgens de I-standaarden de ontvangst en acceptatie via iWmo volgens het administratief protocol. Het administratief protocol is van toepassing. Zie bijlage 12 van het aanmeldingsdocument.
16.	Bij spoed- en crisissituaties accepteert en levert de opdrachtnemer onverwijld, waarbij door de opdrachtgever wordt bepaald of sprake is van spoed of crisis..
17.	Als opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht (zie eis 15) dan meldt deze dat binnen drie werkdagen gemotiveerd bij de opdrachtgever. De opdrachtgever beoordeelt en beslist of opdrachtnemer op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, uitgezonderd spoed en crisis.
18.	Bij het stoppen van de ondersteuning leggen opdrachtgever en opdrachtnemer de redenen voor beëindigen schriftelijk vast volgens de i-Standaarden.
I.IV Uitvoeringsplan van de opdrachtnemer	
19.	Opdrachtnemer maakt in samenspraak met de cliënt op basis van het gemeentelijk huishoudelijk ondersteuningsplan een uitvoeringsplan. In het uitvoeringsplan wordt de zelfredzaamheid van de cliënt gestimuleerd en een beroep gedaan op de eigen kracht, alsmede de inzet van het eigen netwerk. In het uitvoeringsplan is verder opgenomen: • Hoe de vastgestelde resultaten, zoals geformuleerd in het HHM-normenkader en ondersteuningsplan, worden behaald en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet. • Afspraken waar de cliënt en opdrachtnemer zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
20.	Het uitvoeringsplan van de opdrachtnemer dient aan te sluiten bij het huishoudelijk ondersteuningsplan van de opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer wordt geacht in het voorkomende geval afstemming en zo nodig aansluiting te zoeken bij relevante ketenpartners om te komen tot integrale zorg- en dienstverlening.
22.	Na acceptatie dient de opdrachtnemer binnen tien werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende cliënt en binnen één maand na acceptatie het uitvoeringsplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen vijf werkdagen na het voornoemde intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van de opdrachtgever) start de opdrachtnemer binnen twee werkdagen.
23.	Het uitvoeringsplan vormt onderdeel van de evaluatie van ondersteuning en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.
I.V Levering Huishoudelijke Ondersteuning	
24.	Opdrachtnemer is verplicht per ommegaande de opdrachtgever te informeren als sprake is van relevante veranderingen in de situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening mogelijk beëindigd kan worden of aangepast dient te worden.

25.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tot levering. Als een opdrachtnemer op enig moment geen capaciteit meer heeft of op korte termijn dit voorziet, geeft hij dat per direct door aan opdrachtgever. De opdrachtnemer zal tot het moment dat hij aangeeft weer over capaciteit te beschikken geen cliënten toegewezen krijgen. Verzaakt de aanbieder de genoemde melding of doet hij deze te laat, dan draagt deze de kosten voor het inzetten van een andere aanbieder binnen de raamovereenkomst tot een maximum van het eigen met de opdrachtgever afgesproken tarief.
26.	Zodra opdrachtnemer na opdrachtverlening, dan wel gedurende de lopende opdracht, signaleert dat de indicatie aanpassing behoeft, treedt opdrachtnemer daarover per ommegaande in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het signaal en maakt met opdrachtnemer en cliënt hierover nadere afspraken. Opdrachtgever past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
27.	Zodra opdrachtnemer signaleert dat de cliënt minder huishoudelijke ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverleningsopdracht, is opdrachtnemer verplicht hierover per ommegaande contact op te nemen met de opdrachtgever. Opdrachtgever past naar haar oordeel de indicatie zo nodig aan.
28.	Een eventuele verlenging van het toekenningsbesluit door de opdrachtgever vindt plaats nadat een evaluatie heeft plaatsgevonden. Zo nodig in afstemming met de opdrachtnemer.
29.	Opdrachtnemer is verplicht om cliënten tenminste acht weken voor de einddatum van de opdracht te attenderen op eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
30.	Cliënt heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan de gemeente en de aanbieder.
31.	De opzegtermijn voor de cliënt is één kalendermaand, ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk of per e-mail aan opdrachtnemer is gedaan. Indien opdrachtnemer daarmee instemt, kan de opzegtermijn ook korter zijn. De coördinatie van de wisseling ligt bij de opdrachtgever.
32.	Wanneer opdrachtnemer aangeeft dat de samenwerking met cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met de opdrachtgever naar een oplossing gezocht worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door opdrachtnemer stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is, die samen met cliënt en de opdrachtgever overeengekomen is. Hierbij kunnen cliënt en opdrachtnemer in onderling overleg een kortere opzegtermijn overeenkomen.
33.	De ondersteuning dient veilig, doeltreffend, efficiënt en cliëntgericht te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het uitvoeringsplan.
34.	De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor geen hogere indicaties worden gevraagd dan noodzakelijk, c.q. aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
35.	De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, stimuleren van activiteit en zelfredzaamheid van de cliënt.
I.VI Medewerkers van de opdrachtnemer	
36.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de ondersteuning aan cliënt levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening.
37.	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
38.	Medewerkers van de opdrachtnemer voldoen in ieder geval aan de volgende eisen: • Beheersing van de Nederlandse taal; • Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden; • Zijn in staat helder te communiceren en te overleggen met inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren; • Respecteren van de eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van cliënten.
39.	Medewerkers zijn in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een vergelijkbare verklaring omtrent het gedrag met hetzelfde doel, welke bij indiensttreding nooit ouder is dan 6 maanden.
40.	Tijdens de uitvoering van de opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een uitzondering kan gemaakt worden als de cliënt de Nederlandse taal niet machtig is. Een en ander wordt door inschrijving gegarandeerd.

41.	De toezichthouder van de opdrachtgever kan bij de uitoefening van hun toezichthoudende taak aan de opdrachtnemer vragen om een toepasselijke VOG of een vergelijkbare verklaring omtrent het gedrag met hetzelfde doel te overleggen.
42.	Medewerker is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met cliënt.
43.	Binnen de organisatie van de opdrachtnemer is actuele kennis van het lokale aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen aanwezig en wordt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de cliënt gebruikt.
44.	Medewerker weet welke rol en verantwoordelijkheid hij of zij heeft bij het verlenen van ondersteuning.
45.	Medewerker dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van cliënt.
46.	Medewerker signaleert wijzigingen in de situatie van cliënt en meldt deze binnen de eigen organisatie (bijvoorbeeld zorgcoördinator). Zie ook bij eis 7. Opdrachtnemer draagt zorg voor opvolging van de signalen (zoals melding bij daartoe aangewezen personen en/of instanties).
I.VII Organisatie van Opdrachtnemer	
47.	Opdrachtnemer is bekend met het lokale aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen van de opdrachtgever en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de gemeente/wijk en benut deze actief ten behoeve van de cliënt.
48.	Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door: • Gebruik te maken van een voor de branche gebruikelijk kwaliteitssysteem, voor de organisatie; • Op verzoek van opdrachtgever kwaliteit van de organisatie aantoonbaar te maken a.d.h.v. een kwaliteitsborgingscertificaat of een kwaliteitshandboek; • Medewerkers bij te scholen op hun vakgebied inclusief signaleringsvaardigheden; • Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren en dit tot uitvoering te brengen. • Aansluiting bij de branchevereniging of bereidheid binnen zes maanden hierbij aan te sluiten (Actiz, Zorgthuis.nl). • HKZ of vergelijkbaar
49.	Opdrachtnemer meldt direct calamiteiten die bij de ondersteuning hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening. Incidenten, zoals (vermeende) diefstal, meldt opdrachtnemer aan opdrachtgever.
50.	Opdrachtgever beschikt over een procedure rond de aanpak van onrechtmatigheden (protocol rechtmatigheid Wmo). Dit protocol wordt na gunning verstrekt. Als opdrachtnemer signalen ontvangt over onrechtmatigheden worden deze conform dit proces afgehandeld. Omtrent de melding en afhandeling van deze onrechtmatigheden wordt de contractmanager Wmo van de opdrachtnemer geïnformeerd.
51.	Zodra het voor een opdrachtnemer duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de opdrachtnemer een plicht hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, melding te maken bij de toezichthouder Wmo. Voor meer informatie zie: https://www.ggdzhz.nl/toezicht-en-inspecties/wmo-toezicht/calamiteit-melden .
52.	Opdrachtnemer hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
I.VIII Social Return	
53.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt deze kans. Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Voor dit project is bepaald dat opdrachtnemer 3% van de jaarlijkse omzet voor beide opdrachten gezamenlijk moet inzetten voor Social Return. Voor het eerste contractjaar geldt dat dit percentage is gebaseerd op een gezamenlijke inschatting voor het komende jaar en wordt bij overschrijding in het tweede jaar in mindering op de Social Return verplichting bij opdrachtnemer gebracht. Bij de opvolgende jaren betreft het 3% van de omzet van het voorgaande jaar. De social return verplichting en invulling is nader toegelicht in het <i>“Uitvoeringsprotocol Social return voor opdrachtnemers van de AV-regio”</i> dat u als bijlage 10 van het Aanmeldingsdocument aantreft. Opdrachtnemer dient na gunning contact op te nemen met het Adviespunt SR, waarbij er nader wordt afgestemd hoe opdrachtnemer invulling gaat geven aan Social Return.
I.VIII Klachtenregeling	
54.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate laagdrempelige klachtenregistratie en

	klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt en rapporteert deze één keer per kwartaal aan de opdrachtgever. Klachten worden onderscheiden naar processen als bijvoorbeeld communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid geregistreerd. Klachten van ernstige aard, met een urgent karakter, en/of waarbij de opdrachtgever een rol speelt in de afhandeling, worden per ommekeer gemeld.
55.	Opdrachtnemer neemt elke klacht direct in behandeling, stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
56.	Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
57.	De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd door opdrachtnemer over de voortgang en afhandeling van de klacht.
58.	Opdrachtnemer stuurt een kopie van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar opdrachtgever.
59.	Als bij de afhandeling van de klacht de opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie moet worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
I.X Geldende wet- en regelgeving	
60.	Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde Cao's of gelijkwaardig.
61.	Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht verschaft opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan opdrachtgever.
62.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet Normering Topinkomens
63.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van gemeente van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.
64.	Wanneer opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die aanbieder in verband met de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd is, heeft opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van gemeente te openen G-rekening.
65.	Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.
I.XI Overmacht	
66.	In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer verhinderen, voor rekening van opdrachtnemer dienen te komen. Te denken aan: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de opdrachtnemer ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere omstandigheden waarop de aanbieder had kunnen en moeten anticiperen.
I.XII Gegevens Uitwisseling en Bescherming	
67.	Opdrachtnemer maakt bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo (https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html).
68.	Met het oog op de privacy/bescherming persoonsgegevens van de cliënt zorgt opdrachtnemer voor de geheimhouding over de inhoud van het ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van opdrachtnemer zal worden gedaan.
69.	Daar waar opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscode, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
70.	De persoonsgegevens van wie opdrachtnemer het besluit krijgt, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst.

71.	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens opdrachtgever naar de mate waarin opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
II. Administratie	
II.I Monitoring en Verantwoording	
72.	Opdrachtgever kan een onderzoek doen naar de door opdrachtnemer verstrekte dienstverlening aan inwoners. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
73.	Opdrachtnemer werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo dat wordt uitgevoerd door de Toezichthouder Wmo en volgt de uitkomsten en acties binnen de in de rapportage gestelde termijnen op. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de toezichthouder de kwaliteitsrapportages in de toekomst mogelijk openbaar maakt.
74.	Opdrachtnemer verschaft op verzoek van opdrachtgever nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemer(s).
75.	Opdrachtgever heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat opdrachtnemer in een risicovolle of maatschappelijke discutabele situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning voor cliënten op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
76.	Blijkt uit onderzoek dat opdrachtnemer werkelijk in bedoelde risicovolle en/of discutabele situatie verkeert, dan krijgt opdrachtnemer veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van opdrachtnemer om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
77.	Onverlet het hierboven genoemde kan opdrachtgever voorwaarden stellen aan opdrachtnemer om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van opdrachtgever de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van opdrachtnemer, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtnemer.
78.	Opdrachtgever bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden, de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die verstrekt worden.
79.	Opdrachtgever en opdrachtnemer komen overeen dat opdrachtnemer desgevraagd periodiek meewerkt aan het ervaringsonderzoek zoals de Wmo dit aan de opdrachtgever opdraagt uit te voeren. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtgever de uitkomsten van dit onderzoek aan cliënten ter beschikking kan stellen. De opdrachtgever kan verder steekproefsgewijs toetsen of opdrachtnemer de dienstverlening conform toekenningsbesluit en bijbehorend HOP uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
80.	Opdrachtnemer verleent medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door opdrachtgever naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan opdrachtgever in overleg gaan met opdrachtnemer(s) om verbeteringen door te voeren.
81.	Verantwoording: - Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Opdrachtnemer levert elk jaar uiterlijk 1 april een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien opdrachtnemer voor de Wmo bij beide opdrachtgevers gezamenlijk een totale, jaaromzet heeft boven de €125.000, dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert aanbieder elk jaar uiterlijk 1 april aan. Voor het eerst 1 april 2023; - Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie worden gevraagd, o.a. ten behoeve van doelmatigheid.
II.III Contractmanagement	
82.	Toetreding

	Nieuwe aanbieders kunnen tweemaal per jaar tussentijds toetreden in de maand juni en december, voor het eerst in juni 2022. Uiterlijk 2 maanden daaraan voorafgaand (respectievelijk 28/29 februari en 31 augustus) dient tussentijdse toetredende de noodzakelijke gegevens (zoals beschreven in het aanmeldingsdocument) aan te leveren. Nieuwe aanbieders worden geacht al een aantal potentiële klanten in beeld te hebben en/of via PGB traject te starten met hun dienstverlening alvorens zij in aanmerking komen voor een ZIN contract										
83.	KPI's / Periodiek overleg / Management rapportage/verslaglegging: KPI's De gemeenten hechten er groot belang aan te sturen op resultaat. In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van Key Performance Indicators (KPI's) worden geëvalueerd. Dit is een ontwikkelmodel en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst geëvalueerd en zo nodig in overleg met opdrachtnemers aangepast. De performance van aanbieders Huishoudelijke Ondersteuning wordt bepaald aan de hand van een drietal KPI's: <table border="1"> <tr> <td>KPI 1</td><td>Objectieve schoonmaak kwaliteit op basis van VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem gebaseerd op NEN 2075. Norm: voldoende.</td></tr> <tr> <td>KPI 2</td><td>Kwaliteitsbeleving van cliënt op basis van een periodiek uit te voeren telefonische enquête. Norm: rapportcijfer 7.</td></tr> <tr> <td>KPI 3</td><td>Prestaties van de dienstverleners op basis van een aantal procesindicatoren. Normen afhankelijk van procesindicator.</td></tr> </table> Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over de uitkomsten van de KPI's aan de opdrachtgever. De resultaten van KPI's vormen de input voor de periodieke overleggen met de opdrachtnemers. Toelichting KPI's: <table border="1"> <tr> <td>Ad. KPI 1</td><td> Aanbieder laat twee maal per jaar een objectieve kwaliteitsmeting uitvoeren naar de objectieve schoonmaak kwaliteit* onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (10%). De objectieve kwaliteitsmeting kent de volgende beoordelingen: 1. Bovenmaatse prestatie: geen 2. Ondermaatse prestatie: onvoldoende 3. Wanprestatie: 2x onvoldoende a. Bij onvoldoende resultaat op uit te voeren telefonische enquête (beleefde wanprestatie) b. Bij een ernstige klacht of signalering van (vertegenwoordiger) cliënt c. Bij wijze van reguliere steekproef III Bij onvoldoende resultaat op de objectieve kwaliteitsmeting (ondermaatse prestatie) initieert de gemeente een herkeuring voor rekening van de opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat van de herkeuring (wanprestatie) legt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een boete op ter hoogte van € 200,00. *Uitgangspunten en indicatoren objectieve kwaliteitscontrole: www.vsr-org.nl/ </td></tr> <tr> <td>Ad. KPI 2</td><td> Opdrachtnemer initieert tweemaal per jaar een telefonische enquête onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (20% op jaarbasis), met vragen over: • Tevredenheid schoonmaakwerkzaamheden; • Naleving Ondersteuningsplan; • Tevredenheid naar aanleiding van vragen, vervanging/afzeggen hulp; • Op tijd ingelicht over wijziging tijdstip; • Frequentie hulp volgens ondersteuningsplan; • Aanbeveling. </td></tr> </table>	KPI 1	Objectieve schoonmaak kwaliteit op basis van VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem gebaseerd op NEN 2075. Norm: voldoende.	KPI 2	Kwaliteitsbeleving van cliënt op basis van een periodiek uit te voeren telefonische enquête. Norm: rapportcijfer 7.	KPI 3	Prestaties van de dienstverleners op basis van een aantal procesindicatoren. Normen afhankelijk van procesindicator.	Ad. KPI 1	Aanbieder laat twee maal per jaar een objectieve kwaliteitsmeting uitvoeren naar de objectieve schoonmaak kwaliteit* onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (10%). De objectieve kwaliteitsmeting kent de volgende beoordelingen: 1. Bovenmaatse prestatie: geen 2. Ondermaatse prestatie: onvoldoende 3. Wanprestatie: 2x onvoldoende a. Bij onvoldoende resultaat op uit te voeren telefonische enquête (beleefde wanprestatie) b. Bij een ernstige klacht of signalering van (vertegenwoordiger) cliënt c. Bij wijze van reguliere steekproef III Bij onvoldoende resultaat op de objectieve kwaliteitsmeting (ondermaatse prestatie) initieert de gemeente een herkeuring voor rekening van de opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat van de herkeuring (wanprestatie) legt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een boete op ter hoogte van € 200,00. *Uitgangspunten en indicatoren objectieve kwaliteitscontrole: www.vsr-org.nl/	Ad. KPI 2	Opdrachtnemer initieert tweemaal per jaar een telefonische enquête onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (20% op jaarbasis), met vragen over: • Tevredenheid schoonmaakwerkzaamheden; • Naleving Ondersteuningsplan; • Tevredenheid naar aanleiding van vragen, vervanging/afzeggen hulp; • Op tijd ingelicht over wijziging tijdstip; • Frequentie hulp volgens ondersteuningsplan; • Aanbeveling.
KPI 1	Objectieve schoonmaak kwaliteit op basis van VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem gebaseerd op NEN 2075. Norm: voldoende.										
KPI 2	Kwaliteitsbeleving van cliënt op basis van een periodiek uit te voeren telefonische enquête. Norm: rapportcijfer 7.										
KPI 3	Prestaties van de dienstverleners op basis van een aantal procesindicatoren. Normen afhankelijk van procesindicator.										
Ad. KPI 1	Aanbieder laat twee maal per jaar een objectieve kwaliteitsmeting uitvoeren naar de objectieve schoonmaak kwaliteit* onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (10%). De objectieve kwaliteitsmeting kent de volgende beoordelingen: 1. Bovenmaatse prestatie: geen 2. Ondermaatse prestatie: onvoldoende 3. Wanprestatie: 2x onvoldoende a. Bij onvoldoende resultaat op uit te voeren telefonische enquête (beleefde wanprestatie) b. Bij een ernstige klacht of signalering van (vertegenwoordiger) cliënt c. Bij wijze van reguliere steekproef III Bij onvoldoende resultaat op de objectieve kwaliteitsmeting (ondermaatse prestatie) initieert de gemeente een herkeuring voor rekening van de opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat van de herkeuring (wanprestatie) legt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een boete op ter hoogte van € 200,00. *Uitgangspunten en indicatoren objectieve kwaliteitscontrole: www.vsr-org.nl/										
Ad. KPI 2	Opdrachtnemer initieert tweemaal per jaar een telefonische enquête onder een nader te bepalen steekproef van de cliënten (20% op jaarbasis), met vragen over: • Tevredenheid schoonmaakwerkzaamheden; • Naleving Ondersteuningsplan; • Tevredenheid naar aanleiding van vragen, vervanging/afzeggen hulp; • Op tijd ingelicht over wijziging tijdstip; • Frequentie hulp volgens ondersteuningsplan; • Aanbeveling.										

	<table border="1" data-bbox="320 192 1465 768"> <tr> <td data-bbox="320 192 475 439"></td><td data-bbox="475 192 1465 439"> Score: Rapportcijfer 1 tot en met 10. Norm: rapportcijfer 7,5. (gemiddeld over alle cliënten) Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger. Ondermaatse prestatie: 6. Onvoldoende: 5. Wanprestatie: 4 of lager. Bij onvoldoende resultaat (beleefde wanprestatie) zet de gemeente een objectieve kwaliteitsmeting in voor rekening van de dienstverlener. De resultaten van de kwaliteitsmeting (beleving) vormen de input voor de periodieke overleggen met de aanbieders. </td></tr> <tr> <td data-bbox="320 439 475 768">Ad. KPI 3</td><td data-bbox="475 439 1465 768"> a. Helpdesk. Norm: 95% tijdig (binnen drie werkdagen) en correct (op basis van positieve feedback na afsluitende vraag aan indiener) afhandelen van vragen (telefonisch/email/schriftelijk) aan aanbieders. b. iWmo berichtenverkeer: Tijdig (één maand na afloop zorgperiode) en volledig insturen van declaraties. Norm: 95% conform het administratief protocol c. Klachtenafhandeling. Tijdig (binnen tien werkdagen) en volledig (op basis van feedback indiener) afhandelen van klachten. Norm klachten percentage: < 3% cliënten; d. Acceptatietijd. Norm: 95% binnen de overeengekomen acceptatietermijn. </td></tr> </table> Als één of meerdere KPI's niet gehaald zijn, is opdrachtnemer verplicht om in de eerstvolgende kwartaalrapportage een plan van aanpak aan te leveren waarin hij aangeeft hoe dit de volgende keer te voorkomen. Periodiek overleg De Opdrachtnemer en de gemeenten overleggen op kwartaal basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening. Hier komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • kwaliteitsniveau van de geleverde diensten aan de hand van de opgeleverde rapportages • nakomen van gemaakte afspraken/acties; • tevredenheid van de Opdrachtgever en klanttevredenheid; • afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever; • mogelijke innovatie initiatieven vanuit de aanbieder c.q. opdrachtgever. Dit overleg zal elk kwartaal plaatsvinden in de tweede maand volgend op het afgesloten kwartaal. Deelnemers aan het overleg zijn de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer Management rapportage Opdrachtnemer levert uiterlijk de tweede helft volgend op het afgesloten kwartaal een managementrapportage op. Deze rapportage bevat: • Ontwikkelingen dienstverlening, trends en andere vermeldenswaardige info • KPI-rapportage; • Incidentenrapportage (incidenten zijn verstoringen in de dienstverlening, zoals uitval personeel, IT verstoringen, (vermeende) diefstal, incidenten rond uitbrengen van adviezen en rapportages); • Klachtenrapportage; Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken. Verslaglegging Opdrachtnemer verzorgt de schriftelijke verslaglegging (incl. Actie- en Besluitenlijst) van alle overleggen. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg naar opdrachtgever verstuurd. De verslagen worden door opdrachtgever aan het contractdossier toegevoegd.		Score: Rapportcijfer 1 tot en met 10. Norm: rapportcijfer 7,5. (gemiddeld over alle cliënten) Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger. Ondermaatse prestatie: 6. Onvoldoende: 5. Wanprestatie: 4 of lager. Bij onvoldoende resultaat (beleefde wanprestatie) zet de gemeente een objectieve kwaliteitsmeting in voor rekening van de dienstverlener. De resultaten van de kwaliteitsmeting (beleving) vormen de input voor de periodieke overleggen met de aanbieders.	Ad. KPI 3	a. Helpdesk. Norm: 95% tijdig (binnen drie werkdagen) en correct (op basis van positieve feedback na afsluitende vraag aan indiener) afhandelen van vragen (telefonisch/email/schriftelijk) aan aanbieders. b. iWmo berichtenverkeer: Tijdig (één maand na afloop zorgperiode) en volledig insturen van declaraties. Norm: 95% conform het administratief protocol c. Klachtenafhandeling. Tijdig (binnen tien werkdagen) en volledig (op basis van feedback indiener) afhandelen van klachten. Norm klachten percentage: < 3% cliënten; d. Acceptatietijd. Norm: 95% binnen de overeengekomen acceptatietermijn.
	Score: Rapportcijfer 1 tot en met 10. Norm: rapportcijfer 7,5. (gemiddeld over alle cliënten) Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger. Ondermaatse prestatie: 6. Onvoldoende: 5. Wanprestatie: 4 of lager. Bij onvoldoende resultaat (beleefde wanprestatie) zet de gemeente een objectieve kwaliteitsmeting in voor rekening van de dienstverlener. De resultaten van de kwaliteitsmeting (beleving) vormen de input voor de periodieke overleggen met de aanbieders.				
Ad. KPI 3	a. Helpdesk. Norm: 95% tijdig (binnen drie werkdagen) en correct (op basis van positieve feedback na afsluitende vraag aan indiener) afhandelen van vragen (telefonisch/email/schriftelijk) aan aanbieders. b. iWmo berichtenverkeer: Tijdig (één maand na afloop zorgperiode) en volledig insturen van declaraties. Norm: 95% conform het administratief protocol c. Klachtenafhandeling. Tijdig (binnen tien werkdagen) en volledig (op basis van feedback indiener) afhandelen van klachten. Norm klachten percentage: < 3% cliënten; d. Acceptatietijd. Norm: 95% binnen de overeengekomen acceptatietermijn.				

	Contactpersonenmatrix Aanbieder levert na gunning een contactpersonenmatrix aan bij opdrachtgever.
II.III	Declaratie
84.	Opdrachtnemer declareert op basis van het declaratieproces. Voor het declaratieproces verwijzen we u naar bijlage 12 , administratief protocol, van het aanmeldingsdocument.