

Beschrijving & Programma van Eisen

“Dienstverlening voor huishoudelijke ondersteuning”
(maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning en
maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg)



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Inhoudsopgave

1.	Beschrijving.....	3
1.1	Aanleiding aanbesteding.....	3
1.2	Doelstellingen aanbesteding.....	3
1.3	Opdrachtschrijving	3
1.4	Maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning.....	3
1.4.1	Resultaat een schoon en leefbaar huis	4
1.4.2	Resultaat schone en draagbare kleding	4
1.4.3	Resultaat boodschappen doen voor het dagelijks leven	4
1.5	Maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg	5
1.5.1	Resultaat een gestructureerde organisatie van het huishouden	5
1.5.2	Resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV)	5
1.5.3	Resultaat Maaltijden: broodmaaltijd en/of warme maaltijd	6
1.5.4	Resultaat thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren	7
1.6	Extra aandacht voor zorgmijders	7
1.7	Signaleringsfunctie	7
2.	Programma van Eisen	8
2.1	Algemene eisen	8
2.2	Berichtenverkeer via iWmo	11
2.3	Samenwerken	12
2.4	(Start) ondersteuning	13
2.5	Overeenkomst maatwerkvoorziening, vastlegging en informatie(map)	15
2.6	Personeel	16
2.7	Toezicht/kwaliteit.....	17
2.8	Interne instructie personeel.....	19
2.9	Protocollen	20
2.10	Gegevensverwerking en -uitwisseling.....	20
2.11	Declaratie	20
2.12	Eigen bijdrage (abonnementstarief).....	21
2.13	Informatieverstrekking.....	21

1. Beschrijving

1.1 Aanleiding aanbesteding

De huidige overeenkomsten voor de huishoudelijke ondersteuning (maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning en maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg), hierna te noemen schoonmaakondersteuning en ondersteuning regie/zorg tussen de SUN-gemeenten (Steenwijkerland, Urk en Noordoostpolder) en verschillende aanbieders verlopen van rechtswege op 31 december 2024. Dat betekent dat we per 1 januari 2025 nieuwe overeenkomsten moeten afsluiten. Een nieuwe aanbesteding is nodig om de dienstverlening rondom de huishoudelijke ondersteuning per 1 januari 2025 te kunnen garanderen voor haar inwoners in het kader van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

1.2 Doelstellingen aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een raamovereenkomst met meerdere partijen voor schoonmaakondersteuning en ondersteuning regie/zorg (maximaal 3 per gemeente). De gemeenten willen hiermee bereiken dat haar inwoners (die hiervoor in aanmerking komen in het kader van de Wmo 2015) een kwalitatief goede ondersteuning krijgen. De gemeenten willen hun krachten bundelen en hier gezamenlijk in optreden.

1.3 Opdrachtomschrijving

Onder huishoudelijke ondersteuning wordt verstaan: geheel of gedeeltelijk ondersteunen of overnemen van noodzakelijke activiteiten in het huishouden dan wel van de leefeenheid waartoe de inwoner behoort. Huishoudelijke ondersteuning bestaat uit: schoonmaakondersteuning en ondersteuning bij regie/zorg over het huishouden.

Inwoners met een beperking in de zelfredzaamheid en/of participatie, met chronische psychische of psychosociale problemen, kunnen in bepaalde omstandigheden in aanmerking komen voor schoonmaakondersteuning (voorheen HH1) of ondersteuning regie/zorg (voorheen HH2). De ondersteuning is erop gericht dat inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen. Er wordt eerst onderzocht of alle mogelijkheden van de inwoner om op eigen kracht, met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen met gebruikelijke hulp, met mantelzorg (of ander sociaal netwerk), dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te regelen zijn afgewogen en ingezet. In aanvulling op bovenstaande kan een inwoner in aanmerking komen voor schoonmaakondersteuning of ondersteuning regie/zorg indien:

- er sprake is van aantoonbare beperkingen bij het kunnen voeren van een huishouden; en
- oplossingen op eigen kracht, met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen met gebruikelijke hulp, met hulp van vrijwilligers, mantelzorgers (of ander sociaal netwerk), met gebruikmaking van algemene voorzieningen, via collectieve voorzieningen of (wettelijk) voorliggende voorzieningen te bereiken onvoldoende oplossing biedt.

1.4 Maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning

Schoonmaakondersteuning heeft betrekking op het bereiken van een aantal resultaten. Het gaat om:

- Resultaat een schoon en leefbaar huis;
- Resultaat schone en draagbare kleding (zelden geïndiceerd); en
- Resultaat boodschappen doen voor het dagelijks leven (zelden geïndiceerd).

De twee laatstgenoemde resultaten komen incidenteel voor. Incidenteel omdat deze resultaten doorgaans met voorliggende oplossingen worden opgelost. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt hiervoor door de gemeente een indicatie afgegeven.

1.4.1 Resultaat een schoon en leefbaar huis

Dit resultaat gaat over het schoonhouden van de woning. Iedereen moet gebruik kunnen maken van schone en leefbare elementaire woonruimten, zoals een woonkamer, een slaapkamer, een slaapkamer die anders wordt gebruikt, een keuken, sanitaire ruimtes (maximaal één badkamer en twee toiletten) en aangrenzende hal, trap en/of overloop.

Elementaire woonruimten

Het gaat bij deze woonruimten over de primaire leefruimten in de woning die de inwoner daadwerkelijk (dagelijks of in ieder geval meerdere keren per week) in gebruik heeft. Deze ruimten worden schoongemaakt volgens de algemeen gebruikelijke hygiënische normen. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Om een schoon en leefbaar huis te realiseren zal huishoudelijk werk moeten worden uitgevoerd. Concreet gaat het om taken zoals stofzuigen van de woning, het schoonmaken van de sanitaire ruimten, keuken en het dweilen van vloeren.

Alleen de binnenkant van de woning

De huishoudelijke taken beperken zich tot de binnenkant van de woning. Onderhoud van tuin, opruimen van een schuur, de stoep vegen, ramen zemen aan de buitenkant vallen hier niet onder een schoon en leefbaar huis. Dat wil niet zeggen dat bijvoorbeeld het vegen van een balkon nooit gedaan zou mogen worden, maar er wordt geen aparte indicatie voor gegeven.

1.4.2 Resultaat schone en draagbare kleding

Dit resultaat gaat over de overname van de wasverzorging. Een indicatie voor de maatwerkvoorziening wasverzorging zal zich zelden voordoen omdat het resultaat doorgaans bereikt kan worden door gebruik te maken van de algemene voorziening wasservice of met behulp van personen uit het sociaal netwerk. Er wordt dan geen indicatie voor de maatwerkvoorziening wasverzorging afgegeven.

Uitgangspunt strijken van was

Als uitgangspunt geldt dat de was niet wordt gestreken, tenzij dat medisch noodzakelijk is. Dat zal moeten blijken uit een medisch advies; waaronder ook wát gestreken zou moeten worden. Er kan worden volstaan met het opvouwen (en opruimen) van de was. Van de inwoner wordt verwacht dat hij beschikt of kan beschikken over strijkvrije kleding.

Algemene voorziening wasservice gemeente Noordoostpolder

Bij de algemene voorziening wasservice haalt een partij het wasgoed bij de inwoner thuis op, wast dit op een externe locatie en brengt de was opvouwen terug. De inwoner betaalt hiervoor een bijdrage gebaseerd op de Nibudprijsengids.

Mocht de algemene voorziening wasservice (nog) geen passende oplossing zijn, dan is het wel vaak zo dat inwoners een deel van de wasverzorging nog zelf kunnen uitvoeren.

1.4.3 Resultaat boodschappen doen voor het dagelijks leven

Tot de goederen voor het dagelijks leven worden boodschappen gerekend die nodig zijn voor dagelijkse levensbehoeften. Hieronder vallen levensmiddelen, toiletartikelen en schoonmaakmiddelen, zaken die dagelijks/wekelijks worden gebruikt. Andere inkopen, zoals kleding en duurzame goederen zoals (huishoudelijke) apparaten, vallen niet onder dit resultaat. Een indicatie voor de overname van het doen van boodschappen zal zich zelden voordoen omdat dit resultaat doorgaans bereikt zal worden door gebruik te maken van de (online) boodschappendienst (algemeen gebruikelijke voorziening) of met hulp van huisgenoten (gebruikelijke hulp). Ook kinderen die niet meer thuis wonen of burens van de inwoner kunnen mogelijk hulp bieden.

1.5 Maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg

De ondersteuning bij regie/ zorg over het huishouden heeft betrekking op het bereiken van een aantal resultaten:

- Resultaat een gestructureerde organisatie van het huishouden;
- Resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV);
- Resultaat maaltijden: broodmaaltijd en/of warme maaltijd (zelden geïndiceerd);
- Resultaat thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren (zelden geïndiceerd).

De twee laatstgenoemde resultaten komen incidenteel voor. Incidenteel omdat deze resultaten doorgaans met voorliggende oplossingen worden opgelost. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt hiervoor door de gemeente een indicatie afgegeven.

1.5.1 Resultaat een gestructureerde organisatie van het huishouden

De inzet van een maatwerkvoorziening kan in meer of mindere mate afhankelijk zijn van de vraag in hoeverre de inwoner beschikt over regievermogen. In dat geval kan ondersteuning om een gestructureerd huishouden te kunnen voeren nodig zijn. Een gestructureerde organisatie van het huishouden gaat over het, al dan niet samen met de inwoner, bepalen welke huishoudelijke werkzaamheden wanneer worden gedaan (regievoering over het huishouden). Het gaat bij de taak regie voeren over het huishouden niet om overname van huishoudelijke taken maar om activeren van de inwoner en samen optrekken bij de uitvoering van huishoudelijke taken.

Regievermogen

Onder regievermogen kan worden verstaan of de inwoner het vermogen heeft om een adequaat oordeel te vormen over dagelijks voorkomende situaties op het gebied van sociale redzaamheid, probleemgedrag, psychisch functioneren of geheugen en oriëntatie.

Samenloop met ambulante begeleiding

Ambulante begeleiding en de huishoudelijke ondersteuning met dit resultaat kunnen samenlopen. Dat wil zeggen naast elkaar bestaan. Begeleiding kan gericht zijn op regie bij het huishouden. In de praktijk gaat het vaak om inwoners met beperkingen die voortkomen uit chronisch psychische of psychosociale klachten. In die gevallen wordt er geen indicatie voor ambulante begeleiding gegeven maar wordt huishoudelijke ondersteuning op dit resultaat gegeven.

1.5.2 Resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV)

Bij dit resultaat gaat het niet over de overname van huishoudelijke taken maar over het aanleren daarvan. Het is daarom belangrijk dat de aanbieder weet wat de inwoner moet aanleren. Dat is onderdeel van de kortdurende indicatie; het te bereiken resultaat. Het resultaat gaat over het beschikken van de vaardigheid om zelfstandig te zorgen voor een schoon en leefbaar huis, voor schone en draagbare kleding en het doen van boodschappen voor het dagelijks leven. Aan inwoners die leerbaar zijn kan tijdelijk Advies, Instructie, Voorlichting (AIV) worden verstrekt over het zelf kunnen uitvoeren van huishoudelijke taken en/ of het plannen daarvan. Het gaat bijvoorbeeld om voorlichting en instructie over het gebruik van (ergonomische) hulpmiddelen zoals een plumeau of een telescoopsteel bij het uitvoeren van huishoudelijke taken of over de indeling van de ruimte, waardoor een taak met minder fysieke belasting zelf kan worden uitgevoerd. Bij het plannen van huishoudelijke taken gaat het over het verdelen van de huishoudelijke taken over de week.

Het uiteindelijke resultaat is het bevorderen van de zelfredzaamheid van de inwoner door inzet van AIV. Inwoners zijn langer zelfredzaam doordat ze zelf actiever blijven en hierdoor geen of minder snel gebruik hoeven te maken van een langdurige indicatie schoonmaakondersteuning of kunnen starten met een indicatie schoonmaakondersteuning met een lager volume of frequentie.

Relatie reablement

AIV sluit aan op de landelijke ontwikkeling reablement (herstelgerichte zorg). Dat heeft betrekking op het behouden en vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner door tijdelijke inzet van herstelgerichte zorg. De herstelgerichte zorg kan voor huishoudelijke ondersteuning bestaan uit AIV over hoe en wanneer bepaalde huishoudelijke taken uitgevoerd (moeten) worden.

1.5.3 Resultaat Maaltijden: broodmaaltijd en/of warme maaltijd

In incidentele gevallen valt het verzorgen van brood- en/of warme maaltijden onder de ondersteuning bij regie/zorg over het huishouden. Dit resultaat valt onder ondersteuning regie/zorg als sprake is van overname van het:

- klaarzetten of aanreiken van de broodmaaltijd;
- klaarzetten of opwarmen van een maaltijd;
- bereiden van de warme maaltijd (alleen als voorliggende oplossingen zoals kant- en klaar maaltijden niet passend zijn);
- tafel dekken en afruimen;
- eten en drinken klaarzetten;
- in/uitruimen van de vaatwasser of de afwas doen en het opruimen van de vaat.

Niet-uitstelbaar

Bij dit resultaat gaat het om niet-uitstelbare taken. Dat wil zeggen: taken die doorgaans dagelijks moeten worden gedaan of in ieder geval niet kunnen worden uitgesteld tot de hulp weer langskomt bij de inwoner. Bij maaltijden spreekt dat voor zich.

Voorliggende oplossingen

Een indicatie voor het overnemen van het doen van maaltijdverzorging zal zich zelden voordoen omdat dit resultaat doorgaans: op eigen kracht, met algemeen gebruikelijke voorzieningen (kant en klaar maaltijden), met gebruikelijke hulp of met hulp van anderen bereikt kan worden. Ook het mee kunnen eten bij een buurt- of verzorgingshuis valt hieronder.

Uitgangspunt broodmaaltijden

Een broodmaaltijd kan één keer per dag worden gemaakt en klaargezet. De tweede broodmaaltijd wordt dan tegelijk klaargemaakt en in de koelkast klaargezet.

Hulp sociaal netwerk

Kan de inwoner met hulp van de mensen om hem heen het resultaat bereiken, dan heeft de gemeente geen ondersteuningsplicht. Tijdens het onderzoek wordt gekeken of bijvoorbeeld één van de burens bereid is een maaltijd klaar te zetten of op te warmen als de inwoner dat niet zelf kan. Na het afgeven van de indicatie door de gemeente kan aanbieder in contact komen met het sociale netwerk van de inwoner en ook hun betrekken bij het (mede) hulp bieden aan het bereiken van het resultaat.

Aansporen bereiden en eten maaltijd

Kan een inwoner wel zelf een maaltijd nuttigen, maar niet weet hoe of vergeet om tijdig een maaltijd te bereiden, dan kan de aansporing daartoe onder ambulante begeleiding vallen. Het gaat meestal om inwoners die ook voor het bereiken van andere resultaten al een indicatie voor begeleiding hebben.

Wijkverpleging en maaltijdvoorziening

Maaltijdvoorziening valt onder wijkverpleging (Zvw) als een inwoner 'behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop' heeft en er geen aanspraak is op Wlz-zorg. Dat is het geval als de inwoner:

- hulp nodig heeft om het eten en drinken in zijn mond te brengen (eten en drinken geven);
- is aangewezen op toezicht bij de maaltijden in verband met bijvoorbeeld verslikingsgevaar.

1.5.4 Resultaat thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren

Een indicatie voor het overnemen van de zorg voor minderjarige kinderen zal zich zelden voordoen omdat dit resultaat meestal bereikt wordt door eigen kracht, gebruikelijke hulp (de andere ouder) of hulp van anderen. Het gaat om de dagelijkse, gebruikelijke hulp voor gezonde kinderen (jonger dan 12 jaar) als beide ouders niet in staat zijn deze te leveren. Het gaat om activiteiten als wassen en aankleden, hulp bij eten en/of drinken, maaltijd voorbereiden en toezicht houden. Ook het brengen en halen van kinderen naar school/crèche valt eronder. In principe is het de verantwoordelijkheid van ouders om, op tijden dat zij beide niet in staat zijn voor de kinderen te zorgen dat zelf te regelen. De Wmo heeft alleen een taak in het tijdelijk bijspringen, zodat voor de ouder(s) ruimte ontstaat om zelf een oplossing te vinden. In de praktijk gaat dit om ondersteuning die per direct moet worden ingezet en zonodig buiten de reguliere werktijden om. Diverse vormen van kinderopvang kunnen als voorliggende oplossing worden aangemerkt.

1.6 Extra aandacht voor zorgmijders

In situaties waarbij het niet wenselijk of haalbaar is dat een inwoner meerdere ondersteuners heeft, bijvoorbeeld bij (potentiële) zorgmijders, dan zorgt aanbieder dat één ondersteuner zowel de schoonmaakondersteuning als de ondersteuning regie/ zorg uitvoert. De gemeente zorgt dat aanbieder hiervan op de hoogte is.

1.7 Signaleringsfunctie

Aanbieder signaleert veranderingen in de situatie van de inwoner en het inwonersysteem (waaronder mantelzorg) waardoor mogelijk de ondersteuning verhoogd of verlaagd moet worden.

Signalen kunnen divers zijn en kunnen gaan over bijvoorbeeld inwoners die:

- leerbaar zijn en waarbij zich belastende factoren voordoen, zoals het niet gebruiken van de juiste schoonmaak hulpmiddelen.
- met hulp van hun netwerk het resultaat kunnen bereiken, dan heeft de gemeente geen ondersteuningsplicht.
- wonen in Noordoostpolder en nog geen gebruik maken van de algemene voorziening wasservice en hier na signalering van de aanbieder gebruik van kunnen maken.

2. Programma van Eisen

Toelichting opbouw:

Kolom	Toelichting
Nr.	Nummer van de eis, wens of vraag (in specifieke gevallen aangegeven STWL (S) of Urk (U) of NOP (N))
Omschrijving	Om-/beschrijving van de eis, wens of vraag
E/W	E: eis W: wens NB: Het niet, niet geheel of slechts onder voorwaarden voldoen aan één of meer van de gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
MV SO MV OR/Z Beide	Geeft aan of een eis of wens betrekking heeft op: • de maatwerkvoorziening schoonmaakondersteuning (MV SO) • de maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg (MV OR/Z) • beide maatwerkvoorzieningen

2.1 Algemene eisen

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
1.	Aanbieder heeft een ondersteuning- en acceptatieplicht om iedere inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning.	E	Beide
2.	Aanbieder voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving.	E	Beide
3.	Aanbieder voldoet aan het gestelde in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en daaruit voortvloeiende regelgeving en volgt, zoveel mogelijk, de op haar van toepassing zijnde cao('s).	E	Beide
4.	De vigerende Verordening, Besluit en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Steenwijkerland, gemeente Urk en gemeente Noordoostpolder is te vinden op: Homepage Overheid.nl • Gemeente Steenwijkerland Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Steenwijkerland 2020 Lokale wet- en regelgeving (overheid.nl); • Gemeente Urk Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning gemeente Urk Lokale wet- en regelgeving (overheid.nl); • Gemeente Noordoostpolder: Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Noordoostpolder 2024 Lokale wet- en regelgeving (overheid.nl) Voor gemeente Urk en Noordoostpolder gelden ook vigerende beleidsdocumenten:	E	Beide

	(U) Aanbieder kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein 2024-2027 “Omzien als fundament” vinden via Beleidsplan Sociaal Domein 2024-2027 'Omzien als fundament' (officielebekendmakingen.nl) (N) Aanbieder kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein “Krachtig Noordoostpolder 2.0 Doen wat werkt!” vinden via raad.noordoostpolder.nl		
5.	Bij het einde van de overeenkomst zal aanbieder kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere aanbieder) en draagt tijdig actief bij aan een warme overdracht.	E	Beide
6.	Aanbieder verricht activiteiten op het gebied van schoonmaakondersteuning en/of ondersteuning regie/zorg conform een geldend besluit (beschikking) dat door de gemeente is afgegeven aan een inwoner en conform het beschrevene in de aanbestedingsdocumenten behorende bij onderhavige aanbesteding. Indien een inwoner heeft gekozen voor een bepaalde aanbieder biedt deze de ondersteuning.	E	Beide
7.	Aanbieder levert de activiteiten op het gebied van schoonmaakondersteuning en/of ondersteuning regie/zorg door het gehele gebied van de gemeente. Let op: de gemeenten Noordoostpolder en Steenwijkerland omvatten ook aangrenzende dorpen behorend tot de desbetreffende gemeente, evenals een uitgestrekt buitengebied.	E	Beide
8.	Instroom van geïndiceerde inwoners is elke werkdag van de maand mogelijk.	E	Beide
9.	Aanbieder signaleert veranderingen in de situatie van de inwoner en het inwonersysteem (waaronder mantelzorg) waardoor mogelijk de ondersteuning verhoogd of verlaagd moet worden. Aanbieder vraagt toestemming aan de inwoner om de gewijzigde ondersteuningsbehoefte te melden bij de gemeente. Indien akkoord meldt de aanbieder namens inwoner het aan de gemeente. Inwoner kan de gewijzigde ondersteuningsbehoefte ook zelf melden aan de gemeente. Gemeente Steenwijkerland heeft de voorkeur dat de inwoner dit meldt bij de gemeente. Bij gemeente Urk kan melding bij de gemeente via inwoner of aanbieder. Bij gemeente Noordoostpolder heeft het de voorkeur dat aanbieder dit meldt bij de gemeente. Melden via: Steenwijkerland: consulenten@steenwijkerland.nl Urk: sociaaldomein@urk.nl Noordoostpolder: (0527) 63 39 11 of heronderzoekwmo@noordoostpolder.nl Aanbieder onderbouwt de voorgestelde wijziging in de ondersteuningsvraag, zodat de gemeente aandachtspunten heeft voor het voeren van het gesprek met de inwoner over de gewijzigde ondersteuningsbehoefte.	E	Beide

10.	Aanbieder meldt tijdig bij gemeente wanneer hij een veranderde situatie signaleert buiten de ondersteuning. Hierbij kunt u denken aan (niet limitatief): - overbelasting van de mantelzorger; - leefsituatie (vervuiling, veiligheid e.d.); - huiselijk geweld (Meldcode); - ziekte; - verhuizing; - andere problemen die van invloed zijn op het functioneren.	E	Beide
11.	Aanbieder informeert gemeente pro-actief over het ontstaan en/of ontwikkelingen van een eventuele wachtlijst.	E	Beide
12.	Aanbieder maakt waar mogelijk gebruik van de eigen kracht van de inwoner en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.	E	Beide
13.	Aanbieder is op de hoogte van de algemene voorzieningen. De mogelijkheid tot afschalen van de ondersteuning door inzet van een algemene voorziening wordt doorgegeven aan de gemeente.	E	Beide
14.	Indien de situatie hierom vraagt, zorgt aanbieder dat één ondersteuner de gewenste ondersteuning uitvoert. Bijvoorbeeld bij (potentiële) zorgmijders.	E	Beide
15.	Aanbieder neemt contact op met de gemeente om tot afstemming te komen wanneer inwoner drie keer de gemaakte tijdsafspraken (no show) niet nakomt. De gemeente neemt contact op met de inwoner. Vervolgens gaat gemeente, inwoner en aanbieder in gesprek, om de reden van de no show te achterhalen en tot een gezamenlijke oplossing te komen.	E	Beide
16.	Aanbieder verricht uitsluitend activiteiten die aanvullend noodzakelijk zijn op wat de inwoner of diens omgeving zelf kan.	E	Beide
17.	Aanbieder communiceert met zowel inwoner en diens netwerk in de Nederlandse taal tenzij er overeenstemming is dat een andere taal geen probleem is.	E	Beide
18.	Aanbieder is iedere werkdag bereikbaar.	E	Beide
19.	De inwoner heeft de keuzevrijheid om tussentijds over te stappen van de huidige naar een andere gecontracteerde aanbieder met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken. Gemeente beoordeelt het verzoek tot overstappen en geeft bij instemming opdracht aan de nieuwe aanbieder. De nieuwe aanbieder bevestigt de gemeente via het berichtenverkeer over de wijziging. De gemeente informeert de scheidende aanbieder eveneens via het berichtenverkeer. De overstap leidt nooit tot (financiële) compensatie.	E	Beide
20.	Aanbieder beëindigt de ondersteuning: - naar aanleiding van een verzoek daartoe door de inwoner; - bij verhuizing naar een andere gemeente; - bij opname zorginstelling; - wanneer de inwoner is overleden.	E	Beide

	De ondersteuning kan beëindigd worden wanneer er sprake is van een onveilige werksituatie. Hiervoor moet er een akkoord zijn van de klantmanager/consulent		
21.	Aanbieder zet na overlijden van de inwoner, indien gewenst door de huisgenoten, de dienstverlening voor 6 weken door. De ondersteuning wordt niet stopgezet totdat (her-)onderzoek door de gemeente heeft plaatsgevonden.	E	Beide
22.	Aanbieder zet bij (plotselinge) ziekenhuisopname van de inwoner, indien gewenst door de huisgenoten, de ondersteuning door. De ondersteuning wordt niet stopgezet totdat (her-)onderzoek door de gemeente heeft plaatsgevonden.	E	Beide
23.	Aanbieder houdt zich voor beloning van bestuurders, directie en management, aan de Wet normering Topinkomens en de sectorale bezoldigingsnormen voor topfunctionarissen in de sectorale regeling zorg en jeugdhulp, voor zover deze voor hem van toepassing is.	E	Beide

2.2 Berichtenverkeer via iWmo

Nr.	Beschrijving	E/ W	MV SO MV OR/Z Beide
24.	Aanbieder beschikt op de ingangsdatum van het contract over een AGB-code Wmo. Aanbieders van Wmo zonder AGB-code kunnen deze aanvragen via https://www.vektis.nl/agb-register met kwalificatie aanbieder Wmo (98, subsoort 02). Zie voor AGB registreren: https://www.vektis.nl/agb-register/agb-code-aanvragen Uitleg starters in de zorg: https://www.vektis.nl/agb-register/starter-in-de-zorg	E	Beide
25.	Om berichten via het berichtenverkeer te kunnen uitwisselen tussen gemeenten en aanbieder dient aanbieder op de ingangsdatum van het contract gebruik te kunnen maken van het gegevensknooppunt VECOZO. Via https://www.vecozo.nl/diensten/berichtenverkeer-wmo/ kan aanbieder kennis nemen van het stappenplan registreren bij VECOZO.	E	Beide
26.	Aanbieder volgt de landelijke ontwikkelingen van het berichtenverkeer, zoals bijvoorbeeld de release van nieuwe versies, etc. Op het moment van de ingangsdatum van het contract (1/1/2025) is iWmo 3.2 actief. https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw32/views/view_75527.html Voor de administratieve afhandeling van de berichten volgen aanbieder en gemeente de werkwijze van de laatste versie SAP (Standaard Administratie Protocol): https://i-sociaaldomein.nl/wiki/view/7d505d34-ae98-45c9-85ef-4df453bbd947/actuele-versie-standaard-administratieprotocollen	E	Beide

27.	De kosten die aanbieder moet maken om aansluiting te vinden op het berichtenverkeer zijn voor rekening van de aanbieder.	E	Beide																		
28.	Het berichtenverkeer tussen gemeente en aanbieder gebeurt aan de hand van vastgestelde gegevensstandaarden iWMO. Aanbieder gebruikt de meest actuele versies van de i-standaarden (www.istandaarden.nl). Onderstaande landelijke codes worden gebruikt. Producten tabel <table><tr><th>Product categorie</th><th>Productcategorie omschrijving</th><th>Productcode</th><th>Productcode-omschrijving</th><th>Eenheid</th><th>Frequentie</th></tr><tr><td>01</td><td>Hulp bij het huishouden</td><td>01A04</td><td>HH 1: inspanningsgericht</td><td>Minuut</td><td>Per week</td></tr><tr><td>01</td><td>Hulp bij het huishouden</td><td>01A05</td><td>HH 2: inspanningsgericht</td><td>Minuut</td><td>Per week</td></tr></table>	Product categorie	Productcategorie omschrijving	Productcode	Productcode-omschrijving	Eenheid	Frequentie	01	Hulp bij het huishouden	01A04	HH 1: inspanningsgericht	Minuut	Per week	01	Hulp bij het huishouden	01A05	HH 2: inspanningsgericht	Minuut	Per week	E	Beide
Product categorie	Productcategorie omschrijving	Productcode	Productcode-omschrijving	Eenheid	Frequentie																
01	Hulp bij het huishouden	01A04	HH 1: inspanningsgericht	Minuut	Per week																
01	Hulp bij het huishouden	01A05	HH 2: inspanningsgericht	Minuut	Per week																
29.	Gemeente stuurt de scheidende aanbieder een 301 bericht met nieuwe einddatum en reden wijziging toewijzing is '09 – Overstap naar andere aanbieder'. Gemeente stuurt de nieuwe aanbieder het nieuwe 301 bericht (toewijzingsbericht).	E	Beide																		

2.3 Samenwerken

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
30.	Aanbieder stelt zich direct bij de intake op de hoogte van de aanwezigheid van andere professionals en het netwerk en legt dit vast in het ondersteuningsplan. Zij informeren elkaar en stemmen af over de gemaakte afspraken rondom de inwoner. Dit alles in overleg en met toestemming van de inwoner.	E	Beide
31.	Aanbieder kan in contact komen met het netwerk van de inwoner en deze betrekken bij het (mede) hulp bieden aan het bereiken van de resultaten. Dit alles in overleg en met toestemming van de inwoner.	E	Beide
32.	Aanbieder werkt daar waar mogelijk samen met andere aanbieders binnen het gebied van de SUN-gemeenten om efficiënt te werken. Denk bijvoorbeeld aan: een gezamenlijk werving- en selectiebureau, het aanbieden van opleidingen, het verwachtenmanagement richting inwoners, het aanvullen op elkaars expertise en over wie in welk gebied dienstverlening kan inzetten.	W	Beide

33.	Aanbieder kan samenwerking met andere aanbieders opzoeken om het resultaat maaltijdverzorging vallend onder de maatwerkvoorziening ondersteuning regie/zorg voor de inwoner te organiseren. Indien nodig is dit 7 dagen per week. De aanbieder kan samen met de andere zorgaanbieders verkennen hoe maaltijdverzorging op een andere wijze georganiseerd kan worden. Bijvoorbeeld door de thuiszorg die dagelijks bij de inwoner komt. Of door het betrekken van het netwerk van de inwoner. Het initiatief ligt bij de aanbieder, de gemeente heeft hierin geen actieve rol.	E	Beide
-----	---	---	-------

2.4 (Start) ondersteuning

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
34.	Opdrachtverstrekking aan aanbieder vindt plaats via het berichtenverkeer iWMO. Gemeente verstuurt hiervoor een 301 bericht (toekenningsbericht). Aanbieder start dienstverlening na ontvangst van 301 bericht. Bij hoge uitzondering (spoed) en op uitdrukkelijk verzoek van gemeente vindt telefonisch opdracht plaats. Dit bevestigt gemeente per mail en het 301 bericht zal dan zo spoedig mogelijk volgen.	E	Beide
35.	Aanbieder zal zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking (301 bericht), contact leggen met de inwoner.	E	Beide
36.	Aanbieder start binnen 15 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht (toewijzingsbericht) met de ondersteuning. Van deze termijn kan alleen worden afgeweken wanneer de inwoner zelf aangeeft langer te willen wachten.	E	Beide
37.	Wanneer een inwoner op de wachtlijst staat houdt de aanbieder de inwoner actief op de hoogte van de verwachte wachttijd.	E	Beide
38.	Aanbieder start met de ondersteuning binnen 48 uur wanneer er sprake is van spoed of zo spoedig als nodig is in overleg met de gemeente. De gemeente kan de ondersteuning met spoed aanvragen wanneer: - er een urgent probleem optreedt bij verzorging en/of opvang van kinderen tot 12 jaar en/of hulpbehoevende kinderen; - er een urgent probleem optreedt bij het klaarzetten van de maaltijd.	E	MV OR/Z Resultaten maaltijdverzorging en kindzorg
39.	Aanbieder informeert gemeente dat de ondersteuning is gestart door het versturen van een iWmo305 (start bericht). Dit bericht	E	Beide

	wordt volgens landelijke standaard binnen 5 werkdagen verstuurd nadat de ondersteuning ook daadwerkelijk is gestart.		
40.	Bij ziekte of afwezigheid van de ingeplande ondersteuner wordt de inwoner zo spoedig mogelijk geïnformeerd en zorgt aanbieder met instemming van de inwoner voor een passende en/of gelijkwaardige oplossing.	E	Beide
41.	Aanbieder zet bij ziekte en/of afwezigheid van de ingeplande ondersteuner per direct vervangende ondersteuning in. Het gaat in dit geval om het 'Resultaat maaltijden: broodmaaltijd en/of warme maaltijd' en het 'Resultaat thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren', tenzij aanbieder en inwoner samen tot een passende of gelijkwaardige oplossing komen.	E	MV OR/Z Resultaten maaltijdverzorging en kindzorg
42.	Zijn aanbieder en inwoner van mening dat na aflopen van de indicatie een verlenging aan de orde is, dan melden aanbieder of inwoner dit tenminste <u>acht</u> weken voor aflopen van de indicatie bij de gemeente. Aanbieder vraagt toestemming aan de inwoner om de verlenging te melden bij de gemeente. Indien akkoord meldt de aanbieder namens inwoner de voorgestelde verlenging aan de gemeente. Bij gemeente Steenwijkerland heeft het de voorkeur dat de inwoner dit meldt bij de gemeente. Bij gemeente Urk kan melding bij de gemeente via inwoner of aanbieder. Bij gemeente Noordoostpolder heeft het de voorkeur dat aanbieder dit meldt bij de gemeente. Melden via: Steenwijkerland: consulenten@steenwijkerland.nl Urk: sociaaldomein@urk.nl Noordoostpolder: (0527) 63 39 11 of heronderzoekwmo@noordoostpolder.nl Aanbieder onderbouwt de voorgestelde verlenging, zodat de gemeente aandachtspunten heeft voor het voeren van het gesprek met de inwoner over deze verlenging. <i>Uitzondering werkwijze resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV):</i> In het geval dat de kortdurende indicatie voor het resultaat bevorderen zelfredzaamheid door AIV afloopt en een verlenging nodig is, dan meldt aanbieder of inwoner dit tenminste <u>twee</u> weken voor aflopen van de indicatie bij de gemeente. Op basis van de aangeleverde onderbouwing van de aanbieder kan de gemeente de indicatie voor AIV ambtshalve verlengen. Is er na aflopen van deze ambtshalve verlenging nog ondersteuning nodig, dan valt inwoner onder het reguliere meldingsproces. Inwoner of aanbieder doet (na instemming van de inwoner) melding bij de gemeente.	E	Beide
43.	Aanbieder instrueert de ondersteuner expliciet dat het bij het 'resultaat een gestructureerde organisatie van het huishouden'	E	MV OR/Z 'resultaat een gestructureerde

	niet gaat om overname van huishoudelijke taken maar om activatie en samen optrekken bij huishoudelijke taken.		organisatie van het huishouden'
44.	Aanbieder instrueert de ondersteuner expliciet dat het bij het 'resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV)' niet gaat om overname van huishoudelijke taken maar om aanleren van huishoudelijke taken. Zoals beschreven in dit document in paragraaf '1.5.2 Resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV)'.	E	MV OR/Z 'resultaat bevorderen zelfredzaamheid door AIV'
45.	Inwoner krijgt in principe ondersteuning aangeboden op werkdagen tussen 7.00 uur 's morgens en 18.00 uur 's avonds. Tenzij met de inwoner anders wordt afgesproken en aan deze afspraken geen meerkosten verbonden zijn voor de gemeente/ inwoner. Niet uitstelbare taken zoals ondersteuning in verband met de verzorging van kinderen en maaltijdverzorging kan op alle dagen plaats vinden.	E	Beide

2.5 Overeenkomst maatwerkvoorziening, vastlegging en informatie(map)

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
46.	Aanbieder legt alle relevante algemene afspraken over de schoonmaakondersteuning en ondersteuning regie/zorg vast in een overeenkomst met de inwoner.	E	Beide
47.	De looptijd van de overeenkomst is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven besluit. Tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de inwoner blijft mogelijk.	E	Beide
48.	Aanbieder werkt met schriftelijk vastgelegde afspraken met betrekking tot de ondersteuning en legt dit vast in een ondersteuningsplan. Dit plan bevat o.a.: - Persoonlijke gegevens; - Het moment (tijdstip en dag) waarop de ondersteuning geleverd wordt; - De vorm, omvang en inhoud van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door: inwoner zelf, netwerk, vrijwilligers; - Ondersteuning via andere voorliggende voorzieningen; - de mogelijkheid om in geval van verlof en ziekte af te wijken van de vastgelegde afspraken.	E	Beide
49.	Het ondersteuningsplan wordt minimaal jaarlijks, of zodra daar aanleiding toe is, gezamenlijk door de aanbieder en inwoner geëvalueerd en zo nodig aangepast. De inwoner kan een verzoek tot evaluatie bij aanbieder indienen. Aanbieder dient dit verzoek in te willigen.	E	Beide

	Na akkoord van de inwoner worden eventuele wijzigingen in de afspraken vastgelegd in het afsprakenoverzicht en aan de inwoner overhandigd en aan de informatiemap toegevoegd.		
50.	Aanbieder zal bij aanvang van de ondersteuning aan de inwoner in ieder geval de volgende informatie in de voor inwoner begrijpelijke taal ter beschikking stellen: • <i>Procedure inzake de wijze van uitvoering van de ondersteuning;</i> • <i>Procedure inzake het afzeggen van de ondersteuning (tijdig afzeggen van afspraken);</i> • <i>Procedure inzake het weigeren en stopzetten van de ondersteuning naar aanleiding van ongewenst gedrag van de inwoner;</i> • <i>Procedure inzake klachten (klachtenregeling);</i> • <i>De rechten en plichten van de inwoner.</i> Deze informatie is opgenomen in de informatiemap die aan de inwoner kosteloos ter beschikking wordt gesteld.	E	Beide
51.	Aanbieder zal de overeenkomst, het individueel ondersteuningsplan en andere informatie toevoegen aan de informatiemap die bij de inwoner in huis blijft. Bij beëindiging van de ondersteuning kan de aanbieder bedrijfs- of privacy gevoelige informatie die niet relevant is voor een eventueel opvolgende aanbieder of derde partij verwijderen.	E	Beide
52.	In de informatiemap is een algemeen telefoonnummer en een spoedtelefoonnummer opgenomen voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties en bij vragen en klachten.	E	Beide
53.	In de informatiemap is ruimte vrijgehouden waar vermeld wordt welke contactpersonen en/of instanties van de inwoner gebeld moeten te worden in geval van calamiteiten.	E	Beide
54.	Aanbieder zorgt ervoor dat in de informatiemap een onderdeel logboek is opgenomen.	E	Beide
55.	Het onderdeel logboek wordt door medewerkers van de aanbieder bij ieder bezoek ingevuld. Bij ieder bezoek wordt de verrichte werkzaamheden, het aantal gewerkte uren en opgemerkte bijzonderheden aangegeven.	E	Beide

2.6 Personeel

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
56.	Levering geschiedt door inzet van voldoende gekwalificeerd personeel met een wettelijke arbeidsrelatie en – voor zover van toepassing - op basis van een voor aanbieder geldende cao.	E	Beide
57.	Het personeel en de inzet daarvan moet voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving (o.a. certificering, werkvergunningen, etc.).	E	Beide

58.	Alle personeel en stagiaires met inwoner gebonden functies beschikt over een 'Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens. Aanbieder controleert of de personeelsleden over de bedoelde VOG beschikt. Aanbieder blijft in alle gevallen aansprakelijk voor het handelen en de betrouwbaarheid van de door haar ingezette personeelsleden en ziet hier actief op toe.	E	Beide
59.	Aanbieder zorgt er voor dat minimaal één dag voordat de ondersteuning aanvangt de inwoner de identiteit van de ondersteuner weet. Deze ondersteuner zal zich bij het eerste bezoek aan de inwoner actief identificeren door middel van een geldig legitimatiebewijs.	E	Beide
60.	Aanbieder garandeert dat het personeel respect toont voor de inwoner, hierbij wordt onder andere bedoeld de privacy, geloofsovertuiging, etniciteit, leefwijze en culturele achtergrond. Hierbij worden de algemeen geaccepteerde omgangsvormen gevolgd en wordt zo veel mogelijk aangesloten bij de belevingswereld van de inwoner.	E	Beide
61.	Aanbieder garandeert dat de ondersteuning aan de inwoner wordt verricht op een wijze waarbij de inwoner: • de regie behoudt over het eigen leven en de ondersteuning bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de inwoner; • de ondersteuning wordt verricht door personeel van de aanbieder dat geworven en geselecteerd is op hun geschiktheid voor de opgedragen taken. Dit zowel op het gebied van de benodigde vakbekwaamheid als ook op het gebied van de benodigde vaardigheden en (beroeps-) moraliteit.	E	Beide

2.7 Toezicht/kwaliteit

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
62.	Aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: - veilig, doeltreffend, doelmatig en gericht op de inwoner verstrekt; - afgestemd op de reële behoefte van de inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de inwoner 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 inwoner.	E	Beide
63.	De toezichthoudend ambtenaar Wmo doet onderzoek naar de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door het uitvoeren van signaal gestuurde en proactieve onderzoeken. Gemeente kan toezichthouders verzoeken om een proactief onderzoek te doen naar de schoonmaakondersteuning en de ondersteuning regie/zorg. Het doel is het beoordelen in hoeverre de voorziening voldoet aan de kwaliteitseisen. De aanbieder voldoet aan de eisen van het toetsingskader en werkt mee aan dit onderzoek. Het basistoetsingskader Wmo is voor de gemeente	E	Beide

	Steenwijkerland te vinden op de website van www.ggdijsselland.nl en voor de gemeenten Urk en Noordoostpolder te vinden op de website van GGD Flevoland: https://www.ggdflvland.nl/professional/gemeenten/toezicht-wmo/. Ook kan de toezichthoudend ambtenaar Wmo thema gestuurd onderzoek doen, bijvoorbeeld naar personeelsbeleid of klachtenregeling. Hierbij wordt een deel van de organisatie uitgelicht. Daarnaast wordt toezicht gehouden naar aanleiding van (wettelijk verplichte) meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten incidenten door aanbieders.		
64.	Aanbieder en indien van toepassing onderaannemers en/of samenwerkende partijen werken mee aan van toepassing zijnde inspecties/ onderzoeken door de daarvoor aangewezen organisaties (bijvoorbeeld GGD). Vervolgens geven aanbieders opvolging aan de aanbevelingen die hieruit naar voren komen. De gemeente informeert de aanbieder middels een besluit. Tijdens contractgesprekken wordt de voortgang gemonitord.	E	Beide
65.	Aanbieder informeert gemeenten te allen tijde indien er elders een onderzoek naar hen loopt die mogelijk effect heeft op de lopende overeenkomst.	E	Beide
66.	Aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing. Aanbieder heeft een opleidingsbeleid dat aansluit op de visie van de gemeente en de te ontwikkelen competenties die deze visie en ontwikkelingen (zoals reablement) vragen.	E	Beide
67.	De medewerkers zijn vakbekwaam en beschikken over kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij hun werkzaamheden en passend bij de doelgroep. De benodigde kwalificaties / competenties kunnen bijvoorbeeld voor het 'Resultaat bevorderen zelfredzaamheid door Advies, Instructie en Voorlichting (AIV)' en voor het 'Resultaat thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren' anders zijn. Aanbieder zoekt een passende match tussen medewerker en inwoner hiervoor om het resultaat te bereiken.	E	Beide

2.8 Interne instructie personeel

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
68.	Aanbieder ontwikkelt een interne instructie voor al het voor deze opdracht in te zetten personeel. Deze instructie wordt jaarlijks geactualiseerd. In deze interne instructie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: Een werkinstructie voor het uitvoeren van de activiteiten: • product en resultaat; • milieuvriendelijk werken bij het uitvoeren van de activiteiten; • relevante ARBO-aspecten; • gewenste bejegening van de inwoner; Een instructie omgaan met vertrouwelijkheid en privacy; Signaleren van en omgaan met klachten aan de hand van de klachtenprocedure van de aanbieder; Een instructie voor het omgaan met wangedrag van de inwoner, waaronder: • intimiteiten, intimidatie, mishandeling en verbale agressiviteit, aan de hand van het protocol van de aanbieder; • integriteit, zoals: welk gedrag is niet toegestaan voor de medewerker en welke sancties gelden daarvoor. De volgende sub onderwerpen komen hierin ten minste aan de orde: diefstal, vernielen, post openen, intimidatie, intimiteiten, mishandeling; Een instructie voor het gebruik van de overeenkomst schoonmaakondersteuning en/of ondersteuning regie/zorg en het individuele ondersteuningsplan en de informatiemap; Een instructie voor de invulling van de signaalfunctie en bevorderen zelfredzaamheid inclusief de afstemming met zorgaanbieders en verleners van mantelzorg.	E	Beide

2.9 Protocollen

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
69.	Wanneer de inwoner de ondersteuner de huissleutels toevertrouwt hanteert aanbieder een sleutelprotocol en ziet toe op de naleving.	E	Beide
70.	Aanbieder levert continue en kwalitatief verantwoorde schoonmaakondersteuning en ondersteuning regie/zorg. Aanbieder hanteert protocollen inzake: <i>weigering en stopzetten van de ondersteuning;</i> <i>verlening van spoedzorg;</i> <i>calamiteiten/geweldsincidenten; seksueel overschrijdend gedrag;</i> <i>signalering.</i>	E	Beide
71.	Op verzoek van de gemeente stelt de aanbieder deze protocollen kosteloos beschikbaar aan de gemeente.	E	Beide

2.10 Gegevensverwerking en -uitwisseling

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
72.	Aanbieder handelt naar de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en treft adequate maatregelen om zijn organisatie en de uit te voeren uitwisseling van gegevens duurzaam te laten voldoen aan de eisen van de AVG.	E	Beide

2.11 Declaratie

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
73.	Aanbieder declareert maandelijks de geleverde zorg van de maand ervoor volgens de landelijke afspraken. De declaratie wordt ingediend binnen één maand na afloop van voorgaande zorgmaand. De gemeente betaalt de gedeclareerde zorg binnen 30 dagen uit.	E	Beide

2.12 Eigen bijdrage (abonnementstarief)

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
74.	De gemeente is verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens aan het centraal administratiekantoor (CAK). Op basis van deze informatie kan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage (abonnementstarief) toesturen aan de inwoner. De aanlevering richting het CAK baseert de gemeente op de start- (305) en stopberichten (307) die de aanbieder verstuurt. Aanbieder levert de voorgenoemde berichten tijdig aan bij de gemeente.	E	Beide

2.13 Informatieverstrekking

Nr.	Beschrijving	E/W	MV SO MV OR/Z Beide
75.	Inwoners kunnen een keuze maken voor één van de aanbieders. Om deze keuze te kunnen maken stelt aanbieder informatie beschikbaar die de gemeente kan verstrekken aan haar inwoners.	E	Beide
76.	Aanbieder rapporteert per gemeente halfjaarlijks over: <u>Levertijd ondersteuning:</u> Tijdsduur tussen melding Besluit en eerste contact. Hiernaast verwachten wij een proactieve houding in het melden van eventuele bijzonderheden en de gemeente kan, wanneer nodig, tussentijds deze gegevens opvragen en ontvangen van aanbieder.	E	Beide
77.	Aanbieder rapporteert per gemeente halfjaarlijks over: <u>Klachtenafhandeling:</u> - aantal klachten; - aard van de klachten; - kort gemotiveerde uitspraak 'gegrond/ongegrond omdat'; - genomen maatregel; - behandeltermijn van de klacht (van moment van binnenkomst tot doen van uitspraak). Hiernaast verwachten wij een proactieve houding in het melden van eventuele bijzonderheden en de gemeente kan, wanneer nodig, tussentijds deze gegevens opvragen en ontvangen van aanbieder.	E	Beide

78.	De hierboven genoemde rapportages moeten uiterlijk op 15 januari en 15 juli in het bezit van de gemeente zijn. De rapportages dienen volgens een door de gemeente aan te leveren format digitaal te worden aangeleverd via het e-mailadres: Gemeente Steenwijkerland: contractmanagement-sd@steenwijkerland.nl Gemeente Urk: contractmanagement.sd@urk.nl Gemeente Noordoostpolder: contractmanagement@noordoostpolder.nl	E	Beide
79.	Bij een combinatie of wanneer gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer dient aanbieder voor elk van de rapportages naast een totaalrapportage ook een afzonderlijke rapportage per combinant of per onderaannemer op te stellen.	E	Beide
80.	Indien uit het overleg met de aanbieder, de rapportages of op een andere wijze blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet voldoet aan het Programma van Eisen (dit ter beoordeling aan de gemeente) heeft de aanbieder twee maanden de tijd om wel te voldoen aan de gestelde eisen. Indien dit niet het geval is kan de gemeente besluiten geen nieuwe inwoners naar aanbieder te verwijzen of het contract te beëindigen.	E	Beide
81.	Aanbieder voert eens per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder zijn cliënten binnen de opdracht per gemeente. Dit onderzoek betreft ook de cliënten van de combinanten en/of onderaannemers. De inhoud en methode van het onderzoek wordt vooraf afgestemd met de gemeente in verband met het waarborgen van de kwaliteit en objectiviteit. De resultaten van dit onderzoek deelt de aanbieder met de gemeente. De kosten van dit onderzoek zijn voor rekening van de aanbieder. Norm cliënttevredenheidsonderzoek: aanbieder heeft minimaal een voldoende score op het cliënttevredenheidsonderzoek.	E	Beide
82.	Aanbieder zal, wanneer nodig, volledige medewerking verlenen aan metingen en onderzoeken die door de gemeente worden uitgevoerd.	E	Beide
83.	Voor de financiële productieverantwoording en de accountscontrole maakt aanbieder gebruik van de meest recente versie van het 'Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet'.	E	Beide
84.	Na afloop van ieder kalenderjaar dient aanbieder voor 1 juni de jaarstukken in voorzien van een controleverklaring. Daarnaast levert aanbieder na afloop van ieder kalenderjaar voor 1 maart een overzicht van gedeclareerde uren inwoner gebonden activiteiten in op onderstaande wijze: • een financiële productieverantwoording op gemeente Steenwijkerland niveau. • een financiële productieverantwoording op gemeente Urk niveau; • een financiële productieverantwoording op gemeente Noordoostpolder niveau;	E	Beide

	Daarnaast levert aanbieder na afloop van ieder kalenderjaar voor 1 april een door haar accountant gecontroleerd en gewaarmerkt overzicht van gedeclareerde uren inwoner gebonden activiteiten in op onderstaande wijze: • een financiële productieverantwoording op gemeente Steenwijkerland niveau, met waarmerk van een onafhankelijke registeraccountant; • een financiële productieverantwoording op gemeente Urk niveau, met waarmerk van een onafhankelijke registeraccountant; • een financiële productieverantwoording op gemeente Noordoostpolder niveau, met waarmerk van een onafhankelijke registeraccountant; • een controleverklaring van een onafhankelijke registeraccountant. De financiële productieverantwoording dient te worden aangeleverd conform de bijlage in het landelijk accountantsprotocol. Deze kunt u vinden op: https://i-sociaaldomein.nl/cms/view/57979208/landelijk-accountantsprotocol-en-model-productieverantwoording Uit de controleverklaring dient te blijken dat de bedragen, gefactureerd bij gemeente, overeenkomen met het aantal werkelijk geleverde uren. Het overzicht van gedeclareerde uren inwoner geboden activiteiten hoeft niet opgesplitst te worden naar de verschillende gemeenten waaraan dienstverlening wordt geleverd, wel moeten de uren per gemeente gespecificeerd en gerubriceerd worden. De kosten van deze verslagen zijn voor rekening van de aanbieder.		
85.	Aanbieder verleent op verzoek van de gemeente medewerking aan bestandsvergelijking op de inwoner gebonden activiteiten registratie.	E	Beide
86.	Aanbieder informeert gemeenten over relevante ontwikkelingen in de bedrijfsvoering en de uitvoering van de dienstverlening (zoals bijvoorbeeld fusies, overnames, wijzigingen, etc.) en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening.	E	Beide
87.	Aanbieder werkt op verzoek van de gemeente mee aan het aanleveren van bedrijfsmatige en financiële informatie ter beoordeling van de continuïteit en de financiële situatie van aanbieder.	E	Beide