

Bijlage 2: Programma van Eisen

Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met onderstaande eisen en dient zich gedurende 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 9 van het aanmeldingsdocument). Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

I. Uitgangspunten

De gemeente Scherpenzeel heeft beleid vastgesteld met uitgangspunten voor de huidige hulp bij het huishouden in een toekomstbestendige invulling.

Doelstelling is om ook in de periode vanaf 2020 en verder op een verantwoorde manier, binnen de gestelde inhoudelijke en financiële kaders een oplossing te kunnen bieden voor problemen die mensen ervaren bij het voeren van een huishouden.

Opdrachtgever wil met deze aanbesteding een op samenwerking gebaseerde relatie aangaan met aanbieders van hulp bij het huishouden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal in nauw overleg gezocht worden naar mogelijkheden om de dienstverlening verder te optimaliseren en samenhang, afstemming en innovatie te realiseren in het sociale domein.

Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemers op een professionele wijze zorg aanbieden volgens de relevante eisen en wetgeving en algemene normen die gelden in de markt voor Hulp bij het Huishouden. Van gecontracteerde aanbieders en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep voor Hulp bij het Huishouden. Salariëring van haar medewerkers zal plaatsvinden onder de CAO VVT.

Dit programma van eisen omvat de minimeisen die door de aanbestedende dienst worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht voor Hulp bij het huishouden. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meer van de gestelde minimeisen wordt terzijde gelegd. Om de door de aanbestedende dienst gewenste kwaliteit van dienstverlening te verkrijgen, heeft de aanbestedende dienst minimeisen gesteld aan de hulp bij het huishouden. Een Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, te voldoen aan ieder van deze minimeisen. Door middel van het Inschrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de gestelde eisen en voorwaarden uit deze aanbestedingsprocedure.

De Overeenkomst tussen de betreffende Inschrijver(s) en Opdrachtgever is vernietigbaar, indien na gunning blijkt dat (een of meerdere) Inschrijvers ondanks hun 'akkoord' niet (kunnen) voldoen aan één of meerdere van de in het PvE opgenomen eisen. In dat geval is de aanbestedende dienst/Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder gerechtelijke tussenkomst, met terugwerkende kracht, te ontbinden.

Opdrachtnemers die op dit moment al een overeenkomst hebben met de gemeente en vanaf 1 januari 2020 opnieuw een overeenkomst aangaan met de gemeente voor het ter beschikking stellen van Hulp bij het Huishouden vanaf 1 januari 2020 zullen onverminderd zorgdragen voor de continuering van de dienst bij haar bestaande cliënten volgens de voorwaarden en afspraken zoals in de nieuwe overeenkomst worden overeengekomen.

II. Gevraagde dienstverlening en product HH1

Door de gemeente Scherpenzeel zijn beleidskaders vastgesteld voor inzet van HH1.

De opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van Hulp bij het Huishouden als Maatwerkvoorziening (HH1) en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

De dienstverlening is gericht op het schoon en leefbaar maken van het huis en kan enkel geboden worden via Maatwerkvoorziening. In praktische zin gaat het er om dat inwoners een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

Product Hulp bij het Huishouden (HH1)

HH1 omvat de volgende activiteiten:

1. Huishoudelijke werkzaamheden die samenhangen met beperkingen op het vlak van schoonmaken van woonruimte, slaapruiimte, sanitair, keuken (dagelijks of wekelijks onderhoud), verzorgen van textiel (wassen, strijken) zoals:
 - Opruimen;
 - Afwassen;
 - Afwasmachine in- en uitruimen;
 - Stof afnemen;
 - Huishoudelijke afval opruimen;
 - Stofzuigen;
 - Dweilen;
 - Sanitair en keuken schoonmaken;
 - Bedden opmaken en verschonen.
2. Onderhoud van kleding en schoeisel:
 - Sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen, strijken en opbergen.
3. Opmerkzaam zijn:
 - Opmerken van dan wel aandacht hebben voor veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt en dit terugkoppelen met de leidinggevende/ opdrachtgever.

De taken/activiteiten kunnen zowel qua taak alsook qua tijdsbesteding specifiek worden omschreven en omvatten hulp in de huishouding bij niet complexe situaties. HH1 heeft tot doel 'geheel of gedeeltelijk overnemen van activiteiten op het gebied van het huishouden. Er wordt verondersteld dat de cliënt in staat is tot zelfregie over de planning van de activiteiten.

Opdrachtgever kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal uren Wmo Hulp bij het Huishouden. De omvang van de actuele vraag kan niet door Opdrachtgever worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de Cliënt is uiteindelijk bepalend voor de verdeling van het aantal uren over Opdrachtnemers.

III. Algemene eisen	
1.	Voor ondertekening heeft Opdrachtnemer een naar waarheid ingevulde ' uniforme eigen verklaring' ingediend.
2.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ieder moment te controleren of de in de uniforme eigen verklaring genoemde uitsluitingsgronden daadwerkelijk niet op Opdrachtnemer van toepassing zijn.
3.	Opdrachtnemer neemt kennis van de van toepassing zijnde gemeentelijke Verordeningen en beleidsplannen. Opdrachtnemer onderschrijft de daarin opgenomen beleidsmatige uitgangspunten en handelt daar naar.
4.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst de volgende documenten opvragen bij Opdrachtnemer, die deze zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen dertig (30) werkdagen dient te overleggen: a. een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden); b. een uittreksel uit het Handelsregister (niet ouder dan 6 maanden); c. een kwaliteitsborgingscertificaat of kwaliteitshandboek als bedoeld in eis 32; d. een Verklaring omtrent Gedrag van medewerkers (VOG-verklaring) zoals bedoeld eis 39; e. een privacyreglement zoals bedoeld in eis 43; f. gedragsregels zoals bedoeld in eis 45; g. een regeling voor de behandeling van klachten van cliënten over een gedraging van Opdrachtnemer of dienst medewerkers (artikel 3.2 lid 1 sub a Wmo 2015); h. een meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling als bedoeld in artikel 3.3 Wmo 2015 en beschrijving van de wijze waarop kennis en gebruik van de meldcode wordt bevorderd.

5.	Voor het bieden van de dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer een leveringsplicht naar vermogen. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.
6.	Opdrachtnemer accepteert de hulpvraag van cliënt voor de duur van de beschikking. Als bij beëindiging van de overeenkomst deze beschikking nog doorloopt, dan zal de levering, onder gelijkblijvende voorwaarden voortgaan tot het einde van de looptijd van de beschikking, doch niet langer dan zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst. De cliënt zal in deze periode overgaan naar een door hem/haar nieuw verkozen Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Huishoudelijke Ondersteuning aan de Cliënt of diens gezin in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands; a. De wijze van uitvoering van de activiteiten; b. Het weigeren en stopzetten van de activiteiten; c. Het in Hoofdstuk VI van deze bijlage bepaalde; d. De klachtenregeling; e. Rechten en inspraakmogelijkheden; f. Een algemeen telefoonnummer bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur en een e-mailadres.
IV. Eisen aan de dienstverlening voor de Maatwerkvoorziening	
8.	Daar waar de cliënt een indicatie voor hulp bij het huishouden heeft vanuit de WLZ/ Zvw is een indicatie hulp bij het huishouden vanuit de Wmo niet mogelijk.
9.	Opdrachtgever stelt door middel van een beschikking vast welke omvang van Hulp geleverd moet worden aan de cliënt.
10.	In het kader van de Maatwerkvoorziening wordt de aard en omvang van de specifieke hulp bij het huishouden, binnen de kaders van de beschikking, door Opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan met de cliënt.
11.	De Cliënt heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde huishoudelijke ondersteuning biedt. De keuze van de Cliënt is voor Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Opdracht aan een specifieke Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft nimmer enig aanspraak op opdrachtgever uit hoofde van het al dan niet verstrekken van een Opdracht.
12.	In de individuele schriftelijke opdracht van Opdrachtnemer (opdrachtverstrekking) worden de NAW gegevens, via beveiligd verzenden, en de inhoud van de beschikking van de cliënt opgenomen.
13.	Opdrachtnemer neemt in beginsel binnen twee werkdagen, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van het startbericht I-Wmo, contact op met de cliënt. In dat contact en/of naar aanleiding van dat contact worden met de cliënt tenminste de volgende zaken besproken: a. De inventarisatie van de wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking en toewijzing; b. Het voorleggen aan cliënt van de mogelijkheden die Opdrachtnemer heeft voor levering van de geïndiceerde Hulp; c. De termijn waarbinnen de Hulp geleverd kan worden.
14.	1. Opdrachtnemer start de levering voor alle nieuw beschikte Hulp in de categorie HH1 vanaf aanvang aanspraak doch uiterlijk binnen 10 werkdagen hierna: a. De leveringstermijn vangt aan op het moment van aanmelding bij Opdrachtnemer; b. De methode van aanmelding wordt vastgesteld in de nader te bepalen werkafspraken. 2. Indien Opdrachtnemer signaleert dat hij niet kan voldoen aan de in lid 1 opgenomen termijn koppelt hij dit uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na de in lid 1 sub a genoemde aanmelding terug met Opdrachtgever. 3. Sub 1 en 2 is ook van toepassing bij wijziging van de lopende beschikking.
15.	Opdrachtnemer geeft een terugkoppeling aan Opdrachtgever wanneer de hulp bij het huishouden is opgestart via een startbericht via I-Wmo. Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door Opdrachtnemer geregistreerd te worden en dient Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
16.	Opdrachtnemer kan Hulp bij het huishouden aan een Cliënt uitsluitend weigeren indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden die de persoon van de Cliënt en/of gezin betreffen en op grond waarvan de Hulp bij het huishouden in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer kan de Huishoudelijke Ondersteuning alleen weigeren, beëindigen of stopzetten na voorafgaand overleg en het bereiken van overeenstemming met Opdrachtgever, en doet hiervan mededeling aan de cliënt.

17.	Opdrachtnemer legt alle relevante, specifieke afspraken en informatie met betrekking tot de aan Cliënt te leveren hulp bij het huishouden door Opdrachtnemer en - indien van toepassing - de te leveren hulp bij het huishouden door het Sociaal netwerk en/of vrijwilligers, alsmede ondersteuning via algemene en andere voorliggende voorzieningen, inclusief de eigen mogelijkheden van cliënt, vast in het Ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan wordt door Opdrachtnemer en Cliënt ondertekend voor akkoord.
18.	Met het Ondersteuningsplan geeft Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde, doeltreffende en doelmatige Huishoudelijke Ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (waar mogelijk en altijd in overleg met de Cliënt) overbodige, onnodige of ondoelmatige Huishoudelijke Ondersteuning wordt afgebouwd en dat de Cliënt optimaal wordt ondersteund bij het realiseren van zelfregie/eigen handelen. Opdrachtnemer stemt de Huishoudelijke Ondersteuning af op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt.
19.	De Hulp bij het huishouden wordt uitgevoerd van maandag tot en met zaterdag tussen 7.30 's ochtends en 18.00 uur 's avonds.
20.	Opdrachtnemer treedt tijdig in overleg met de Cliënt over eventuele voortzetting van Huishoudelijke Ondersteuning bij het aflopen van de beschikking zodat minimaal acht (8) weken voor het verstrijken van de beschikking een melding kan worden gedaan bij Opdrachtgever. De Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het doen van een melding en het aanvragen van een nieuwe beschikking bij Opdrachtgever. In overleg met Cliënt neemt Opdrachtnemer het initiatief richting Opdrachtgever met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste herbeoordeling. Zonder geldige beschikking zal opdrachtgever geen hulp bij het huishouden vergoeden.
21.	In het geval dat de situatie bij een cliënt verandert dient Opdrachtgever geïnformeerd te worden, namelijk indien: a. De zorg bij de cliënt wordt gestart; b. De zorg meer dan 6 weken is opgeschort; c. De zorg bij de cliënt is beëindigd; d. Het aantal uren Huishoudelijk hulp dat ingezet wordt, structureel minder is dan het aantal geïndiceerde uren.
22.	Elke opdracht eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist: a. Bij het bereiken van de in de Opdracht bepaalde einddatum, zoals die is over genomen uit de beschikking, of; b. Bij permanente opname van Cliënt in een zorginstelling of bij overlijden van Cliënt. Beëindiging na zes (6) weken gerekend vanaf moment opname of overlijden van Client in geval van achterblijvende partner.
V. Relatie Opdrachtnemer - Cliënt; vervanging huishoudelijk Ondersteuning en tussentijdse beëindiging individuele Opdracht	
23.	Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen van de cliënt. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.
24.	Indien een Opdrachtnemer tegen problemen aanloopt in de relatie met de Cliënt bij uitvoering van de hulp bij het huishouden, dan kan na toestemming van de Gemeente de dienstverlening worden stopgezet. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen hulp bij het huishouden totdat er een definitieve oplossing gevonden is, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Opdrachtnemer verleent bij een aan de orde zijnde transitie van Cliënten naar een nieuwe Opdrachtnemer zijn volledige medewerking. Uitgangspunt is een ongestoorde overgang voor een Cliënt.
25.	1. Client heeft de keuzevrijheid om tussentijds over te stappen van de huidige naar een andere gecontracteerde aanbieder, met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken: a. Opdrachtgever beoordeelt het verzoek tot overstappen en geeft bij instemming opdracht aan de nieuwe Opdrachtnemer; b. De nieuwe Opdrachtnemer bevestigt Opdrachtgever per mail over de wijziging. 2. De overstap leidt nimmer tot enige vorm van compensatie, schadevergoeding en/of vergoeding van kosten en/of investeringen jegens Opdrachtgever.
VI. Ondersteuningsplan/ Clientdossier	
26.	Het Ondersteuningsplan komt tot stand in overleg tussen Opdrachtnemer en Cliënt en indien gewenst met een familielid, naaste of een door de Cliënt gekozen onafhankelijk adviseur of

	consulent. Uitgangspunt hierbij is dat de Cliënt zoveel mogelijk doet op eigen kracht en met inzet van zijn Sociaal Netwerk.
27.	Het Ondersteuningsplan bevat in ieder geval afspraken over: a. Persoonlijke gegevens; b. Het moment (tijdstip en dag) en de frequentie waarop de hulp bij het huishouden geleverd wordt, waar mogelijk worden variabele tijdstippen en frequenties afgesproken; c. De vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door: • Cliënt zelf (eventueel na een leerperiode); • Het Sociaal Netwerk en/of vrijwilligers; d. Ondersteuning via algemene en andere voorliggende voorzieningen; e. De vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die Opdrachtnemer zal uitvoeren inclusief duur van de beschikking (daar waar het om een maatwerkvoorziening gaat); f. Waar noodzakelijk de overdracht van gegevens tussen meerdere medewerkers.
28.	Het Ondersteuningsplan wordt, indien daarvoor aanleiding is, tussentijds aangepast. Het Ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar, of zoveel eerder als nodig is, met de Cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
29.	Het Ondersteuningsplan dient te worden ondertekend door zowel Opdrachtnemer als de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Als Opdrachtnemer aantoonbaar zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening, maar de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger blijft weigeren zonder opgave van reden, dan maakt Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Ondersteuningsplan.
30.	Indien Opdrachtnemer en Cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, meldt Opdrachtnemer dit terstond schriftelijk en met redenen omkleed aan Opdrachtgever. Door of namens Opdrachtgever vindt overleg plaats met Opdrachtnemer en Cliënt.
31.	De afspraken die cliënt maakt met de zorgaanbieder worden vastgelegd in een persoonlijk ondersteuningsplan. In dit plan staan alle activiteiten die uitgevoerd worden om het huishouden op orde te hebben en te houden. Ook geeft het plan aan hoe vaak de zorgaanbieder bij cliënt langskomt. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de ondersteuning die geboden wordt (nog) in overeenstemming is met het ondersteuningsplan. Partijen hanteren daarbij het in de AVG en het in hoofdstuk 5 Wmo bepaalde.
VII. Eisen aan de kwaliteit, personeel en protocollen	
32.	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening van voldoende kwaliteit te laten zijn, blijkend uit het kunnen overleggen van een geldig, binnen de branche gangbaar, kwaliteitsborgingscertificaat (HKZ, ISO of vergelijkbaar) en/of kwaliteitshandboek, in ieder geval betrekking hebbend op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening.
33.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de Hulp bij het huishouden zal uitvoeren in overeenstemming met de gebruikelijke zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. Voor het uitvoeren van werkzaamheden die zich beperken tot HH1 gelden geen specifieke opleidingseisen. Wel is het volgen van interne training verplicht op het gebied van Huishouden: kwaliteit, hygiënerichtlijnen en opmerkzaam zijn.
34.	Opdrachtnemer: a. Is verplicht in het kader van dit kwaliteitsbeleid haar werknemers; competentiegerichte scholing training en coaching aan te bieden; b. Garandeert dat haar personeel beschikt over actuele competenties, kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde Hulp bij het huishouden noodzakelijk zijn; c. Draagt er voor zorg dat haar personeel professioneel en cliëntgericht is; d. Garandeert dat de continuïteit van de eenmaal bij de cliënt aangevangen Hulp bij het huishouden is gewaarborgd; e. Beschikt over een klachtenprocedure; f. Rapporteert eens per half jaar aan Opdrachtgever op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht, een en ander binnen de door de AVG vastgestelde kaders; g. Verleent medewerking aan een periodiek te houden cliënttevredenheidsonderzoek.
35.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die direct contact hebben met cliënten vroegtijdig veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt:

	• (kunnen) signaleren, en; • Tijdig neerleggen in de hulpverleningsketen.
36.	Opdrachtgever maakt nadrukkelijk geen gebruik van werkzaamheden die te maken hebben met de organisatie van het Huishouden (HH2 c.q. woonondersteuning) en het geven van aandacht aan de sociale omgeving van de cliënt (tijdelijke gezinsondersteuning, het stimuleren). Opdrachtgever heeft deze taken in een overeenkomst maatwerk begeleiding Wmo ondergebracht.
37.	Opdrachtnemer hanteert bij het uitvoeren van Huishoudelijke Ondersteuning de op hen van toepassing zijnde cao op het gebied van de sector zorg en welzijn (CAO-VVT). Zij zetten personeel in dat beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de gewenste resultaten te bereiken. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de functieprofielen in de genoemde CAO en/of wettelijke eisen en/of door de branche vastgestelde beroepscompetentieprofielen. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst, als voor ingehuurd personeel.
38.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van het juiste gekwalificeerd personeel conform de beschikking voor de gevraagde Hulp.
39.	Opdrachtgever kan, indien hiertoe aanleiding is, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opvragen voor het in te zetten personeel, welke beroepsmatig in contact kan komen met cliënten en waaraan hulp of ondersteuning vanuit de Wmo wordt geboden. Een opgevraagd VOG bij indiensttreding medewerker mag niet ouder zijn dan 6 maanden.
40.	Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde Huishoudelijke Ondersteuning. Het staat Opdrachtnemer vrij hiervoor protocollen te hanteren voor zover deze inhoudelijk geen afbreuk doen aan deze Overeenkomst. Als deze protocollen wettelijk zijn voorgeschreven hanteert Opdrachtnemer deze per definitie.
41.	Voor het in te zetten personeel gelden minimaal de volgende eisen. De medewerker: a. Heeft een servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling; b. Heeft een correcte werkhouding; c. Is opmerkzaam en heeft aandacht voor veranderingen; d. heeft kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch(sociale) problematiek, allochtone cliënten); e. Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; f. Kan zich altijd legitimeren; g. Heeft respect voor de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt; h. Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
42.	Opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt: a. Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend; b. Datum van de ingediende klacht; c. Omschrijving van de klacht; d. Hoe de klacht is afgehandeld.
43.	Opdrachtnemer heeft een privacyreglement.
44.	Opdrachtnemer is in navolging van het in artikel 14 Verordening maatschappelijke ondersteuning 2019 gemeente Scherpenzeel verplicht onverwijld melding te doen bij een daartoe aangewezen ambtenaar van Opdrachtgever, van iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening en stelt ter uitvoering daarvan een interne regeling op.
45.	Opdrachtnemer hanteert gedragsregels waar elke onder de overeenkomst vallende medewerker kennis van heeft genomen. Als opdrachtgever deze gedragsregels opvraagt worden deze door Opdrachtgever per omgaande aangeleverd.
VIII. Eisen aan de communicatie	
46.	Aanbieders voeren indien nodig overleg over de operationele voortgang. Dit overleg vindt plaats met de accountmanager van Opdrachtgever en eventueel met de afdeling Gemeentewinkel van de gemeente Scherpenzeel.
47.	Opdrachtgever biedt op haar website een overzicht aan van Opdrachtnemers waaruit Cliënt kan kiezen voor de Huishoudelijke Ondersteuning.
48.	Opdrachtnemer stelt informatie schriftelijk ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan op basis hiervan de cliënt inzicht geven in de mogelijke Opdrachtnemers, zodat deze een keuze kan maken voor één van Opdrachtnemers. Opdrachtnemers mogen informatiemateriaal

	aanleveren waarmee zij onderscheidend vermogen aangeven (bijvoorbeeld Huishoudelijke Ondersteuning op basis van identiteit gebondenheid).
49.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
50.	Opdrachtnemer informeert direct Opdrachtgever in het geval van relevante ontwikkelingen ter zake bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering c.q. dienstverlening.
51.	Indien tijdens de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de behoefte aan ondersteuning van de Cliënt, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk schriftelijk dan wel per email bij Opdrachtgever en treden betrokken partijen in overleg over de dan ontstane situatie. Aan de hand van de uitkomsten van dit overleg kan bijvoorbeeld de Opdracht en/of het Ondersteuningsplan worden gewijzigd.
52.	Indien geen hulp bij het huishouden kan worden ingezet bij de cliënt als gevolg van diens overlijden of verhuizing, melden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk aan elkaar, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.
IX. Contractbeheer	
53.	Opdrachtnemers worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen: a. Kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten; b. Tijdigheid: van geleverde managementinformatie / overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.
54.	Het contractbeheer vindt plaats op lokaal niveau. Bilaterale gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten.
55.	Het contractbeheer 'Hulp bij het Huishouden' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen: a. <i>gesprekken opdrachtgever en Opdrachtnemer</i> Minimaal 1 maal per jaar vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever(s) en Opdrachtnemer. Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn: • Operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg; • Aantal en afhandeling klachten; • Bespreking signalen; • Bespreken managementrapportages; • Het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social return. b. <i>cliënttevredenheidsonderzoek</i> Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan er een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt. Indien Opdrachtnemer eigen cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoert worden de resultaten hiervan aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer minimaal één maal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek/ cliëntervaringsonderzoek uitvoert en de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek deelt met Opdrachtgever(s).
X. Eisen aan de administratie en managementrapportages	
56.	Opdrachtgever genereert en levert de relevante gegevens op cliënniveau aan met als doel de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren, waarbij Opdrachtnemers rekening houden met de rol en de eisen van CAK in dezen. Tegelijk met de gegevens ter vervaardiging van de facturen leveren Opdrachtnemers gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Opdrachtnemers leveren binnen 28 dagen na afloop van iedere Zorgperiode de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. De termijn voor het aanleveren van correcties bij het CAK is 12 weken na afloop van de betreffende Zorgperiode. De gegevens voor vervaardiging van de factuur moeten identiek zijn aan de betreffende Zorgperiode.

57.	Opdrachtnemer reageert binnen 30 kalenderdagen op algemene vragen en verzoeken van het CAK en Opdrachtgever om gewijzigde informatie (mutaties) t.o.v. de eerdere facturen door te geven.
58.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever periodiek kosteloos te voorzien van de volgende managementinformatie aan te leveren in Excel format, uiterlijk 4 weken na afloop van de te rapporteren perioden (eens per half jaar). a. De in de voorafgaande periode totaal aantal geleverde uren Hulp bij het huishouden per product; b. De in de voorafgaande periode totaal gedeclareerde kosten per product. c. Het totaal aantal cliënten per product, per urenklasse; Indien Opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld; d. De voortgang van het klachtenregister zoals opgenomen in eis 42.
59.	Na aanvang, mutaties en beëindiging van Hulp is Opdrachtnemer verplicht hiervan binnen vier weken melding te doen bij Opdrachtgever. Dit verloopt via de factuur.
60.	Opdrachtgever is gerechtigd (periodieke) controle uit te oefenen op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de dienstverlening door Opdrachtnemer.
61.	Bij de uitvoering van de administratieve controle door Opdrachtgever is Opdrachtnemer gehouden medewerking te verlenen. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan Opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en privacybescherming van cliënten.
62.	Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer tijdig te informeren over de procedure, de inhoud en de omvang van de controle.
63.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan initiatieven voor het verminderen van de administratieve lastendruk voor zowel Opdrachtnemers als Opdrachtgever.
XI. Verantwoording	
64.	Opdrachtnemer levert ieder jaar vóór 1 juni een specifiek voor Opdrachtgever opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties
65.	Opdrachtnemer stelt haar jaarrekening op conform de daarvoor geldende richtlijnen.
66.	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op 1 februari de productieoverzichten betrekking hebbend op voorafgaand jaar aan Opdrachtgever.
XII. Social Return on Investment	
67.	Opdrachtgever en opdrachtnemer trekken samen op met de betrokken marktpartijen om verdere invulling te geven aan Social Return on Investment. Dit onderwerp wordt onderdeel van het periodieke overleg.
XIII. Onderaanneming	
68.	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst door middel van onder aanneming gebruik wil maken van de diensten van derden, die niet tot haar concern behoren, zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het verlenen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd aan de toestemming voorwaarden te verbinden die voortvloeien uit deze Overeenkomst.
69.	De door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale zekerheidswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

Afkortingenlijst:

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
ISO	International Organisation for Standardization
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag
VVT	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning