

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 opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

I. Uitgangspunten

De gemeenten Woudenberg, Baarn, Bunschoten hebben 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.

De Opdrachtgevers willen met deze aanbesteding wederom 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.

De opdrachtgevers gaan 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.

De 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 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 producten

De opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van Hulp bij het Huishouden als Maatwerkvoorziening en als Algemene Voorziening en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken. De dienstverlening is gericht op het schoon en leefbaar maken van het huis en kan geboden worden via een Algemene Voorziening of een Maatwerkvoorziening. In praktische zin gaat het er om dat inwoners een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

II.1 Producten algemene voorziening

Product 1: De Algemene Voorziening AV HH

Dit product wordt gedurende de overeenkomst (verder) afgebouwd. Als gevolg van Instemming van de eerste kamer

(https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35093_wet_abonnementstarief_wmo) op het wetsvoorstel van Minister de Jonge aangaande het abonnementstarief, is AV HH geen aantrekkelijk product meer voor inwoner en opdrachtgever. Alle inwoners met AV HH worden in de gelegenheid gesteld een aanvraag te doen voor HH1 (product 3). Van alle aanbieders wordt verwacht dat zij AV HH blijven leveren, zolang als noodzakelijk. Ten overvloede, nieuwe aanvragen voor AV HH worden niet meer verzilverd.

Bij opnemen van het product AV HH zal er gelijk aan de huidige overeenkomst per cliënt per week maximaal 2,5 uur AV HH worden betaald.

De Algemene Voorziening HH is gericht op inwoners van de gemeenten Baarn, Bunschoten en Woudenberg, die langdurige lichamelijke problemen hebben, waardoor zij (een deel van) de huishoudelijke klussen niet kunnen doen. Er zijn geen volwassen huisgenoten die in staat zijn om het huishouden te doen en cliënt is in staat om zelf uit te leggen welke taken moeten worden uitgevoerd.

De te bereiken resultaten die van toepassing zijn:

- *Schoon huis;*
- *Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften;*
- *Beschikken over schone en draagbare kleding.*

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemers dat zij de genoemde resultaten onderschrijven.

Product 2: De Algemene Voorziening AV HHT

Opdrachtgever biedt vanaf 1 januari 2020 een Algemene Voorziening HHT aan. Opdrachtgever wenst hiermee mantelzorgers te ondersteunen en ontzorgen. De Algemene Voorziening HHT is gericht op inwoners van de gemeenten Baarn, Bunschoten, Woudenberg die actief zijn als mantelzorger in één van deze gemeenten. Deze mantelzorgers komen in het huidige Wmo beleid niet in aanmerking voor een voorziening hulp bij het huishouden vanuit de Wmo. Voorwaarde is dat zij als mantelzorger geregistreerd staan bij het Steunpunt Mantelzorg in de eigen gemeente. Registratie is mogelijk wanneer een mantelzorger drie maanden of langer voor minimaal acht uur per week onbetaald zorgt voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit zijn/haar omgeving

De te bereiken resultaten die van toepassing zijn:

- *Een schoon huis;*
- *Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften;*
- *Beschikken over schone en draagbare kleding.*

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemers dat zij de uitgangspunten onderschrijven, actief toepassen en de genoemde resultaten bereiken met hun dienstverlening. Opdrachtgever wil de Algemene Voorziening HHT zo regelarm mogelijk maken. Dit betekent dat opdrachtnemers de opdracht zoveel mogelijk naar hun eigen inzicht mogen uitvoeren. De Opdrachtgever hecht zeer aan een goede communicatie en afstemming met de cliënt en diens netwerk. Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij dit in praktijk brengen en het belang van de cliënt voorop stellen binnen de kaders van deze opdracht.

De opdrachtgever geeft voor cliënten die in aanmerking komen voor de AV HHT geen beschikking af. Cliënten kunnen door opdrachtgever worden doorverwezen naar de AV HHT. Hiervoor ontvangt de cliënt van opdrachtgever een bevestigingsbrief op naam van de cliënt.

De mantelzorger bepaalt zelf op welke manier en bij welke van de gecontracteerde aanbieders hij/zij de cliënt ondersteuning inzet.

Mogelijke alternatieven zijn:

- *In het eigen huishouden van de mantelzorger;*
- *In het huishouden van de persoon aan wie mantelzorg wordt gegeven om daarmee extra aandacht aan de zorgvrager te kunnen geven.*

Met een AV HHT kan maximaal 1,5 uur per week huishoudelijke hulp worden ingezet. Afhankelijk van de implementatie van het abonnementstarief Wmo per 1 januari 2020 wordt voor de AV HHT een deel van het uurtarief in rekening gebracht bij de gebruiker. Dit deel wordt door opdrachtnemer gefactureerd aan de cliënt. Omdat dit afhankelijk is van de wetswijziging van de Wmo 2015 en de uitleg van deze wetswijziging, zullen de afspraken hierover die van invloed zijn op deze raamovereenkomst daaropvolgend in een addendum worden vastgelegd.

Een AV HHT kan nooit naast maatwerkvoorziening HH worden ingezet. Indien het mantelzorgen stopt, vervalt daarmee ook het recht op de AV HHT.

II.II Product Maatwerkvoorziening

Hulp bij het huishouden wordt voor nieuwe cliënten alleen als maatwerkvoorziening aangeboden.

Product 3: Hulp bij het Huishouden Maatwerk(HH MW)

Hulp aan cliënten die de regievoering hebben en zelf afspraken kunnen maken met de Opdrachtnemer over de activiteiten en de wijze waarop deze moeten worden uitgevoerd. HH1 omvat activiteiten op het gebied van licht en zwaar huishoudelijk werk.

De taken/activiteiten kunnen omvatten:

- Huishoudelijk werk, zoals: Opruimen, afwassen, afwasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijke afval opruimen, stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschoonen etc.;
- Kleding/Linnengoed wassen: Het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen, strijken en opbergen;
- Opmerksaam zijn: Het opmerken van, dan wel aandacht hebben voor veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt en dit bespreken met de direct leidinggevende;
- Maaltijdvoorziening.

De te bereiken resultaten die van toepassing zijn:

- Schoon huis;
- Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften;
- Beschikken over schone en draagbare kleding.

Na toegang tot HH MW, wordt door opdrachtgever naar opdrachtnemer gecommuniceerd of er bij cliënt extra ondersteuning noodzakelijk is aangaande de regievoering. In dat geval zal door opdrachtnemer meer ondersteuning moeten worden geboden in de organisatie van het huishouden.

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.	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 kwaliteitsborgingscertificaat of kwaliteitshandboek als bedoeld in eis 36; c. Een Verklaring omtrent Gedrag van medewerkers zoals bedoeld in eis 43; d. Een privacyreglement met daarin toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); e. Regels zoals bedoeld in eis 44. f. 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); g. 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.
4.	Voor het bieden van de dienstverlening geldt voor de opdrachtnemer een leveringsplicht. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.
5.	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.
6.	Opdrachtnemers leveren 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 bepaalde in Hoofdstuk VIII van deze bijlage; d. 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 Algemene Voorziening HH	
7.	De gemeenten zijn voornemens AV HH gedurende de overeenkomst af te bouwen. De afnameverplichting houdt stand zolang het afbouwen nog niet voltooid is. Inwoners die per 1-1-2020 een aanvraag indienen voor AV HH komen niet meer in aanmerking voor dit product. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de manier waarop de AV HH wordt afgebouwd en maakt hierover werkafspraken met opdrachtnemer.
V. Eisen aan de dienstverlening voor de Algemene Voorziening HHT	
8.	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat in goed overleg met de cliënt en/of mantelzorger wordt afgesproken welke werkzaamheden worden uitgevoerd en op welke manier de eigen mogelijkheden en het netwerk hierin een rol kunnen spelen. Van opdrachtnemer wordt ook verwacht dat de werkzaamheden worden bijgesteld op basis van de situatie van de cliënt en/of mantelzorger. Dit wordt vastgelegd in het Ondersteuningsplan.
9.	Indien de AV HHT geen passende ondersteuning (meer) biedt, verwijst opdrachtnemer de cliënt en/of mantelzorger naar opdrachtgever om te onderzoeken of een Maatwerkvoorziening passend is.
10.	Opdrachtnemer brengt een bijdrage voor de AV HHT in rekening bij de cliënt en/of mantelzorger. Wanneer en hoe opdrachtnemer de bijdrage bij de cliënt en/of mantelzorger incasseert, is aan opdrachtnemer.
11.	De cliënt en/of mantelzorger heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde Huishoudelijke Ondersteuning biedt.
VI. Eisen aan de dienstverlening voor de Maatwerkvoorziening	
12.	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.
13.	De Opdrachtgever stelt door middel van een beschikking vast welke omvang van Hulp geleverd moet worden aan de cliënt en welke resultaten bereikt moeten worden
14.	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 de Opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan met de cliënt.
15.	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 de 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
16.	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.
17.	De Opdrachtnemer neemt in beginsel binnen twee werkdagen, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van het startbericht I-Wmo, op met de cliënt. In dat contact en/of naar aanleiding van dat contact worden met de cliënt tenminste de volgende zaken besproken: a. Inventarisatie van de wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking en toewijzing; b. Het voorleggen aan cliënt van de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft voor levering van de geïndiceerde Hulp; c. Termijn waarbinnen de Hulp geleverd kan worden.
18.	De Opdrachtnemer start de levering voor alle nieuw beschikte Hulp in de categorie HH1 en HH2 vanaf aanvang aanspraak doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. Ook bij wijziging van beschikking dient uiterlijk binnen 10 werkdagen de juiste hulp te worden ingezet. Deze wachttijden worden gemeten vanaf het moment van aanmelding bij de Opdrachtnemer.
19.	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 de Opdrachtnemer geregistreerd te worden en dient Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.
20.	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 de 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.
21.	Opdrachtnemer legt alle relevante, specifieke afspraken en informatie met betrekking tot de aan cliënt te leveren Huishoudelijke Ondersteuning door Opdrachtnemer en - indien van toepassing - de te

	leveren Huishoudelijke Ondersteuning door het Sociaal netwerk en/of vrijwilligers, alsmede ondersteuning via algemene en andere voorliggende voorzieningen, vast in het Ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan wordt door Opdrachtnemer en cliënt ondertekend voor akkoord
22.	Met het Ondersteuningsplan geeft de Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde, doeltreffende en doelmatige Huishoudelijke Ondersteuning te verlenen. De 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.
23.	De hulp bij het huishouden dient minimaal te worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 's ochtends en 18.00 uur 's avonds.
24.	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 Gemeente geen Huishoudelijke Ondersteuning vergoeden.
25.	In het geval dat de situatie bij een cliënt verandert dient de gemeente 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.
26.	Elke opdracht eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist: a. Bij het bereiken van de in de Opdracht bepaalde einddatum, zoals die is overgenomen 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 cliënt in geval van achterblijvende partner; c. Bij verhuizing van cliënt buiten de woonplaats.
VII. Relatie Opdrachtnemer - Cliënt; vervanging huishoudelijk Ondersteuning en tussentijdse beëindiging individuele Opdracht	
27.	De Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen van de cliënt. De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.
28.	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.
29.	Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen, door de wens hiertoe kenbaar te maken aan de Gemeente. De Gemeente is in dat geval gerechtigd, na beoordeling van haar kant, de dienstverlening aan Opdrachtnemer per mail op te zeggen, zonder tot enige vorm van compensatie, schadevergoeding en/of vergoeding van kosten en/of investeringen gehouden te zijn, met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken. Cliënt dient zelf een andere Opdrachtnemer te kiezen. Cliënt geeft keuze door aan Gemeente. Gemeente geeft opdracht aan nieuwe Opdrachtnemer. De nieuwe Opdrachtnemer bevestigt de Gemeente per mail over de wijziging.
VIII. Ondersteuningsplan/ Cliëntdossier	
30.	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 consultant. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zoveel mogelijk doet op eigen kracht en met inzet van zijn Sociaal Netwerk.
31.	Het Ondersteuningsplan bevat onder andere en waar mogelijk afspraken over: a. Persoonlijke gegevens;

	b. Het moment (tijdstip en dag) en de frequentie waarop de Huishoudelijke Ondersteuning 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), en; ▪ 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.
32.	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. Punt 4 van paragraaf 1.5 van deze bijlage is van overeenkomstige toepassing op een eventuele bijstelling.
33.	Het Ondersteuningsplan dient te worden ondertekend door zowel de Opdrachtnemer als de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Als de Opdrachtnemer aantoonbaar herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening, maar de cliënt en/of diens vertegenwoordiger blijft weigeren zonder opgave van reden, dan maakt de Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Ondersteuningsplan.
34.	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.
35.	Het ondersteuningsplan zien wij primair als afspraak over de te leveren dienstverlening tussen opdrachtnemer en cliënt. Gemeenten hoeven deze niet in te zien. Wanneer er in bijzondere gevallen aanleiding is om de afspraak tussen opdrachtnemer en cliënt nader te onderzoeken zal er eerst in overleg getreden worden (toelichting op situatie en bekijken verschillende perspectieven). Mocht er alsnog aanleiding zijn inzage te verkrijgen in ondersteuningsplan, wordt deze, met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens overlegd.
IX. Eisen aan de kwaliteit, personeel en protocollen	
36.	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening van voldoende kwaliteit te laten zijn, blijkend uit het kunnen overleggen van een geldig, binnen de branche gangbaar, kwaliteitsborgingscertificaat en/of kwaliteitshandboek, in ieder geval betrekking hebbend op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening.
37.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de Huishoudelijke Ondersteuning zal uitvoeren in overeenstemming met de gebruikelijke zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.
38.	Opdrachtnemer: a. Is verplicht in het kader van dit kwaliteitsbeleid haar werknemers competentiegerichte scholing training en coaching aan te bieden; b. Draagt er voor zorg 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. Draagt er voor zorg 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; g. Verleent medewerking aan een te houden cliëntervaringsonderzoek door opdrachtgever.
39.	Opdrachtnemer draagt er voor dat medewerkers die direct contact hebben met cliënten, adequaat opmerkzaam zijn en daar waar nodig verslechtering van situaties melden.
40.	Voor het uitvoeren van werkzaamheden die zich beperken tot HH MW gelden geen specifieke opleidingseisen. Wel is het volgen van interne training verplicht op het gebied van Huishouden: kwaliteit, hygiënerichtlijnen en opmerkzaam zijn.
41.	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.
42.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van het juiste gekwalificeerd personeel conform de beschikking voor de gevraagde Hulp.
43.	Opdrachtgever gaat ervan uit de opdrachtnemer bij aanvang dienstverband voor alle werknemers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) heeft opgevraagd. 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.
44.	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 de Opdrachtnemer deze per definitie.
45.	Voor het in te zetten personeel gelden minimaal de volgende eisen: a. Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; b. Correcte werkhouding; c. Opmerken van en aandacht hebben voor veranderingen; d. 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. Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; f. Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers moeten zich kunnen legitimeren; g. Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt; h. Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.
46.	Opdrachtnemer is in navolging van het Calamiteitenprotocol GGD regio Utrecht (zie bijlage 13 van het Aanmeldingsformulier) 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. Opdrachtnemer voldoet na melding aan het bepaalde in artikel 3.4 lid 2 en 3 Wmo 2015.
47.	De Opdrachtnemer hanteert gedragsregels waar elke huishoudelijke hulp kennis van heeft genomen en dat elke medewerker(ster) ondertekend heeft. Deze gedragsregels dienen bij opvragen door Opdrachtgever aangeleverd te worden.
X. Eisen aan de communicatie	
48.	Aanbieders voeren indien nodig overleg voor de operationele voortgang van zowel Algemene Voorziening, de Maatwerkvoorziening(de beschikkingen), de inzet van hulp en de afhandeling van declaraties en vragen. Dit overleg vindt plaats met de Accountmanager(s) van Opdrachtgever(s) en eventueel met de afdeling zorgadministratie BBS en Amersfoort.
49.	Opdrachtgever biedt een overzicht aan van Opdrachtnemers waaruit cliënt kan kiezen voor de Huishoudelijke Ondersteuning.
50.	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 de Opdrachtnemers. Opdrachtnemers mogen informatiemateriaal aanleveren waarmee zij onderscheidend vermogen aangeven (bijvoorbeeld Huishoudelijke Ondersteuning op basis van identiteit gebondenheid).
51.	De Opdrachtnemer is tijdens kantooruren op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
52.	Opdrachtnemer informeert direct de gemeente 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.
53.	Indien tijdens de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de behoefte aan ondersteuning van de cliënt, dan meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de Gemeente en treden Aanbieders 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. Indien hiervoor een wijziging van het Besluit nodig is, dan is cliënt verantwoordelijk voor het aanvragen hiervan.
54.	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.
XI. Contractbeheer	
55.	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.
56.	Het contractbeheer vindt plaats op twee niveaus: a. Lokaal: bilaterale gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten. b. Regionaal: bespreking van zaken die binnen het verzorgingsgebied van de gemeenten spelen.
57.	Het contractbeheer 'Hulp bij het Huishouden' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen: a. Gesprekken gemeente/regio en Opdrachtnemer Minimaal 1 maal per jaar vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever(s) en Opdrachtnemer. Deze gesprekken kunnen zowel met alle als per individuele opdrachtgever plaatsvinden. 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. Cliëntervaringsonderzoek Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan er door opdrachtgever een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt. Indien Opdrachtnemer eigen cliëntervaringsonderzoek uitvoert worden de resultaten hiervan aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer minimaal één maal per twee jaar een cliëntervaringsonderzoek.
XII. Eisen aan de administratie en managementrapportages	
58.	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.
59.	De Opdrachtnemer reageert binnen 30 kalenderdagen op algemene vragen en verzoeken van de Opdrachtgever om gewijzigde informatie (mutaties) t.o.v. de eerdere facturen door te geven.
60.	De Opdrachtnemer dient de afzonderlijke gemeenten periodiek kosteloos te voorzien van de volgende managementinformatie aan te leveren in Excel format (betreft deels uitdraai van eerder aangeleverde facturen) , 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 de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. d. De Klachtenprocedure zoals opgenomen in eis 38.
61.	Na aanvang, mutaties en beëindiging van Hulp is Opdrachtnemer verplicht hiervan binnen vier weken melding te doen bij de Opdrachtgever. Dit verloopt via de I-Wmo.
62.	De Opdrachtgever is gerechtigd (periodieke) controle uit te oefenen op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de dienstverlening door de Opdrachtnemer.
63.	Bij de uitvoering van de administratieve controle door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer gehouden medewerking te verlenen. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan de

	Opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en privacybescherming van cliënten.
64.	De Opdrachtgever is gehouden de Opdrachtnemer tijdig te informeren over de procedure, de inhoud en de omvang van de controle.
65.	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan initiatieven voor het verminderen van de administratieve lastendruk voor zowel Opdrachtnemers als de Opdrachtgever.
XIII. Verantwoording	
66.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen in kennis van het moment waarop de zorg aan de cliënt start en wanneer deze, al dan niet tijdelijk, stopt, dan wel weer wordt hervat. De Opdrachtnemer reageert binnen 10 werkdagen op algemene vragen en verzoeken van de Opdrachtgever om gewijzigde informatie (mutaties) t.o.v. de eerdere facturen door te geven
67.	De Opdrachtnemer stelt haar jaarrekening op conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen.
XIV. Social Return on Investment	
68.	Opdrachtnemer spant zich in Social Return on Investment toe te passen. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor het ontwikkelplatform. Opdrachtnemer biedt na gunning reguliere banen, leerwerkplekken, stageplekken, en ervaringsplaatsen aan specifieke groepen werkzoekenden (burgers met een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand/Wet sociale werkvoorziening of een daarmee vergelijkbare doelgroep) met een inspanning ter waarde van 5% van de gefactureerde opdrachtsom) Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het Werkgeversservicepunt Amersfoort (https://www.wspregioamersfoort.nl/).
XV. Onder aanneming	
69.	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 de Opdrachtgever gerechtigd aan de toestemming voorwaarden te verbinden die voortvloeien uit deze Overeenkomst.
70.	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.