

Bijlage 1**Concept uitvoeringsafspraken Hulp bij het huishouden 2025**

	Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden	
1	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtnemer	Opdrachtnemer voert minimaal eens per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het is aan opdrachtnemer hoe dit te organiseren. De resultaten van dit onderzoek worden beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer voert indien nodig verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten van het onderzoek.
2	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.
B	De cliënt wordt gehoord	
3	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert klanten over zijn klachtenprocedure en publiceert deze op zijn site en garandeert een onafhankelijke afhandeling van klachten binnen twee weken. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de cliënt zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij opdrachtnemer, een externe onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de cliënt de klacht ook melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert op verzoek van opdrachtgever het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe de klachten zijn afgehandeld.
C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
4	Aanvang werkzaamheden	De opdrachtgever stuurt een 301 bericht (toekenning ondersteuning) naar de Opdrachtnemer en moet de Opdrachtnemer binnen 15 kalenderdagen ondersteuning inzetten en dit doorgeven door middel van een 305 bericht (Melding Aanvang Zorg (MAZ)).

5	Vervanging bij verlof	Tijdens verlof van de vaste medewerker zorgt opdrachtnemer voor een vervanger, indien de cliënt dat wenst, zodat de ondersteuning doorloopt. Opdrachtnemer brengt de cliënt hiervan op de hoogte. Indien vervanging vanuit de zorgaanbieder niet geheel mogelijk is, zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
6	Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdragen. Als dat zo is zorgt opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
7	Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt zo mogelijk vaste dagen en tijden.
8	Levering aantal uren	Opdrachtnemer is verplicht het aantal geïndiceerde uren Hulp bij het Huishouden te leveren.
9	Werktijden	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op werkdagen tussen 08.00 en 20.00 uur of op zaterdag ochtend. Er kunnen geen extra kosten worden gedeclareerd voor inzet op zaterdag of avonden.
10	Dienstverlening buiten reguliere werktijden	Opdrachtnemer levert in incidentele gevallen Hulp bij het huishouden buiten reguliere werktijden, namelijk als gedurende de reguliere werktijden niemand in de woning aanwezig is en de cliënt of de opdrachtnemer niet wil dat er wordt schoongemaakt als er niemand in de woning aanwezig is.
11	Spoedsituatie	Opdrachtnemer start de ondersteuning binnen twee (2) dagen als de toegang van de gemeente bepaalt dat er sprake is van een spoedsituatie.
12	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
13	Warme overdracht	Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de raam overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in acht genomen.
14	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht

15		akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5. van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de partij waaraan de opdracht niet gegund is aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij. Hierbij zullen partijen tevens een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
16	WLZ	Opdrachtnemer is verplicht om aan opdrachtgever te melden dat een cliënt Hulp bij het huishouden ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een WLZ beschikking heeft. Opdrachtnemer meldt dit zodra hem dit bekend is en cliënt hiervoor niet zijn/haar verantwoordelijkheid heeft genomen. In dit geval wordt de ondersteuning vanuit de Wmo stopgezet, omdat de WLZ voorliggend is aan de Wmo.
17	Resultaten schoon en leefbaar huis en schone, draagbare en doelmatige kleding	Opdrachtnemer is verplicht, indien de cliënt hiervoor een toewijzing krijgt, beide resultaten onder Hulp bij het Huishouden te kunnen aanbieden. Voor beide resultaten wordt één tarief gevoerd. Het betreft de resultaten: • het huis is schoon en leefbaar; • de inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding.
D	De veiligheid is geborgd	
18	Wet en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.
19	Fysieke en sociale veiligheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen en weet hier naar te handelen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
20	Melding situatie cliënt	Medewerkers van opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze dezelfde week bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt, bij cliënt betrokken zorgaanbieders of professionals van Opdrachtgever, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden. Dit kunnen signalen zijn waarbij de cliënt meer ondersteuning nodig heeft, maar het kan ook voorkomen dat de ondersteuning kan worden afgeschaald.
21	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	Opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. Opdrachtnemer draagt zorg voor

		kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode.
22	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de GGD (Hart voor Brabant) inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die tijdens de uitvoering van Hulp bij het huishouden heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk, etc. www.ggdhvb.nl .
23	Privacy - Verwerking persoonsgegevens	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gezamenlijk als verwerkingsverantwoordelijken aan te merken. Na verzending van het voornemen tot gunning, alsmede na afloop van de bezwaartermijn en/of afhandeling van eventueel ingediende bezwaren, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg teneinde een regeling als bedoeld in artikel 26 lid 1 AVG overeen te komen en schriftelijk vast te leggen.
24	Privacy - AVG	Opdrachtnemer voldoet bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst aan de AVG die per 25 mei 2018 in werking is getreden, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015. Opdrachtnemer past de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om zowel aan de wetgeving te voldoen. Datalekken dienen onmiddellijk bij Opdrachtgever gemeld te worden.
E	Het personeel is bekwaam	
25	Voorwaarden klantcontact	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met klantcontacten voldoen aan de volgende voorwaarden: - beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); - een getekende geheimhoudingsverklaring inlevert; - een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; - de Nederlandse taal in woord beheerst; - zich kan legitimeren als medewerk(st)er van opdrachtnemer (legitimatiebewijs); - de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; - representatief en sociaal vaardig is;

		- discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.
26	Vaardigheden medewerker	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Het uitvoerende personeel van de opdrachtnemer beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden: - schoonmaakvaardigheden; - is in staat om het dossier van de cliënt bij te houden; - een alerte houding en in staat is een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de cliënt.
F	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
27		Opdrachtnemer dient gecertificeerd (HKZ) te zijn volgens ISO-9001 versie 2015, dan wel kan de Opdracht uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2015-serie of daarmee gelijkwaardig. Om een contract gegund te krijgen dient de opdrachtnemer in het bezit te zijn van: - HKZ certificaat; - of een minimaal aan HKZ gelijkwaardig certificaat; - of een minimaal aan een HKZ certificaat gelijkwaardig kwaliteitssysteem. Deze HKZ certificering dient betrekking te hebben op Thuiszorg.
28	Voorziening van goede kwaliteit	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; - afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt; - verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
29	Medezeggenschap	Opdrachtnemers en cliënten die lid zijn van het door hen in het leven geroepen medezeggenschapsorgaan, dienen te beschikken over een regeling voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.
30	Kwaliteit en kwantiteit personeel	Opdrachtnemer is in staat om Hulp bij het huishouden te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden hebben om een hoge standaard van dienstverlening te leveren.
31	Gedragscode	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor

		medewerkers en publiceert deze op zijn website. In de gedragscode staan bijvoorbeeld bepalingen over bejegening van klanten, kledingvoorschriften, roken tijdens werk, etc.
G	Opdrachtnemers werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met Bijeen	
32	Melding wachtlijst	Opdrachtnemer is transparant over wachtlijsten. Hij meldt direct aan de opdrachtgever als niet binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van 301 bericht (toekenning ondersteuning) ondersteuning kan worden ingezet of als geen vervangende ondersteuning in kan worden gezet als gevolg van bijvoorbeeld ziekte of verlof van medewerkers. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke maatregelen hij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen. Opdrachtnemer voert wachtlijstbeheer uit en stelt de juiste prioriteiten.
33	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of beperking. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en wachtlijsten.
34	Taken en frequentie	Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdragen om per cliënt aan te geven welke taken Hulp bij het huishouden hij met welke frequentie uitvoert. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor geen extra vergoeding.
H	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
35	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).
36	Communicatie met cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier.
37		Opdrachtnemer is toegestaan een eigen risico aansprakelijkheid op te nemen ten laste van de cliënt. De hoogte van het eigen risico dient redelijk te zijn en vooraf gecommuniceerd te worden met cliënt.
	Evaluatie met cliënt	Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie (minimaal

		jaarlijks) van de (werk)afspraken met de cliënt, teneinde de ondersteuning zo vraaggericht mogelijk in te vullen.
	Accountgesprek	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden. Uitgangspunt is dat beide partijen werken vanuit vertrouwen en de openheid voelen om elkaar aan te spreken op verbeterpunten, maar ook op onrechtmatigheden of onregelmatigheden. Hierbij gebruikt opdrachtgever onder andere de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en managementinformatie.
	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken opdrachtnemer en opdrachtgever aan elkaar tijdig relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
	Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de opdrachtnemer, via de contactpersoon bij de gemeente. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
	Toezicht en onderzoek	Opdrachtnemer heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden indien gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente of andere instantie inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Indien dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.
	Controle	Het is opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever of ingehuurd derden.
	Aanleveren data	Opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring

		door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die opdrachtgever daarvoor aangeeft.
38	Cliëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: - 301 bericht (toekenning ondersteuning); - Beperkingen van de cliënt; - vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld; - werkafspraken met de cliënt in ondersteuningsplan; - meldingen van de hulp aangaande de cliënt; - iemand uit netwerk/omgeving cliënt waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over de situatie waarin cliënt verkeert.
39	Inzage cliëntdossier	Opdrachtnemer geeft opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntendossier met inachtneming van de AVG.
I	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	
40	Accountantsprotocol	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl).Opdrachtgever hanteert een ondergrens van €25.000. Boven deze grens wordt een controleverklaring en productieverantwoording volgens het landelijk protocol gevraagd. Jaarlijks in november verstrekt Opdrachtgever een instructie over de jaarafsluiting waarin wordt aangegeven of de grens van € 25.000 gevolgd dient te worden.
41	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.
42	Verzekeringspolis	Na toelating tot de opdracht is Opdrachtnemer verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode. U dient het bewijs van verzekering op verzoek binnen 15 dagen aan te leveren.
J	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
43	CAO VVT	Wanneer Opdrachtnemer is aangemerkt als organisatie met mensen in loondienst, betaalt opdrachtnemer personeel volgens de CAO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT).
	VOG	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring

44		Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze dient elke drie (3) jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
45	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.
K	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	
46	Berichtenverkeer	Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de raamovereenkomst. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer: • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de productcodes zoals deze door de opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtnemer maakt gebruik van software die geschikt is voor iWMO berichtenverkeer. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden. Deze is te vinden op https://www.istandaarden.nl/de-groene-vink-voor-istandaarden/overzicht-groene-vink-deelnemers-2018.
47	Beveiligd e-mailen	Bijeen en de backoffice van opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde omgeving. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mail standaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl en op dit moment DKIM, DMARC, SPF en STARTTLS + DANE. Hiermee is veilig e-mails versturen en ontvangen met opdrachtgever mogelijk. Het dringend advies is wel bij het versturen van bijlages met veel privacy gevoelige informatie deze te beveiligen met een wachtwoord en dat wachtwoord via een aparte e-mail of ander kanaal te versturen.

48	Declaratieprotocol	Opdrachtnemer houdt zich aan de voorwaarden, werkwijzen en termijnen zoals gesteld in het declaratieprotocol. Alleen de gewerkte uren zijn declarabel, geen declaraties bij geen zorg. Hierbij gebruikt opdrachtnemer het landelijke digitale berichtenverkeer iWmo voor het ontvanger van toewijzingsberichten en opdrachtnemer verstuurt via het digitale berichtenverkeer: • Start en stopberichten • Declaraties
49	Declareren	Om te voorkomen dat declaraties worden afgekeurd, wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij zijn declaraties naar beneden afrond op maximaal twee decimalen. Ter illustratie: waar maximaal € 16,945 gedeclareerd mag worden, moet de Opdrachtnemer dit bedrag afronden naar € 16,94. Waar een Opdrachtnemer dit niet zo kan inregelen, dient het uurtarief te worden gebruikt dat deelbaar is door 60 (bij een tarief van €29,05 is dit € 28,80).