



Bijlage 2

Programma van Eisen

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.....	2
1.1. Algemene Eisen	2
1.2. Acceptatieplicht, start en continuïteit van de Huishoudelijke Ondersteuning.....	3
1.3. Toewijzing en Plan Huishoudelijke Ondersteuning.....	4
1.4. Dienstverleners.....	6
1.5. Klanttevredenheidsonderzoek.....	7
1.6. Klachten van de Inwoner	8
1.7. Calamiteiten.....	9
1.8. Bestuur en arbeidsrechtelijke aspecten	9
1.9. Wet aanpak schijnconstructies	9
1.10. Social Return.....	10
1.11. Gegevensuitwisseling en privacy	10
2. Facturatie, verantwoording, contractmanagement en toezicht	11
2.1. Facturatie en digitale data-uitwisseling.....	11
2.2. Verantwoording en materiële controle	12
2.3. Contractmanagement.....	12
2.4. Toezicht Kwaliteit en continuïteit van zorg	14



Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor Huishoudelijke Ondersteuning. Dit document vormt (samen met de werk- en procesafspraken van bijlage 1 en de productbeschrijvingen van bijlage 3) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo in de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden van regio Lekstroom. De uitvoering van de Opdracht dient te voldoen aan dit programma van eisen, de werk- en procesafspraken (bijlage 1) en de productbeschrijvingen (bijlage 3).

1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

1.1. Algemene Eisen

Eis 1	Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning conform de productbeschrijvingen van bijlage 3. Deze productbeschrijvingen sluiten aan bij het Normenkader. Indien sprake is van verschillen in de productbeschrijvingen, dan gaan de bepalingen in bijlage 3 over de productbeschrijvingen vóór op de bepalingen in het Normenkader.
Eis 2	Opdrachtnemer levert de Huishoudelijke Ondersteuning bij de Inwoner thuis op een wijze die veilig is voor alle betrokkenen. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
Eis 3	De Huishoudelijke Ondersteuning die Opdrachtnemer levert dient doeltreffend te zijn. De aanpak hoe dit te bereiken is beschreven in het Plan Huishoudelijke Ondersteuning.
Eis 4	Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de Inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid. Omgekeerd mag Opdrachtnemer van de Inwoner verwachten dat de Inwoner rekening houdt met de geloofsovertuiging, afkomst en geaardheid van de Dienstverlener.
Eis 5	Bij het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning houdt Opdrachtnemer rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt verleend, voor zover dit geen strijd oplevert met artikel 1 van de Grondwet.
Eis 6	Opdrachtnemer is op Werkdagen, gedurende het hele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, niet zijnde een 0900 nummer. Daarnaast is Opdrachtnemer bereikbaar via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van e-mails middels een automatische ontvangstbevestiging en geeft daarbij aan wanneer Inwoner een inhoudelijke reactie op zijn bericht kan verwachten.
Eis 7	Opdrachtnemer verleent medewerking aan zijn registratie op Beschikbaarheidswijzer https://beschikbaarheidswijzer.nl/ zodat hij hier vóór ingangsdatum van de Raamovereenkomst op staat geregistreerd.
Eis 8	Opdrachtnemer beschikt over een contactpersoon voor de Sociale Teams voor het bespreken van zorginhoudelijke kwesties.



Eis 9	Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning overeenkomstig de zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) en die van toepassing zijn gezien de aard van deze Opdracht.
Eis 10	Opdrachtnemer beschikt over kwaliteitsmanagementsysteem en kan dit aantonen middels overlegging van een ISO-9001 certificaat voor de zorg, een HKZ-certificering of gelijkwaardig.
Eis 11	Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door: <ol style="list-style-type: none"> 1) Gebruik te maken van een kwaliteitssysteem voor de organisatie; 2) Dienstverleners bij te scholen op hun vakgebied; 3) Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren.
Eis 12	Conform de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling heeft Opdrachtnemer een meldprotocol huiselijk geweld en zorgt dat de medewerkers deze weten te hanteren, ook in relatie tot oudermishandeling.
Eis 13	Opdrachtnemer zal de Inwoner niet belasten met zaken die de beeldvorming van Inwoner over Opdrachtgever, Opdrachtnemer of andere Opdrachtnemers negatief beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en/of hun Dienstverleners, maar ook het disfunctioneren van de eigen organisatie.
Eis 14	Opdrachtnemer zal een eventuele voorkeur van de Inwoner voor zijn organisatie niet zodanig beïnvloeden middels beloften en/of giften.

1.2. Acceptatieplicht, start en continuïteit van de Huishoudelijke Ondersteuning

Eis 15	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle Inwoners die door het Sociaal Team worden toegewezen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt binnen drie Werkdagen de Toewijzing en acceptatie.
Eis 16	Als Opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan zoekt Opdrachtnemer een andere Opdrachtnemer die de Inwoner wel wil accepteren. Zodra Opdrachtnemer een andere Opdrachtnemer heeft gevonden, dan meldt Opdrachtnemer dit aan het Sociaal Team. Het Sociaal Team wijzigt vervolgens de Toewijzing. Bij zijn bericht geeft de Opdrachtnemer de reden van de afwijzing van de Inwoner door aan het Sociaal Team. Het Sociaal Team moet de afwijzing hebben goedgekeurd, voordat ze de Toewijzing wijzigt.
Eis 17	Na acceptatie van de Inwoner voert Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een intakegesprek met Inwoner.
Eis 18	De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 Werkdagen na het intakegesprek.
Eis 19	Alleen bij de inzet van de Producten 'boodschappen', 'maaltijden' en 'kindzorg' kan sprake van zijn spoed. Indien sprake is van spoed (ter beoordeling van het Sociaal Team), dan start de Opdrachtnemer met levering van de Huishoudelijke Ondersteuning binnen 48 uur nadat deze inzet met het Sociaal Team is afgesproken. De Toewijzing wordt hierbij niet afgewacht.



Eis 20	De Opdrachtnemer die de Producten 'maaltijden' en/of 'kindzorg' levert, levert deze Producten indien nodig ook in het weekend en tijdens zon- en feestdagen.
Eis 21	De Opdrachtnemer die kindzorg levert, levert kindzorg tussen 6.00 en 21.00 uur, waarbij de exacte tijden worden afgestemd op de gezinssituatie en behoeften van de individuele Inwoner.
Eis 22	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Huishoudelijke Ondersteuning, zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt.
Eis 23	Opdrachtnemer informeert de Inwoner als de Dienstverlener niet kan komen volgens afspraak.
Eis 24	Eventuele algemene communicatie van de Opdrachtnemer aan zijn Inwoners over de borging van de Huishoudelijke Ondersteuning gedurende vakantieperiodes stemt Opdrachtnemer van tevoren af met Opdrachtgever.
Eis 25	Indien de Inwoner niet thuis is op het tijdstip dat was afgesproken voor het leveren van de Huishoudelijke Ondersteuning, dan bespreekt Opdrachtnemer dit binnen twee Werkdagen met de Inwoner. Opdrachtnemer meldt de No Show door Inwoner bij het Sociaal Team zodra dit driemaal het geval is geweest binnen een termijn van drie maanden.
Eis 26	Ongeacht de verplichting voor Opdrachtnemers om Inwoners te attenderen op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening, blijft de Inwoner zelf verantwoordelijk voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het Beschikking. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuwe Beschikking ligt te allen tijde bij de Inwoner of diens wettelijk vertegenwoordiger.

1.3. Toewijzing en Plan Huishoudelijke Ondersteuning

Eis 27	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Toewijzing in samenspraak met Inwoner een Plan Huishoudelijke Ondersteuning op. Binnen 10 Werkdagen na het intakegesprek is het Plan Huishoudelijke Ondersteuning gereed. Opdrachtnemer mag een eigen format voor het Plan Huishoudelijke Ondersteuning gebruiken.
Eis 28	In het Plan Huishoudelijke Ondersteuning wordt opgenomen: <ol style="list-style-type: none"> 1) Welke activiteiten en diensten worden ingezet om de beoogde resultaten uit de Toewijzing te behalen; 2) Op welke dag en tijd de Dienstverlener de Huishoudelijke Ondersteuning zal leveren; 3) Afspraken tussen Inwoner en Opdrachtnemer waardoor de Opdrachtnemer de afgesproken Huishoudelijke Ondersteuning kan leveren en de beoogde resultaten kan behalen; 4) Afspraken met mantelzorger, het eigen netwerk van de Inwoner en/of het voorliggende veld; 5) Hoe tijdens vakantieperiodes en bij ziekte of anderszins afwezig zijn van de vaste Dienstverlener van de Inwoner wordt gezorgd dat de Inwoner toch de afgesproken Huishoudelijke Ondersteuning krijgt; 6) Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtnemer die van toepassing zijn op de zorgrelatie tussen Opdrachtnemer en Inwoner;



	<p>7) Waar Inwoner terecht kan in geval van Klachten;</p> <p>8) Het no showbeleid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag een eigen beleid op het gebied van No Show hanteren, waaronder het hanteren van een no-showtarief voor de Inwoner; en</p> <p>9) Een (digitale) aftekenlijst die inzicht biedt in de gewerkte tijden per dag, welke Dienstverlener deze tijden heeft gewerkt en op welk adres.</p>
Eis 29	Het Plan Huishoudelijke Ondersteuning en de bijlagen dienen te kunnen worden ingezien door de Inwoner en mogen zowel digitaal als op papier aan de Inwoner ter beschikking worden gesteld. Op verzoek van de Inwoner stelt Opdrachtnemer het Plan Huishoudelijke Ondersteuning met bijlagen op papier ter beschikking aan de Inwoner.
Eis 30	Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtnemer die betrekking hebben op de zorgrelatie tussen Inwoner en Opdrachtnemer mogen niet strijdig zijn met de eisen en voorwaarden van deze Opdracht. Indien dat wel het geval blijkt te zijn, dan past Opdrachtnemer zijn algemene voorwaarden aan.
Eis 31	Opdrachtnemer dient er tijdens de uitvoering van het Plan Huishoudelijke Ondersteuning attent op te blijven of het Plan Huishoudelijke Ondersteuning nog steeds passend is en dit zo nodig aan.
Eis 32	Als Opdrachtnemer signaleert dat de Beschikking bij aanvang of tussentijds moet worden aangepast, dan bespreekt Opdrachtnemer dit met de Inwoner en vraagt aan Inwoner om dit met het Sociaal Team te bespreken.
Eis 33	Als Opdrachtnemer signaleert dat de Huishoudelijke Ondersteuning (erg) moeizaam verloopt, dan bespreekt Opdrachtnemer dit met de Inwoner en probeert Opdrachtnemer samen met Inwoner een oplossing hiervoor te vinden. Als geen oplossing wordt gevonden, dan informeert Opdrachtnemer het Sociaal Team nadat hij met de Inwoner heeft besproken dat hij dit met het Sociaal Team gaat bespreken. Opdrachtnemer onderbouwt dit signaal schriftelijk en/of middels dossiervorming. Opdrachtnemer, Inwoner en Sociaal Team zoeken vervolgens samen naar een oplossing. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de dienstverlening door Opdrachtnemer stopgezet wordt, echter niet voordat er in samenspraak met Inwoner en Sociaal Team een andere, naar mening van het Sociaal Team, naar omstandigheden afdoende oplossing beschikbaar is.
Eis 34	Als Opdrachtnemer signaleert dat het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning niet meer nodig is voor de Inwoner of dat juist sprake is meer of grotere beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de Inwoner dan waarvoor Huishoudelijke Ondersteuning een toereikende oplossing is of kan zijn, dan bespreekt Opdrachtnemer dit met de Inwoner en vervolgens met het Sociaal Team.
Eis 35	Een eventuele verlenging van de Toewijzing vindt pas plaats nadat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen Sociaal Team en Inwoner. Zo nodig in afstemming met Opdrachtnemer.
Eis 36	<p>Als het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning aan een Inwoner (tussentijds) wordt gestopt, dan leggen Opdrachtnemer en het Sociaal Team de redenen hiervan schriftelijk vast middels een stop-zorgbericht (Wmo 307-bericht). Deze redenen kunnen zijn (geen limitatieve opsomming):</p> <p>1) Beëindiging omdat de Toewijzing eindigt volgens de Beschikking;</p>



	<p>2) Er is sprake van een tijdelijke beëindiging;</p> <p>3) Beëindiging omdat het Plan Huishoudelijke Ondersteuning naar aanleiding van een tussentijdse evaluatie in overleg voortijdig is afgesloten op verzoek van de Inwoner, het Sociaal Team en/of de Opdrachtnemer;</p> <p>4) Beëindiging wegens overstap van de Inwoner naar de Wlz; en/of</p> <p>5) Beëindiging wegens verhuizing of overlijden van de Inwoner of andere externe omstandigheden.</p>
Eis 37	<p>Indien Inwoner na beëindiging van de Toewijzing overstapt naar een andere Opdrachtnemer, dan zorgt Opdrachtnemer in samenspraak met het Sociaal Team voor een warme overdracht naar de nieuwe Opdrachtnemer. Een warme overdracht houdt in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Het leveren van de ondersteuning wordt op elkaar aangesloten, zodat er niet een periode ontstaat dat de Inwoner geen ondersteuning ontvangt; en 2) Voor zover van belang voor een goede ondersteuning én indien Inwoner hiervoor toestemming heeft verleend, draagt Opdrachtnemer informatie over de Inwoner over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
Eis 38	<p>De termijn waarop Inwoner kan opzeggen jegens zijn Opdrachtnemer is 1 kalendermaand ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk aan Opdrachtnemer is gedaan, tenzij Inwoner, Opdrachtnemer en Sociaal Team anders overeenkomen. De coördinatie van de wisseling van Opdrachtnemer ligt bij het Sociaal Team.</p>

1.4. Dienstverleners

Eis 39	<p>Opdrachtnemer zet Dienstverleners in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Raamovereenkomst. 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).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als het gaat om een Onderaannemer of Zzp-er dan vergewist Opdrachtnemer zich er aantoonbaar van op grond van de vergewisplicht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) dat de Onderaannemer of Zzp-er beschikt over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden. • Als de Dienstverlener (nog) niet over de benodigde kennis, competenties en vaardigheden beschikt, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze Dienstverlener wordt ingezet onder toezicht en begeleiding.
Eis 40	<p>De Dienstverlener die kindzorg levert is geschoold en getraind in het verzorgen van kinderen tot 5 jaar. De Dienstverlener moet bij deze uitvoering van kindzorg opvoedkundig verantwoord kunnen omgaan met kinderen.</p>
Eis 41	<p>Opdrachtnemer zorgt dat zijn Dienstverleners zijn geïnformeerd over de productbeschrijvingen.</p>
Eis 42	<p>Opdrachtnemer bewerkstelligt dat zijn Dienstverleners een VOG aanleveren bij hun indiensttreding of aanvang van hun opdracht voor Opdrachtnemer en vervolgens elke vijf jaar. Opdrachtgever en/of de toezichthouder van Opdrachtgever kan om de</p>



	VOG van één of meer Dienstverleners vragen als daar aanleiding voor is. Opdrachtnemer zal hieraan meewerken.
Eis 43	Onder de in eis 39 genoemde competenties valt in ieder geval dat Dienstverleners: <ol style="list-style-type: none"> 1) Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden; 2) Rekening houden met mogelijke fysieke en/of geestelijke kwetsbaarheid van de Inwoner; 3) Helder communiceren en overleggen met Inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren; 4) Zich onbevooroordeeld opstellen; 5) De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van Inwoners respecteren; 6) De privacy van de Inwoner respecteren; en 7) Geen privé- of werkgerelateerde problemen van de Dienstverlener bespreken met of in aanwezigheid van de Inwoner.
Eis 44	Opdrachtnemer heeft een scholingsbeleid dat garandeert dat zijn Dienstverleners op het benodigde professionele niveau kunnen (blijven) werken.
Eis 45	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de Huishoudelijke Ondersteuning door één vaste Dienstverlener uit te laten voeren bij een Inwoner, tenzij de Inwoner anders wenst.
Eis 46	Dienstverlener legitimeert zich bij het eerste contact met Inwoner en/of bij het eerste bezoek bij de Inwoner thuis.
Eis 47	De Dienstverlener levert de Huishoudelijke Ondersteuning op momenten dat de Inwoner en/of diens huisgenoten thuis is/zijn, waarbij 'thuis' het adres is dat in de Toewijzing staat vermeld.
Eis 48	Dienstverlener communiceert met de Inwoner in de Nederlandse taal of met goedvinden van de Inwoner in een andere taal.
Eis 49	Dienstverlener is zich bewust van zijn signalerende rol en verantwoordelijkheid inzake het welbevinden van de Inwoner.
Eis 50	Dienstverlener signaleert gebreken en/of wijzigingen in de situatie van Inwoner en bespreekt deze met Inwoner alvorens dit door te geven aan het Sociaal Team, voor zover dat relevant is voor Opdrachtgever uit hoofde van diens zorgplicht op grond van de Wmo.

1.5. Klanttevredenheidsonderzoek

Eis 51	Opdrachtnemer meet met Ervaringwijzer https://www.ervaringwijzer.nl gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de tevredenheid van Inwoners over de Huishoudelijke Ondersteuning door Opdrachtnemer. Opdrachtgever bepaalt welke onderzoeksvragen er worden opgenomen in het (jaarlijkse) onderzoek. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan dit (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoek van Opdrachtgever en verklaart hieraan volledige medewerking te verlenen.
Eis 52	Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer de benodigde informatie verstrekken op basis waarvan Opdrachtnemer de Inwoner kan vragen deel te nemen aan het onderzoek door/via Ervaringwijzer. Uit hoofde van deze gegevensuitwisseling ondertekent Opdrachtnemer de Verwerkersovereenkomst van bijlage 14.



Eis 53	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze gemiddeld minimaal een 6 (zes) op een schaal van 10 (tien) behaalt over de periode van het afgelopen Jaar. Bij resultaten lager dan een 6 (zes) krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen zes maanden zijn dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis. Opdrachtnemer stelt hiertoe binnen een maand een verbeterplan op. Voldoet Opdrachtnemer na zes maanden alsnog niet aan de gestelde eis dan kan Opdrachtgever overgaan tot ingebrekestelling.
--------	---

1.6. Klachten van de Inwoner

Eis 54	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol.
Eis 55	Het klachtenprotocol van Opdrachtnemer is te vinden op diens website.
Eis 56	Als het klachtenprotocol wijzigt gedurende de looptijd van de Opdracht, dan stelt Opdrachtnemer het gewijzigde klachtenprotocol ter beschikking aan Opdrachtgever.
Eis 57	Opdrachtnemer schrijft de klachtenprocedure helder uit zodat voor de Inwoner duidelijk is waar hij met eventuele Klachten terecht kan. Opdrachtnemers voegen het klachtenprotocol standaard als bijlage bij het Plan Huishoudelijke Ondersteuning.
Eis 58	De Inwoner mag zijn beklag doen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vraagt vervolgens of Inwoner een formele Klacht wil indienen. De klagende Inwoner ontvangt van Opdrachtnemer vervolgens een schriftelijke bevestiging van zijn Klacht. Hierin ontvangt hij informatie over wie zijn Klacht gaat behandelen en op welke wijze de klachtafhandeling verloopt.
Eis 59	De klagende Inwoner krijgt gelegenheid om zijn Klacht nader toe te lichten.
Eis 60	De klagende Inwoner wordt geïnformeerd of zijn Klacht gegrond is of niet.
Eis 61	Als de Klacht gegrond is, dan biedt Opdrachtnemer hiervoor een oplossing aan.
Eis 62	Bij afhandeling van de Klacht door Opdrachtnemer informeert Opdrachtnemer de Inwoner dat hij zich bij ontevredenheid over de klachtafhandeling kan wenden tot het Sociaal Team.
Eis 63	Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt voor Klachten voor het Sociaal Team.
Eis 64	Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor Klachten geeft op verzoek van het Sociaal Team binnen vijf Werkdagen een toelichting op de Klacht: <ol style="list-style-type: none"> 1) Waardoor is de Klacht ontstaan?; 2) Wat is gedaan om de Klacht te verhelpen?; 3) Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de Klacht niet opnieuw gaat ontstaan bij deze of een andere Inwoner? Het Sociaal Team mag de termijn van vijf Werkdagen bekorten als sprake is van spoedeisendheid.



1.7. Calamiteiten

Eis 65	Opdrachtnemer meldt bij de contractmanager van Opdrachtgever onverwijld calamiteiten die bij de uitvoering van een Toewijzing hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij het uitvoeren van de Toewijzing.
Eis 66	Zodra het voor een Opdrachtnemer duidelijk is dat er sprake is geweest van een calamiteit, heeft de Opdrachtnemer de plicht hiervan uiterlijk binnen 3 Werkdagen, melding te maken bij de toezichthouder. De toezichthouder van de GGD regio Utrecht is aangewezen door de gemeenten in de provincie Utrecht om toezicht uit te voeren op de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Het advies is om bij twijfel ook altijd te melden, zodat toezichthouder op basis van de situatie kan beoordelen of het daadwerkelijk een calamiteit betreft.
Eis 67	Voor het melden van calamiteiten heeft de GGD regio Utrecht het protocol calamiteitentoezicht opgesteld. Het protocol beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo-voorziening in relatie tot het calamiteitentoezicht. Het protocol is te vinden via de website van GGD regio Utrecht: Kwaliteitseisen WMO - GGD Regio Utrecht GGDrU . Opdrachtnemer conformeert zich aan dit protocol.

1.8. Bestuur en arbeidsrechtelijke aspecten

Eis 68	Opdrachtnemer heeft de Governancecode Zorg 2022 geïmplementeerd in zijn organisatie.
Eis 69	Opdrachtnemer leeft de Wet arbeid vreemdelingen na en vrijwaart Opdrachtgever van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.
Eis 70	Wanneer Opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst verschuldigd is, dan 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 alsdan op verzoek van Opdrachtgever te openen G-rekening.
Eis 71	Opdrachtnemer houdt zich 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.

1.9. Wet aanpak schijnconstructies

Eis 72	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's.
--------	---



Eis 73	Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de Opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
Eis 74	Opdrachtnemer verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.
Eis 75	Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of behandelen van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van deze Opdracht, dan verschaft Opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Opdrachtgever.

1.10. Social Return

Eis 76	Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Van een Opdrachtnemer met een gerealiseerde omzet vanuit de Raamovereenkomst vanaf € 150.000,- en hoger per Jaar, wordt verwacht om 2,5% van de jaaromzet uit hoofde van deze Opdracht in te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom te voorzien van een passende werkplek.
Eis 77	De gerealiseerde omzet zal jaarlijks achteraf vastgesteld worden op basis van werkelijk gefactureerde bedragen. Een toelichting over de invulling van SROI is te vinden in paragraaf 4.3 van het Inkoopdocument.
Eis 78	De Opdrachtnemer kan tevens aan eis 76 voor SROI/maatschappelijk verantwoord ondernemen voldoen, indien hij kan aantonen dat hij over een geldig certificaat (minimaal trede 1) beschikt van PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen).

1.11. Gegevensuitwisseling en privacy

Eis 79	Opdrachtnemer voldoet bij de omgang met persoonsgegevens aantoonbaar aan alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27001, of vergelijkbaar). Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
Eis 80	Opdrachtnemer voldoet bij het ontvangen, verwerken en opslaan van persoonsgegevens aan de toepasselijke wetten regelgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Eis 81	Opdrachtnemer mag Inwonergegevens niet overdragen en niet aanwenden voor andere doelen dan voor het uitvoeren van de Opdracht.
Eis 82	Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om beveiligde e-mail te versturen en te ontvangen.
Eis 83	Met het oog op de privacy en bescherming van de persoonsgegevens van de Inwoner betracht Opdrachtnemer richting Opdrachtgever en derden geheimhouding over de inhoud van het Plan Huishoudelijke Ondersteuning, 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 Inwoner zal worden gedaan.



Eis 84	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.
--------	---

2. Facturatie, verantwoording, contractmanagement en toezicht

2.1. Facturatie en digitale data-uitwisseling

Eis 85	Opdrachtnemer beschikt voor de uitvoering van de Opdracht over een aantoonbaar deugdelijke geautomatiseerde administratie.
Eis 86	Toewijzingen en facturatie verlopen via het berichtenverkeer voor de Wmo zoals dat ict-technisch wordt verzorgd door Vecozo. Zie https://www.vecozo.nl/diensten/berichtenverkeer-Wmo/ Opdrachtnemer werkt conform de meest recente versie van het standaard administratieprotocol inspanningsgericht (versie 3.2.a, bijlage 13), conformeert zich aan deze werkwijze en zorgt ervoor dat hij hieraan kan deelnemen. Hiervoor is onder andere nodig dat Opdrachtnemer beschikt over een agb-code.
Eis 87	Opdrachtnemer dient zijn start-zorgbericht (Wmo 305-bericht) en stop-zorgbericht (Wmo 307-bericht) in conform de daadwerkelijke start en het daadwerkelijke einde van de Huishoudelijke Ondersteuning
Eis 88	Opdrachtnemer dient conform het standaard administratieprotocol inspanningsgericht (bijlage 13): <ul style="list-style-type: none"> - binnen 5 Werkdagen na aanvang van Huishoudelijke Ondersteuning een Start Zorg (Wmo 305-bericht) bericht in. - binnen 5 Werkdagen na beëindiging van de Huishoudelijke Ondersteuning een Stop Zorg (Wmo 307-bericht) bericht in.
Eis 89	Opdrachtnemer kan jegens Opdrachtgever geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan Inwoners die niet over een geldige Beschikking daartoe beschikken en/of waarvoor Opdrachtnemer geen Toewijzing heeft ontvangen.
Eis 90	Het Tarief en de Prijzen voor Huishoudelijke Ondersteuning zijn all-in. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om extra kosten in rekening te brengen, zoals bijvoorbeeld een onregelmatigheidstoeslag of reis- en/of parkeerkosten.
Eis 91	Opdrachtnemer factureert alleen Declarabele Tijd. Alleen direct cliëntgebonden tijd is declarabel. Direct cliëntgebonden tijd is de tijd waarbij de Opdrachtnemer direct contact heeft met de Inwoner en/of zijn vertegenwoordigers en tijd die de Dienstverlener bij de Inwoner thuis besteedt aan de uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning.
Eis 92	No show mag niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
Eis 93	Opdrachtnemer richt zijn applicatie voor facturatie in op basis van een het overeengekomen Tarief en/of de overeengekomen Prijs/Prijzen. De overeengekomen Prijs/Prijzen en het overeengekomen Tarief zijn een tarief of prijs per uur.



Eis 94	Opdrachtnemer dient zijn maandelijkse factuur in uiterlijk binnen drie weken na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
Eis 95	Opdrachtnemer dient alle facturen over een kalenderjaar, inclusief eventuele correctiefacturen in voor 15 februari van het daarop volgende Jaar.

2.2. Verantwoording en materiële controle

Eis 96	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 deze productieverantwoording over het voorgaande Jaar elk Jaar voor 1 maart aan. Indien Opdrachtnemer bij regio Lekstroom een totale jaaromzet heeft voor Wmo boven de € 50.000 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 Opdrachtnemer elk Jaar voor 1 april aan. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.
Eis 97	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gegevens in de verantwoordingsdocumenten aansluiten op de gegevens van het berichtenverkeer. De door Opdrachtnemer geleverde zorgomzet wordt gebaseerd op de informatie afkomstig uit dit berichtenverkeer en niet op andere bronnen, zoals een jaarverslag. Opdrachtnemer specificeert bij zijn verantwoording de hoeveelheden ondersteuning geleverd per individuele Onderaannemer.
Eis 98	Opdrachtgever is gerechtigd een materiële controle uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer voor de controle op de rechtmatigheid van de ingediende facturen en de juistheid van de gevoerde administratie en de administratieve procedures. Als de uitkomsten van de materiële controle daar aanleiding toe geven, dan kan Opdrachtgever opdracht geven tot één of meer hercontroles per Jaar. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan deze controles en kan hiervoor bij Opdrachtgever geen kosten in rekening brengen. De materiële controles worden uitgevoerd door een door Opdrachtgever aangestelde accountant en zijn voor rekening van Opdrachtgever. Nacontrole is een vast onderdeel van de opdracht op verzoek van Opdrachtgever.

2.3. Contractmanagement

Eis 99	Direct na het definitief worden van de gunning stellen zowel Opdrachtgever (hierbij vertegenwoordigd door RBL) als Opdrachtnemer elk één contactpersoon met vervanger vast voor deze Opdracht.
Eis 100	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met Onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de



	naleving van de onderhavige Opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
Eis 101	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst door een bericht te sturen naar contractbeheer@regiolekstroom.nl
Eis 102	Opdrachtnemer levert elk jaar een totaalrapportage aan van ontvangen Klachten over geleverde Huishoudelijke Ondersteuning naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2026, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van Klachten getroffen maatregelen.
Eis 103	Gedurende de contractperiode zal ten minste eenmaal per Jaar (of zoveel vaker als één van de partijen nodig acht) een contractmanagementgesprek plaatsvinden tussen (de contactpersonen van) de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden besproken en afgehandeld. Basis voor het overleg vormen de Raamovereenkomst en de managementrapportages. Deze overleggen vinden plaats op basis van vooraf opgestelde agenda's.
Eis 104	Opdrachtgever gebruikt de contractmanagementgesprekken om de uitvoering van deze Opdracht, de resultaten hiervan en de overige Prestaties van Opdrachtnemer te bespreken en tussentijds te evalueren. De onderwerpen van de contractmanagementgesprekken omvatten in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Algemene ervaringen met Opdrachtnemer; • Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening • Wachlijsten • Niet geaccepteerde Inwoners (niet voldoen aan acceptatieplicht) • No show door Inwoners • Omzetprognose komende periode • Benodigd personeel en eventuele personeelstekorten. • Eénmaal per Jaar: De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek; • Ontvangen en behandelde Klachten; • Facturatie en administratievoering • Voortijdig beëindigde Toewijzingen.
Eis 105	Opdrachtgever maakt een verslag van elk contractmanagementgesprek. Dit verslag wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld en geaccordeerd.
Eis 106	Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op het gebied van Huishoudelijke Ondersteuning.
Eis 107	Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere normen met betrekking tot de gestelde (kwaliteits)eisen van deze Opdracht, dan dient Opdrachtnemer binnen 1 maand een verbeterplan op te stellen en binnen de door Opdrachtgever te stellen termijn alsnog te voldoen aan de gestelde eisen. Na goedkeuring van dit verbeterplan door Opdrachtgever, geeft Opdrachtnemer hier uitvoering aan en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt de frequentie en aanleverdatum van deze rapportage(s). Indien verbeteracties betrekking hebben op overschrijding van de termijnen en deze binnen de termijn van het verbeterplan niet leiden tot het behalen van de



	norm dan kan Opdrachtgever een opdrachtenstop invoeren en/of overgaan tot ingebrekestelling.
Eis 108	Opdrachtnemer levert binnen twintig Werkdagen na afloop van elk Jaar een managementrapportage aan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor nog nader door Opdrachtgever ter beschikking te stellen format.

2.4. Toezicht Kwaliteit en continuïteit van zorg

Eis 109	Opdrachtnemer werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo wat wordt uitgevoerd door de GGD regio Utrecht. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de GGD regio Utrecht de kwaliteitsrapportages openbaar maakt.
Eis 110	Opdrachtgever kan verder steekproefsgewijs toetsen of Opdrachtnemer de dienstverlening conform de Toewijzing uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 111	Opdrachtgever kan een opdracht verstrekken t.a.v. monitoring van de door Opdrachtnemer verstrekte dienstverlening aan Inwoners. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
Eis 112	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 Opdrachtnemers gecontracteerde Onderaannemer(s).
Eis 113	Opdrachtgever heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als hij beschikt over een signaal dat Opdrachtnemer in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
Eis 114	Blijkt uit onderzoek dat Opdrachtnemer werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle 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.
Eis 115	Onverlet het genoemde in eis 109 kan Opdrachtgever voorwaarden stellen aan Opdrachtnemer om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, danwel, 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.
Eis 116	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door de toezichthouder van Opdrachtgever naar de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan Opdrachtgever in overleg gaan over het doorvoeren van verbeteringen door Opdrachtnemer.
Eis 117	Opdrachtgever bewaakt, voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de eisen 109 en 110, de vertrouwelijkheid van eventuele



	bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
--	--