

Verslag derde marktconsultatie - Programma van Eisen **Huishoudelijke hulp**

Inleiding:

De gemeente Ommen voert in het kader van de aanbesteding “Wmo begeleiding en dagbesteding” marktconsultatiegesprekken met zorgaanbieders. Zorgaanbieders zijn telkens per mail en middels een openbare publicatie op TenderNed, en bijbehorende berichten, uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultaties.

- Op 17 september 2024 heeft de gemeente een eerste marktconsultatie gehouden. In totaal waren 29 zorgaanbieders aanwezig en zij hebben input geleverd op een aantal onderwerpen.
- Op 15 oktober 2024 heeft een tweede marktconsultatie plaatsgevonden. De tweede marktconsultatie was een verdieping op de input van de eerste marktconsultatie. De tweede marktconsultatie is in twee sessies verdeeld; één sessie voor de aanbieders van begeleiding/dagbesteding en één sessie voor de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning.
- Op 2 december is 2024 heeft een derde marktconsultatie plaatsgevonden, specifiek over het programma van eisen. De derde marktconsultatie is in twee sessies verdeeld; één sessie met op de agenda het programma van eisen voor begeleiding/dagbesteding en één sessie voor het programma van eisen voor de huishoudelijke hulp.

Vóór de derde marktconsultatie is een concept programma van eisen gedeeld met de aanbieders en zijn de aanbieders gevraagd voor hun input op de voorgestelde eisen te delen tijdens de derde marktconsultatie.

Toelichting verslag:

Dit verslag heeft betrekking op de derde marktconsultatie over het programma van eisen (Huishoudelijke hulp). Van de eerdere twee marktconsultaties zijn de gespreksverslagen reeds gedeeld en van de marktconsultatie met de aanbieders begeleiding/dagbesteding is een apart verslag gemaakt.

In dit verslag zijn de gegeven adviezen van de aanbieders per eis uitgewerkt. De aangebrachte wijzigingen in het programma van eisen zijn bijgehouden. Daarnaast is er in het verslag ook een uitwerking van de overige bespreekpunten die niet specifiek aan één eis te koppelen zijn. Met de input uit de marktconsultatie is een versie v0.2 van het programma van eisen tot stand gekomen. De gemeente Ommen zal met deze versie verder gaan om te komen tot een definitieve versie. De definitieve versie van het programma van eisen wordt gepubliceerd met de aanbestedingsdocumenten.

Inhoudsopgave

Marktconsultatie: Input op het PvE

2

PvE: Huishoudelijke hulp v0.2

7

Marktconsultatie: Input op het PvE

Eis 8:

Advies:

- Het advies is om een gedragscode te eisen in plaats van een discriminatieprotocol omdat deze niet standaard in de markt is.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 29:

Advies:

- Er is gesproken over de noodzaak van een werkplan. Aanbieders geven aan dat indien de gemeente kiest voor alleen maatwerkvoorziening als product, dat een werkplan niet noodzakelijk is. Bij een maatwerkvoorziening stelt de gemeente het aantal uur vast en de aanbieder geeft daar invulling aan. De cliënt ziet de beschikking en daarin staat om hoeveel uur het gaat. Het advies is om, net als nu, niet in de beschikking vast te leggen wat de taken zijn voor die uren omdat bij wijziging hiervan de beschikking aangepast moet worden.
- Aanbieders geven aan dat er ook gemeenten zijn die zelf het werkplan maken met de cliënt tijdens een keukentafelgesprek.
- Het advies is om de eis m.b.t. de ondertekening van het werkplan te laten vallen, het is een administratieve last voor de aanbieders en het neemt tijd in beslag. De cliënt weet om hoeveel uur het gaat, dat staat in de beschikking. Aanbieders leggen het online vast in het clientdossier dus de medewerker kan online inzien wat afgesproken is.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis 29 vervalt. Onder eis 31 staat hetzelfde.
- Eis 30 vervalt. De eis m.b.t. ondertekening vervalt daarmee.
- Eis 31 blijft staan.

Eis 30:

Advies:

- Advies is om de ondertekening van het werkplan te laten vervallen. Het is een administratieve last en een mondeling toezegging is voldoende.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is vervallen.

Eis 32:**Advies:**

- 1^{ste} bullet point: informatie over aanbod particuliere hulp laten vervallen.
- Aanbieders stellen voor dat de gemeente/Samen Doen cliënten informeert over welke werkzaamheden wel en niet vallen onder de HH, zodat er geen discussie is over de taken tussen medewerker en cliënt. Bijvoorbeeld via een folder verwachtingenmanagement, onder andere de gemeente Hengelo gebruikt zo een folder. Ook noemen aanbieders dat de gemeente zelf het ondersteuningsplan met de cliënt kan opstellen zodat duidelijk is welke taken er wel en niet worden uitgevoerd. Zo ligt de regie ook bij de gemeente. In verband met AVG mag dit niet naar de aanbieder gestuurd worden, maar ligt het bij de cliënt thuis.
- In dit kader is het 'no show' beleid ter sprake gekomen. Het advies is om na te denken over de afspraken omtrent no show en deze te verwerken in de aanbestedingsdocumenten: bijvoorbeeld bij 3 keer een no show moet de opdrachtnemer een melding maken bij de gemeente, de opdrachtnemer dient ook stappen te ondernemen om te kijken wat er aan de hand is (zoals contact met mantelzorger, met de burens) en afspraak over hoeveel gedeclareerd mag worden (aanbieders stellen 20 minuten voor bij een no show). Aanbieders geven aan dat frequent no show gebeurt bij de groep zorgmijders.

Concrete uitwerking in PvE:

- 1^{ste} bullet point: eis is vervallen
- De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om cliënten te informeren over welke taken wel en niet vallen onder HH middels bijvoorbeeld een folder om zo de verwachtingen te managen.
- De gemeente onderzoekt of het gewenst is dat het ondersteuningsplan door de gemeente met de cliënt wordt opgesteld. Indien van toepassing wordt dit nader verwerkt in de definitieve aanbestedingsdocumenten.
- De gemeente onderzoekt welke afspraken opgenomen worden met betrekking tot no show.

Eis 35:**Advies:**

- 1^{ste} bullet point: het advies is om concreter te omschrijven dat de opdrachtnemer signaleert indien de cliënt niet meer aan de gestelde toelatingscriteria voldoet en dat de opdrachtgever (gemeente) bepaalt of de diensten worden beëindigd. Van belang is dat de verstandshouding tussen de medewerker en cliënt niet wordt geschaad.
- Daarnaast geven de aanbieders het advies om bij een aanpassing van de beschikking daar waar mogelijk niet naar de cliënt te communiceren dat dit op basis van signalen van de medewerker van opdrachtnemer is.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 42:

Advies:

- 1^{ste} bullet point: aanbieders geven aan dat een VOG een momentopname is. Op de vraag hoe lang een VOG geldig mag zijn is het advies van aanbieders is om eenmalig bij indiensttreding de VOG uit te vragen.
- 3^{de} en 4^{de} bullet point: aanbieders geven aan dat het eisen van een getekende geheimhoudingsverklaring en integriteitsverklaring een extra administratieve last is. Aanbieders begrijpen de eis, maar geven aan dat zij dit op een andere manier hebben geregeld, bijvoorbeeld met een artikel in de arbeidsovereenkomst of met een gedragscode dat onderdeel is van de arbeidsovereenkomst. Het advies is om dit anders te verwoorden zodat daar ruimte voor is zodat dat extra verklaringen, die hetzelfde regelen, nodig zijn.
- 5^{de} bullet point: wat betreft het beheersen van de Nederlandse taal wordt geadviseerd dat beheersing in woord op een aangegeven basisniveau voldoende is voor de opdracht. Ook vanwege de SROI-eis en het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Concrete uitwerking in PvE:

- 1^{ste} bullet point: eis is aangepast wat betreft VOG
- 3^{de} en 4^{de} bullet point: eis is aangepast.
- 5^{de} bullet point: eis is aangepast wat betreft beheersing van de Nederlandse taal

Eis 43

Advies:

- Het advies is dat bij verlof of ziekte vervanging er ook op een ander moment ingehaald mag worden, in overleg met de inwoner.

Concrete uitwerking in PvE:

- Geen concrete uitwerking in PvE. 'in overleg met inwoner' biedt deze mogelijkheid.

Eis 49:

Advies:

- Het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek is niet onbekend, dit wordt vaak geëist en hebben de aanbieders geen moeite mee. Wel wordt benoemd dat de eis dat het door een externe partij uitgevoerd moet worden, extra kosten met zich mee brengt. Dat zouden de aanbieders graag anders zien. Als alternatief wordt geopperd: dat de gemeente het onderzoek zelf uitvoert of dat de aanbieder het zelf mag doen. Indien de gemeente vasthoudt aan een externe partij, wordt geopperd om het om en om te doen: de ene keer door externe partij en de andere keer door de aanbieder.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.
- De gemeente onderzoekt of het onderzoek door de gemeente of door de aanbieder uitgevoerd dient te worden.

Eis 51:

Advies:

- Het heeft de voorkeur van de aanbieders om niet ieder kwartaal maar elk half jaar een managementrapportage aan te leveren.
- De aanbieders geven aan dat bij punt 1) van de managementrapportage dat de termijn tussen toekenning en start ondersteuning informatie is die de gemeente ook zelf kan halen uit iWmo. Het is een administratieve last voor de aanbieders als zij dat standaard moeten aanleveren. In iWmo is niet inzichtelijk wat de oorzaak en ondernomen acties zijn, omdat dat dat aanbieder en situatie afhankelijk is, wat voor de gemeente wel relevant kan zijn om te weten. Het advies is om de eis aan te passen dat het niet standaard maar op verzoek van de gemeente is, zo kan het indien nodig onderdeel van het contractmanagement gesprek worden.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast op beide punten.

Eis 59

Advies:

- Benoemd wordt dat het technisch niet mogelijk is om een bijlage (het werkplan) met een 315 bericht mee te sturen

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Verdere bespreekpunten tijdens de marktconsultatie

- **Social Return On Investment (SROI):** Naar aanleiding van de vragen tijdens de vorige marktconsultatie op 15 oktober geeft het Expertisecentrum Social Return (ESR) van de arbeidsmarktregio Zwolle een presentatie gegeven over SROI en de mogelijkheden bij deze opdracht. De presentatie van het ESR is als bijlage toegevoegd en is te downloaden op TenderNed. Door het ESR is uitgelegd dat SROI breder is dan het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. SROI is breder, bijvoorbeeld activiteiten t.a.v. maatschappelijk verantwoord ondernemen en sociale inkoop. Ook is door het ESR het brugbanentraject van het Werkgevers Service Punt (WSP) regio Zwolle onder de aandacht gebracht als interessante optie. Het ESR nodigt de aanbieders van harte uit om mee te doen met dit traject, het kan een succes worden als we er samen in optrekken. De activiteiten voor het brugbanentraject tellen mee voor de SROI

invulling. Tot slot geeft het ESR aan dat ze zelden meemaken dat aanbieders de 5% SROI-eis niet halen. De administratieve last wordt geschat op een kwartier per kwartaal.

- Het Programma van Eisen zoals voorgelegd gaat uit van zowel een maatwerkvoorziening als een algemene voorziening. De gemeente heeft nog niet een definitieve keuze gemaakt, maar spreekt de verwachting uit om niet weer in twee percelen aan te besteden. De gemeente is voornemens om p*q (inspanningsgerichte bekostigingsmethodiek) te hanteren. Aanbieders geven aan dat het voor hen van belang is om te weten wat wordt ingekocht.

PvE: Huishoudelijke hulp v0.2

Versie: v0.2 aangepast n.a.v. input marktconsultatie

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het programma van eisen en de AIV 2022. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk afgewezen.
2.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst met bijlagen.
3.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk en lokaal niveau en handelt ernaar. Te denken valt aan de maatregelen rondom een pandemie.
4.	Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in geldende wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels. Te denken valt aan de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet Normering Topinkomens en Wet Bibob en volgt de op haar van toepassing zijnde cao's.
5.	Opdrachtnemer voldoet, daar waar relevant, aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgesteld in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
6.	Opdrachtnemer is aangesloten bij een branche – organisatie of beroepsorganisatie die past bij de gevraagde ondersteuning.
7.	De Opdrachtnemer heeft een zorgplicht en een acceptatieplicht. Alle Opdrachtnemers zijn verplicht iedere inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning. Selectie van inwoners op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
8.	Opdrachtnemer heeft een discriminatieprotocol-gedragscode en handelt hiernaar.
9.	Bij het einde van deze Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde vorm van medezeggenschap van inwoners welke voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt
11.	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiele controles en/ of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 april een accountantsverklaring aan, indien de geleverde zorg meer is dan €125.000. De kosten van de accountantsverklaring komen voor rekening van Opdrachtnemer.

13.	Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart een productieverantwoording aan (conform het landelijke model van het i-sociaaldomein).
Onderaannemers	
14.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de duur van de Raamovereenkomst een onderaannemer wil inzetten, anders dan bij Inschrijving bekend bij Opdrachtgever, dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk akkoord te vragen aan de Opdrachtgever. De onderaannemer dient een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te laten ondertekenen.
15.	Op de onderaannemer zijn dezelfde eisen, voorwaarden en condities (waaronder prijzen) van toepassing die gelden voor de Opdrachtnemer.
16.	Facturatie geschiedt te allen tijde door de Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders overeenkomen.
Berichtenverkeer iWMO	
17.	Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingsbericht, declaratiegegevens en beleid- en managementinformatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden (iWmo).
18.	Opdrachtnemer dient op de ingangsdatum van het contract te beschikken over een AGB-code Wmo.
19.	Om berichten via het berichtenverkeer te kunnen uitwisselen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer op de ingangsdatum van het contract gebruik te kunnen maken van het gegevensknooppunt VECOZO.
20.	Opdrachtnemer anticipeert op toekomstige veranderingen binnen de iWMO, zoals bijvoorbeeld de release van nieuwe iWMO 3.0 per 1 januari 2021.
21.	De kosten die Opdrachtnemer moet maken om aansluiting te vinden op het berichtenverkeer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
22.	Het berichtenverkeer tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebeurt aan de hand van vastgestelde gegevensstandaarden iWMO. Opdrachtnemer gebruikt de meest actuele versies van de i-standaarden en zoveel mogelijk de productcodelijsten zoals landelijk zijn vastgesteld of is aangeleverd door Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer beschikt over een informatievoorziening- en een IT-systeem die de volgende zaken borgen: • de door Opdrachtnemer geleverde diensten aan de inwoner (toewijzing, aanvang, mutatie en declaratie). De kosten van deze informatievoorziening- en IT-systemen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Dienstverleningsproces	
24.	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat de inwoner optimaal wordt ondersteund bij het zoveel mogelijk behouden en waar mogelijk vergroten van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie.

25.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat de medewerkers op de hoogte worden gesteld over de visie en doelstellingen van de Opdrachtgever. Indien nodig, kan de Opdrachtgever hierbij ondersteunen.
26.	Opdrachtnemer meldt calamiteiten of geweld bij het uitvoeren van de ondersteuning onverwijld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer doet dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal, bij de Opdrachtgever met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de Inwoner waar deze is gesignaleerd. Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de geleverde ondersteuning en die leidt tot een ernstig schadelijk gevolg voor de inwoner en/of omgeving.
27.	De Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de inwoner waardoor mogelijk de mate van noodzakelijke inzet aangepast dient te worden. De medewerker bespreekt deze veranderingen in de situatie van de inwoner met de inwoner. Vervolgens meldt inwoner of de medewerker deze verandering in de situatie bij Opdrachtgever en wordt een gesprek ingepland tussen inwoner, medewerker Opdrachtgever en medewerker Opdrachtnemer. Opdrachtgever neemt het besluit over aanpassing inzet.
28.	De Opdrachtnemer dient uiterlijk tien (10) werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking (301 bericht) te starten met de ondersteuning of op een tijdstip dat in overleg en met goedkeuring van de inwoner is afgesproken. De termijn van tien (10) werkdagen start op de datum dat de Opdrachtgever via het berichtenverkeer iWMO een 301 bericht verzendt. Het bericht via de iWMO geldt als startpunt voor de genoemde termijn.
Werkplan en intake	
29.	De Opdrachtnemer legt alle relevante algemene afspraken inzake de ondersteuning vast in een werkplan gezamenlijk met de inwoner.
30.	Het werkplan wordt door Opdrachtnemer en inwoner of dienst-gemachtigde ondertekend. Als de inwoner of dienst-gemachtigde weigert het werkplan te tekenen maakt Opdrachtnemer hiervan aantekening in het werkplan en meldt dit bij het Samen-Doen team van de Opdrachtgever. Inwoner ontvangt geen ondersteuning van Opdrachtnemer bij het niet-ondertekenen van het werkplan.
31.	De Opdrachtnemer legt alle relevante algemene afspraken inzake de ondersteuning vast in een werkplan gezamenlijk met de inwoner. Opdrachtnemer stelt voor het opstellen van het werkplan de identiteit van de inwoner vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer legt de aard en het nummer van het document in de administratie vast.

32.	De Opdrachtnemer zal bij aanvang van de ondersteuning aan de inwoner, in ieder geval de volgende informatie in de voor inwoner begrijpelijke taal ter beschikking stellen: • Informatie over aanbod particuliere hulp; • Informatie inzake de wijze van uitvoering van de ondersteuning; • Procedure inzake het afzeggen van de ondersteuning (tijdig afzeggen van afspraken); • Procedure inzake het weigeren en stopzetten van de ondersteuning naar aanleiding van ongewenst gedrag van de inwoner; • Procedure inzake klachten (klachtenprocedure); Deze informatie is opgenomen in de informatiemap die aan de inwoner kosteloos ter beschikking wordt gesteld.
33.	Opdrachtnemer voegt het werkplan (aangevuld met eventuele addendum) en andere informatie toe aan de informatiemap die bij de inwoner in huis blijft. Bij beëindiging van de ondersteuning kan de Opdrachtnemer bedrijfs- of privacygevoelige informatie die niet relevant is voor een eventueel opvolgende Opdrachtnemer of derde partij verwijderen.
Beëindiging en weigering ondersteuning	
34.	Indien inwoner gaat wisselen van Opdrachtnemer, hetgeen uitsluitend op verzoek van inwoner of indien mogelijk het wettelijk kader wijzigt, zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht van de relevante gegevens van inwoner aan de nieuwe Opdrachtnemer met als doel de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen.
35.	Opdrachtnemer beëindigt de diensten met de inwoner: • Vanaf het moment dat de inwoner niet meer voldoet aan de gestelde toegangscriteria zoals opgenomen in het beleidskader Huishoudelijke Hulp. Opdrachtnemer signaleert en communiceert aan de Opdrachtgever indien hier sprake van is. Opdrachtgever bepaalt of beëindiging van toepassing is; • Vanaf het moment dat het sociaal netwerk van de inwoner de ondersteuning in het huishouden overneemt; • Vanaf het moment dat inwoner geen ingezetene van de gemeente meer is; • Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de inwoner aan Opdrachtnemer; • Wanneer de inwoner is overleden, • Indien in overleg met de inwoner is besloten dat de ondersteuning niet langer noodzakelijk is; • Op grond van zwaarwegende redenen (in het kader van veiligheid van de medewerkers) en na toestemming van Opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen; Zwaarwegende redenen zijn bijvoorbeeld:

	• Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die ondersteuning verleent; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging binnen drie (3) werkdagen en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever via een stopbericht (iWmo307).
36.	Als de inwoner is overleden wordt de ondersteuning in het huishouden voor de partner (indien aanwezig) voor maximaal vier weken gecontinueerd door Opdrachtnemer. In deze vier weken wordt door Opdrachtgever bekeken of de ondersteuning gecontinueerd dient te worden.
37.	Opdrachtnemer doorloopt bij een verzoek tot beëindiging om zwaarwegende redenen de volgende stappen: • Opdrachtnemer voert meerdere gesprekken (minimaal twee) met de inwoner over de gewichtige redenen die voor Opdrachtnemer aanleiding zijn tot het voornemen de ondersteuning te beëindigen. Bij het tweede gesprek is een consulent van Samen Doen aanwezig; • Opdrachtnemer legt de verslagen van deze gesprekken vast in het dossier, tezamen met de gemaakte afspraken; • Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een eerste schriftelijke waarschuwing aan inwoner. Een kopie wordt opgenomen in het dossier. • Mochten de gemaakte afspraken weer niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een tweede schriftelijke waarschuwing aan inwoner. Ook hiervan wordt een kopie opgenomen in het dossier. • Als de verwachting is dat het beëindigen van de ondersteuning onvermijdelijk is, doet Opdrachtnemer melding aan Opdrachtgever. De melding wordt ondertekent door de verantwoordelijke leidinggevende en is voorzien van de gespreksverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken en een kopie van de eerste en tweede waarschuwing. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging binnen drie (3) werkdagen en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever via een stopbericht (iWmo307).

38.	Bij beëindiging van de ondersteuning draagt Opdrachtnemer zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat een definitieve oplossing is gevonden tenzij dit naar het oordeel van Opdrachtgever in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
Personeel	
39.	Wanneer één of meer van de huidige Opdrachtnemers naar aanleiding van deze Offerteaanvraag geen Opdracht gegund wordt, dienen de gegunde Opdrachtnemers met deze partij(en) in overleg te treden over de overname van het betrokken personeel. De Opdrachtgever ziet erop toe dat het overleg plaatsvindt en dat medewerkers zoveel mogelijk de inwoner volgen. Een en ander conform artikel 2.6.5 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
40.	De Opdrachtnemer streeft ernaar de inwoner een vaste medewerker toe te wijzen. Bij hoge uitzondering kan de inwoner in overleg een andere medewerker toegewezen krijgen.
41.	Het door Opdrachtnemer voor de ondersteuning in te zetten personeel is qua opleidingsniveau en werkervaring passend voor de gevraagde ondersteuning conform de daaraan door de Wmo gestelde eisen.
42.	Opdrachtnemer garandeert dat het personeel: • beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). <u>De VOG verklaring mag bij aanvang eerste dienst bij Opdrachtnemer maximaal 6 maanden oud zijn. Indien er aanleiding toe is kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken voor een specifieke medewerker een nieuwe VOG aan te vragen;</u> • beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren; • een getekende geheimhoudingsverklaring indient • een getekende integriteitsverklaring indient; • eventueel vertrouwelijke informatie over de Cliënt of de Opdrachtgever geheimhoudt. <u>De Opdrachtnemer heeft dit schriftelijk geborgd met het personeel via een geheimhoudingsverklaring of een andere passende regeling;</u> • de Nederlandse taal beheerst in woord <u>op A2 niveau.; en geschrift;</u> • zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer; • een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; • de culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de inwoner respecteert; • beschikt over communicatieve vaardigheden, integer is en zoekt zo nodig de samenwerking
43.	Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtgever zorg voor gelijkwaardige vervanging. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner en is vervanging altijd in overleg met de inwoner.

44.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vervangende medewerkers, inclusief vakantiemedewerkers, voldoende zijn ingewerkt en worden begeleid. Opdrachtnemer zal hierbij proberen rekening te houden om een reeds bekende medewerker in te zetten bij de inwoner en vooraf dient het bij de inwoner helder te zijn wanneer de vervangende medewerker komt.
Communicatie	
45.	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur voor inwoners.
46.	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contractmanagement van Opdrachtgever dient hierover tijdig geïnformeerd te worden
47.	De Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende accountmanager te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van de Opdrachtgever, niet goed verloopt.
Klachtenprocedure	
48.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure vergelijkbaar met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: WKKGZ), welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van inwoners.
Inwonertevredenheidsonderzoek	
49.	Opdrachtnemer laat één (1) keer per twee (2) jaar, door een externe onafhankelijke partij een inwonertevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt de uitkomsten hiervan, inclusief de eventueel hieruit voortvloeiende verbeterplannen binnen een half jaar na uitvoering beschikbaar aan de Opdrachtgever.
Contractmanagement, rapportage en controle	
50.	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Ondersteuning. Opdrachtgever gaat hiermee terughoudend om en neemt uiteraard de AVG regels in acht.
51.	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever <u>tweemaal per jaar over Q1 en Q2 en over Q3 en Q4 ieder kwartaal</u> tenminste de volgende managementinformatie: 1) _Overzicht met termijn tussen toekenning (301 bericht) en aanvang ondersteuning (305 bericht) (met daarbij nader gespecificeerd aantal overschrijdingen in dagen, oorzaak, acties); 2) Overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling; 3) Overzicht calamiteiten/incidenten met toelichting, acties en resultaten afhandeling;

	4) Indien sprake is geweest van een inwonerstevredenheidsonderzoek dan zal de algemene kwaliteit en resultaten met de <u>Opdrachtgever Aanbestedende dienst</u> worden gedeeld. <u>Opdrachtnemer dient, op verzoek van Opdrachtgever, ook te kunnen rapporteren over de oorzaak en ondernomen acties m.b.t. overschrijden van de termijn tussen toekenning en aanvang van de ondersteuning.</u> De managementinformatie wordt <u>tweemaal per jaar per kwartaal</u> digitaal in een rapport aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage kan met wederzijds goedvinden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast.
52.	Overleg vindt minimaal twee (2) keer per jaar na oplevering van de managementrapportage plaats tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. In dit overleg wordt op basis van de ontvangen managementrapportage(s) van de Opdrachtnemer en de managementinformatie van de Opdrachtgever de afgelopen periode geëvalueerd. Tevens worden de uitkomsten van het inwonerstevredenheidsonderzoek besproken. Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
53.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een overleg plaats met de gecontracteerde Opdrachtnemers de eventuele doorontwikkeling van de ondersteuning Huishoudelijke Hulp. In dit overleg wordt gekeken of er slimmere en betere mogelijkheden kunnen worden opgezet om op een efficiëntere wijze hetzelfde resultaat te behalen. Dit kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
Kostprijs en Facturering	
54.	De kostprijs staat vast voor het jaar 2026 en wordt ieder jaar door Opdrachtgever beoordeeld op marktconformiteit. De kostprijs wordt als gevolg van Cao-loonstijgingen, conform CAO VVT, naar verhouding aangepast. Elk jaar voor 1 november maakt Opdrachtgever bekend of de kostprijs per 1 januari van het opvolgende jaar van toepassing zijn. Indien aanpassing van de kostprijs aan de orde is dan worden de nieuwe tarieven per 1 januari van het nieuwe jaar doorgevoerd.
55.	Ten aanzien van administratieve processen en handelingen verplicht de Opdrachtnemer zich te handelen volgens de in het Standaardadministratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijzen.
56.	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid maandelijks variabel te declareren tot het maximale toegekende budget op basis van de geleverde ondersteuning.
57.	Alle declaraties dienen te worden verstuurd via berichtenverkeer iWMO323.

Ondersteuning	
58.	Inwoner heeft een verwijsbrief nodig om ondersteuning te ontvangen van de Opdrachtnemer. Deze verwijsbrief wordt afgegeven door Opdrachtgever.
59.	Opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer vindt plaats via het berichtenverkeer iWMO. De ondersteuning wordt aangevraagd door 315 bericht (verzoek om toewijzing) inclusief het werkplan . Bij akkoord verstuurt Opdrachtgever een 301 bericht (toewijzingsbericht). Opdrachtnemer start ondersteuning na ontvangst van 301 bericht.
60.	De Opdrachtnemer biedt de ondersteuning aan de inwoner die daarvoor een beschikking heeft ontvangen en heeft gekozen voor de betreffende Opdrachtnemer, en verleent kwalitatief verantwoorde zorg aan deze inwoner.
61.	Indien gewenst kan de inwoner bij het bespreken van het op te stellen werkplan worden bijgestaan door een persoon uit zijn sociaal netwerk of een onafhankelijke cliëntondersteuner. In het werkplan wordt vastgelegd wie de inwoner bijstaat.
62.	Opdrachtnemer evalueert het werkplan minimaal één keer per jaar met inwoner. De wijziging op het werkplan (addendum) wordt ondertekent door inwoner en binnen tien (10) werkdagen na het evaluatiegesprek door Opdrachtnemer opnieuw te zijn ingezonden. In het addendum is opgenomen wat de gewijzigde situatie van de inwoner is en welke werkzaamheden in de ondersteuning zijn aangepast. Bij een wijziging in het werkplan ontvangt de inwoner geen nieuwe beschikking.
63.	De inwoner mag gedurende de looptijd van zijn indicatie wisselen tussen de gecontracteerde Opdrachtnemers. Inwoner moet daarvoor een opzegtermijn van één (1) kalendermaand in acht nemen en gemotiveerd aangeven waarom hij/zij wil wisselen van Opdrachtnemer. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De huidige Opdrachtnemer stuurt dan een 307 bericht (stopbericht) aan Opdrachtgever met de juiste code/uitleg, bijvoorbeeld eenzijdige stopzetting van inwoner. Inwoner neemt initiële verwijzing van de Opdrachtgever mee naar de nieuwe Opdrachtnemer. Nieuwe Opdrachtnemer verstuurt 315 bericht inclusief werkplan naar Opdrachtgever.