



Bijlage 3

Programma van Eisen

Europese aanbesteding
Hulp bij het huishouden 2025

Het programma van eisen wordt in dit document in detail omschreven. Het niet voldoen aan een van de criteria betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door in te schrijven verklaart u dat u bij inschrijving en tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet aan de gestelde eisen en deze ook tijdens de gehele periode van uitvoering van de Raamovereenkomst blijvend tot uitvoering zult laten komen.

1. Algemene eisen bij Inschrijving

1 Aanbestedingsdocumenten: Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en voorwaarden van de offerteaanvraag (en bijbehorende bijlagen, waaronder dit document) waaronder de toegepaste procedure, de beoordelingsmethoden, en alle gestelde voorwaarden en eisen.

2 Raamovereenkomst: Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en voorwaarden van de in Bijlage 1 bijgevoegde concept Raamovereenkomst inclusief in de Nota van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.

3 Algemene Inkoopvoorwaarden: Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Wijchen zoals deze in Bijlage 2 bij de offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen. Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Opdrachtnemer wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.

4 Formats: Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Opdrachtnemer moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Opdrachtnemer conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter beschikking stelt.

5 Mededinging: Opdrachtnemer verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Opdrachtnemer verklaart dat hij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Opdrachtnemers beperken. In het bijzonder zal de Opdrachtnemer geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Opdrachtnemers of met derden.

6 Belangenverstrengeling: Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Opdrachtnemer hebben geen belang of direct invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Deelnemers of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Opdrachtgever.

7 Uitgangspunten Opdrachtgever: Opdrachtnemer accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de Opdrachtgever zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijze te zullen handelen.

8 Capaciteitsgarantie Leveringsuren: Opdrachtnemer dient in Bijlage 4 Inschrijfformulier percelen en urengarantie aan te geven welk minimum aantal uren huishoudelijke hulp wordt gegarandeerd per perceel. Opdrachtnemer doet die garantiestelling voor alle postcodes behorende tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zijn garanties ook daadwerkelijk na te kunnen komen. Niet leveren wordt gekwalificeerd als een toerekenbare tekortkoming of wanprestatie van de zijde van de Opdrachtnemer en kan leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het opgegeven aantal uren. Het is Opdrachtnemer te allen tijde toegestaan meer hulp te leveren dan de door hem opgegeven gegarandeerde capaciteit.

9 Beschikbaarheidsregister

Opdrachtgever houdt tijdens de looptijd van de raamovereenkomst actief een beschikbaarheidsregister bij. Opdrachtnemer houdt daarin actuele wachttijden en de beschikbaarheid van medewerkers actueel. Opdrachtnemer werkt met andere Opdrachtnemers samen zodat de beschikbare hulpen op een efficiënte manier over het grondgebied van Opdrachtgever worden verdeeld.

Opdrachtnemer doet er alles aan om wachtlijsten te voorkomen en geeft op verzoek inzicht in de acties om wachtlijsten te voorkomen en om deze, wanneer opportuun, te verhelpen.

10 Maatregelen Toezichthouders: Aan Opdrachtnemer is op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering opgelegd door bevoegde toezichthouders. Deze regel is niet van toepassing wanneer uit een onderzoek door de gemeente, GGD of IGJ een aantal verbetermaatregelen is geëist, zonder dat er sprake is van bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering. De verbetermaatregelen moeten uiterlijk een maand voor gunning zijn afgerond.

2. Algemene eisen aan de Opdrachtnemer

1 Kwaliteitsborging: Opdrachtnemer waarborgt de systeemkwaliteit van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en Inwoners systematisch wordt geborgd. Opdrachtnemer moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. De Opdrachtnemer komt alleen in aanmerking voor de opdracht indien hij in bezit is van een keurmerk-certificaat of een aantoonbaar werkzaam eigen kwaliteitssysteem. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit de volgende keurmerken: HKZ, ISO 9001(-2015), KIWA, Blik op werk keurmerk. Opdrachtnemers die niet over een certificering beschikken moeten op een andere manier aantonen dat zij een werkend systeem hebben geïmplementeerd voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door het overleggen van een adequaat kwaliteitsplan. Dit plan kent een gelijkwaardig niveau als de gestelde eisen bij de hiervoor genoemde keurmerken, e.e.a. te beoordelen door de Opdrachtgever.

2 Privacy: Opdrachtnemer richt zijn organisatie zodanig in dat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving inzake privacy (WMO 2015 en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)). Opdrachtnemer beschikt over een goede informatiebeveiliging. Privacy gevoelige en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend op een beveiligde manier verzonden via e-mail.

3 Legitimatieplicht: Elke medewerker van de Opdrachtnemer die wordt ingezet bij de levering van huishoudelijke hulp is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Opdrachtnemer en kan zich legitimeren.

4 Gedragscode: Opdrachtnemer heeft met ingang van de uitvoering van de Opdracht een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met klanten ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.

5 Klachtenregeling: Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld. Daarom dient de Opdrachtnemer aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgeleverd aan de Opdrachtgever waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Opdrachtgever heeft het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen.

6 Klanttevredenheid: Opdrachtnemer voorziet jaarlijks in een rapportage over klanttevredenheid, waarin tot uitdrukking komt in welke mate Inwoners tevreden zijn over de wijze van dienstverlening en de behaalde resultaten.

7 Toegankelijkheid: Opdrachtnemer is telefonisch goed bereikbaar tenminste tijdens kantoortijden (werkdagen van 8.30-17.00 uur).

8 Meldcode Huiselijk geweld: Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet zij een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.

9 Meldplicht Calamiteiten: Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de Leidraad Meldingen van de Wmo-toezichthouder GGD Gelderland-Zuid. Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de IGJ. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calami-

teiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezicht-houder Wmo GGD Gelderland-Zuid.

10 Overnameprotocol: Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan het opgestelde overnameprotocol (zie Bijlage 8 Overname protocol HBH 2025) met betrekking tot overname van personeel van niet gegunde Opdrachtnemers bij deze aanbesteding. Dit protocol is ook van toepassing in geval van uitval van Opdrachtnemers tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. De Gemeente is geen formele partij bij overnameafspraken, maar wil waar mogelijk ondersteunen dan wel bemiddelen en op de hoogte gehouden worden over de voortgang en de uitkomst van het overleg.

11 Contractmanagementgesprekken: Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan het minimaal jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen wanneer Opdrachtgever dit wenselijk vindt. Er vindt voorafgaand aan de gesprekken afstemming plaats over agendapunten en informatie uitwisseling. In ieder geval wordt de klachtenrapportage besproken.

12 Informatie voor Inwoners: Opdrachtnemer stelt informatie ten behoeve van klanten beschikbaar via folders en de website van Opdrachtnemer. Deze informatie omvat tenminste de volgende onderdelen over de rechten en plichten van klanten:

- a. het ondersteuningsaanbod door Opdrachtnemer en zo nodig derden
- b. de wijze van uitvoering van de ondersteuning
- c. vervanging bij ziekte en vakantie van de hulp
- d. het weigeren en stopzetten van ondersteuning
- e. hoe een klacht kan worden ingediend
- f. overige rechten en plichten van de klanten.

13 Overmatige winsten: Opdrachtgever heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat de maatschappelijke gelden voor Wmo dienstverlening aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) cliënten wordt besteed. Opdrachtnemer zal daarom geen hoge winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van bestuurders, eigenaren, vennoten en/of aandeelhouders hanteren, voortvloeiende uit dienstverlening uit hoofde van de Overeenkomst. In de Overeenkomst artikel 6 is nader omschreven welke beperkingen en consequenties daarop gelden.

14 Goed werkgeverschap: Opdrachtnemer gedraagt zich als een goed werkgever en voldoet bij het uitvoeren van de voorziening aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor personeel en de toepasselijke Cao's voor zijn personeel.

15 Meldingsplicht: Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever onverwijld schriftelijk te melden als niet langer aan één of meerdere punten uit het Programma van Eisen kan worden voldaan.

16 Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ): Opdrachtnemer meldt signalen over fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen van aanbieders van zorg bij het RMZ, via regionaalmeldpuntzorg@nijmegen.nl.

3. Eisen aan de uitvoering van de opdracht

1 Werkzaamheden: De in te zetten zorg in natura dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo hieraan stelt. De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de omschrijvingen van Hulp bij het huishouden 1 en 2 en Praktische begeleiding zoals deze zijn opgenomen in de Offerte-aanvraag. De Opdrachtnemer verleent verantwoorde hulp. Dat is hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig is en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner. Opdrachtnemer levert alleen hulp als er een geldige indicatie is. Hier kan alleen van afgeweken worden als de Opdrachtgever daar expliciet toestemming voor geeft.

2 Planning en afstemming: De Opdrachtnemer maakt schriftelijke afspraken met de Inwoner (en/of diens vertegenwoordiger) over het starten of voortzetten van de overeengekomen hulp, de tijdstippen waarop deze zorg wordt verleend en hoe er wordt gehandeld bij wisseling van personeel. De werkzaamheden worden in overleg met de Inwoner geleverd op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur. Eventu-

eel kan in overleg met de Inwoner op werkdagen tot 20:00 uur worden geleverd en ook op zaterdagen tot 17.00 uur.

3 Afstemming rondom de Inwoner: Opdrachtnemer neemt deel aan het netwerk rond de Inwoner en stemt de ondersteuning af met andere professionele dienstverleners die zorg of ondersteuning leveren aan de Inwoner (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Opdrachtnemer binnen dit netwerk met een integraal hulpverleningsplan.

4 Signalering: Opdrachtnemer meldt zo spoedig mogelijk bij de Opdrachtgever wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Inwoner voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Inwoner en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit gebeurt met gezond verstand en behoeft geen aanvullende opleiding. Opdrachtnemer beschikt over een beleid/richtlijn waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met signalering en draagt zorg voor implementatie hiervan. De Opdrachtnemer doet onmiddellijk melding bij de Opdrachtgever indien er sprake is van te veel of te weinig geïndiceerde uren, of als er sprake lijkt van frauduleus gedrag of onjuiste voorstelling van zaken door een Inwoner.

5 Gegevensuitwisseling: Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn. Daartoe wordt gebruik gemaakt van het iWmo berichtenverkeer en bijbehorende protocollen.

6 Ondersteuningsplan en Zorgmap: Opdrachtnemer werkt op basis van een Ondersteuningsplan waarover is overlegd met de Inwoner en zijn omgeving/verzorgers en dat is afgestemd op de behoeften van de Inwoner. Dit plan wordt tijdens een intakegesprek tussen Inwoner en Opdrachtnemer opgesteld en voor akkoord ondertekend door Inwoner of zijn vertegenwoordiger. Het originele exemplaar van het ondersteuningsplan wordt door Opdrachtnemer aan Inwoner als onderdeel van de Zorgmap verstrekt. Het ondersteuningsplan is op te vragen door de Opdrachtgever.

7 Acceptatieplicht: Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht en verplichting tot voortzetting van de hulp, tenzij er zwaarwegende redenen zijn die verband houden met de omstandigheden van de klant waardoor in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende hulp te bieden aan de desbetreffende klant. Dit dient gemotiveerd onderbouwd te worden door Opdrachtnemer bij de lokale toegang. Bijvoorbeeld in situaties waarbij veiligheid van medewerkers, de Inwoner of overige Inwoners in het gedrang komt. De Opdrachtgever bepaalt of de acceptatieplicht van toepassing blijft of dat daarvan wordt afgezien. Voortijdige beëindiging van de hulp op verzoek van Opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk na overleg en met nadrukkelijke instemming van de Opdrachtgever.

8 Continuïteit algemeen: Onder continuïteit wordt verstaan dat de hulp zowel in omvang als in categorie conform de indicatie wordt verleend en dat zoveel mogelijk dezelfde hulpverlener wordt ingezet bij een Inwoner. Opdrachtnemer werkt daarom zoveel mogelijk gebiedsgericht met zoveel mogelijk vaste medewerkers en continuïteit van personeel rondom de Inwoner. Bij een noodzaak tot vervanging van de vaste hulpverlener wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, wordt zoveel mogelijk een vaste vervanger ingeschakeld.

9 Continuïteit bij ziekte en vakantie: Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van levering ook bij ziekte en vakantie van medewerkers duidelijk is geregeld en dat de voortgang van de levering niet wordt gehinderd. Opdrachtnemer is verplicht om onverwijld aan Opdrachtgever te melden wanneer hij capaciteitsproblemen voorziet tijdens de levering. Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Opdrachtgever plaatsvinden.

10 Continuïteit tijdens vakantieperioden: Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Opdrachtgever plaatsvinden. Onder "tijdelijke onderbreking" wordt verstaan: het langer onderbreken van de huishoudelijke hulp dan twee aaneengesloten weken tijdens de schoolvakantie van de basisschool (in de regio) of langer dan één week buiten de schoolvakantie om. Alle partijen zetten in op het managen van het verwachtingspatroon van de klant. Voor Huishoudelijke Hulp 1 geldt dat tijdens de schoolvakantie van de basisschool (in de regio) de eerste twee weken van de vakantie van de vaste medewerker niet voor vervanging gezorgd hoeft te worden. De rest van het jaar is het verplicht om na één week voor vervanging te zorgen. In totaal is het toegestaan om per Inwoner maxi-

maal zes weken per jaar geen vervanging te regelen, tenzij het belang van de Inwoner zich hiertegen verzet. Dit wordt bij de start van de zorgperiode door de Opdrachtgever kenbaar gemaakt en door Opdrachtnemer opgenomen in de zorgmap. Als op basis van de signalerings-functie van de Opdrachtnemer blijkt dat het belang van de Inwoner dusdanig is dat de hulp continu aangeboden dient te blijven, dan dient Opdrachtnemer deze continuïteit te bieden. Opdrachtnemer meldt verlof tijdig bij de Inwoner zodat deze eventueel zijn netwerk kan inschakelen voor het tijdelijk leveren van hulp. Voor Huishoudelijke Hulp 2 en voor Praktische begeleiding geldt dat de uitgevallen hulp altijd tijdig en adequaat door de Opdrachtnemer wordt vervangen. In situaties dat het niet wenselijk is dat vaste hulp wordt vervangen (bijvoorbeeld onrust door onbekende hulp, verwardheid e.d.) kan afgezien worden van vervanging mits dat verantwoord is. Opdrachtnemer overlegt altijd met aanwezige mantelzorgers. Hetzelfde geldt als oplossingen in de familiesfeer worden getroffen. Afspraken daarover worden altijd vastgelegd in de zorgmap. Als er niet tot overeenstemming met de Inwoner of zijn netwerk wordt gekomen, vindt overleg met de Opdrachtgever plaats.

11 Urengarantie: Indien Opdrachtnemer niet in staat is het aantal gegarandeerde uren te leveren, gaat hij daarover onmiddellijk (binnen 24 uur) overleg aan met Opdrachtgever om tot een mogelijke oplossing te komen. Ook wanneer Opdrachtnemer langer dan 3 maanden structureel minder minuten per week kan leveren dan in de beschikking is opgenomen, dan dient hij dit te melden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer doet er alles aan om wachtlijsten te voorkomen en geeft op verzoek inzicht in deze wachtlijsten en wachttijden, de acties om wachtlijsten te voorkomen en om deze te verhelpen.

12 Start levering: Opdrachtnemer start tijdig en binnen de hierna vermelde termijnen met de gevraagde uitvoering van opdrachten. Opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen daarbij voor een goed verwachtingenmanagement richting de Inwoner. Concreet betekent dit, gerekend voor alle stappen (niet cumulatief) vanaf de datum van de opdrachtverstrekking door Opdrachtgever:

Eerste contact met Inwoner	Eerste gesprek met Inwoner	Start Werkzaamheden
5 werkdagen	10 werkdagen	20 werkdagen?
Spoedlevering	1 werkdag	2 werkdagen

Opdrachtgever accepteert geen wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van spoed, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.

13 Beschikbaarheidsregister: Opdrachtgever hanteert een beschikbaarheidsregister waarin elke Opdrachtnemer actuele informatie geeft over de beschikbaarheid van hulpen en een eventuele wachttijd; informatie die voor alle gecontracteerde opdrachtnemers is in te zien. Dit dient wekelijks te worden bijgehouden door opdrachtnemer.

14 Onafhankelijke Cliënt ondersteuning (OCO): Aanbieder respecteert de inzet van een Onafhankelijke Cliënt ondersteuner en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de cliënt mogelijk te maken, zowel bij de start van de Beschikking als gedurende de uitvoeringsperiode van de Beschikking.

4. Eisen aan het in te zetten personeel

1 VOG: Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Inwoners. De VOG mag niet ouder zijn dan drie jaar bij aanvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

2 Houding en competenties: Voor de uitvoering van huishoudelijke hulp dienen medewerkers van de Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

- De medewerker is minimaal 18 jaar en in staat het werk uit te voeren;
- De medewerker handelt in alle gevallen integer;

- De medewerker kan oplossingsgericht en vanuit de vraag en belevingswereld van de Inwoner werken en is in staat om problemen ten aanzien van het huishouden op te merken en deze te rapporteren aan de daartoe door de Opdrachtnemer aangestelde functionaris;
- De medewerker heeft een klantvriendelijke houding en bejegt de Inwoner correct;
- De medewerker heeft communicatieve vaardigheden, passend bij het beroep en is voldoende taalvaardig om binnen de organisatie te communiceren, signaleren en rapporteren;
- De medewerker spreekt bij voorkeur de taal die de Inwoner vaardig is;
- De medewerker respecteert de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de Inwoners.

3 Kennis- en ervaringsvereisten: De medewerker HH1 heeft niet over een specifiek opleidingsniveau te beschikken. Opdrachtnemer zet voor aanvragen met regie (HH2) een huishoudelijk hulpmedewerker in die kennis en ervaring heeft met huishoudelijke taken en het structureren van een huishouden. In te zetten medewerkers voor hulp bij het huishouden 2 hebben kennis van en ervaring met de meest voorkomende beperkingen en gedragingen binnen de doelgroep van Inwoners met onder andere (niet limitatief): psychische beperkingen, dementie, verslaving, agressie, laaggeletterdheid, sociaal isolement, laag niveau digitale vaardigheden, Niet aangeboren Hersenletsel (NAH) en verstandelijke beperkingen. Opdrachtnemer voldoet aan de in het vakgebied gebruikelijk geachte kwaliteitsnormen zoals minimale vakbekwaamheid, werkervaring, competenties en opleidings- en bijscholingsvereisten.

4 Medewerkers Praktische begeleiding: De begeleider sluit aan bij de achtergrond, mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de inwoner. De begeleider kan aansluiten, samenwerken en/of overdragen naar aangrenzende expertisegebieden, dan wel voorzieningen. Opdrachtnemer maakt samen met de inwoner een plan dat passend is bij de doelen. Opdrachtnemer richt zich actief op het realiseren van bovenstaande doelstelling(en). Het plan, de uitgevoerde activiteiten en de voortgang op de doelen worden met regelmaat, minimaal 1x per 6 maanden, geëvalueerd. Opdrachtnemer realiseert de doelen uit het plan met een methodische aanpak. Opdrachtnemer maakt gebruik van medewerkers die beschikken over relevante (ervarings-) deskundigheid, kennis en competenties en passend gekwalificeerd zijn voor de gevraagde werkzaamheden.

5. Administratieve Eisen en Werkafspraken

1 Gebruik iWmo: Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren de administratieve uitwisseling uit door middel van het iWmo berichtenverkeer en de daarbij toepasselijke protocollen en afspraken volgens het landelijk administratie protocol berichtenverkeer.

2 Voortgangsoverleg: Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan het minimaal jaarlijks te houden voortgangsoverleg. Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen wanneer Opdrachtgever dit wenselijk vindt (uitgangspunt: minimaal 1, maximaal 4 gesprekken per jaar).

3 Onderzoeken: Opdrachtnemer werkt in alle gevallen mee aan de toepassing van uitvoeringsonderzoeken die behoren bij de toepassing van Wmo toezicht en de toepassing van andere wettelijke vereisten. Daarbij wordt rekening gehouden met de toepasselijke regelgeving voor privacybescherming (AVG). Opdrachtnemer werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Opdrachtgever of door deze aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Opdrachtnemer de gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van zijn organisatie, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij hem werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen en Bibob onderzoek.

4 Facturatie: Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de werkelijk geleverde uren per leveringsperiode conform de afgesproken werkwijze in het landelijke afgesproken iWmo administratieprotocol. Alleen feitelijk geleverde uren kunnen worden gedeclareerd, waaronder niet wordt verstaan de intake-gesprekken.

5 Productieverantwoording en Controleverklaring van de onafhankelijke accountant: Alleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient aantoonbaar te kunnen worden

gemaakt door de eigen administratie van de Opdrachtnemer. Jaarlijks dient dat door overlegging van een Accountantsverklaring te worden onderbouwd. Opdrachtgever heeft het recht om aanvullend daarop zo nodig zelfstandig aan fraudebeperking te doen en de administratie van de Opdrachtnemer op te vragen ter onderbouwing of de zorginzet ook feitelijk is geleverd.

6 Prijsverhogingen/Indexering: De prijs is een all-in prijs. De in paragraaf 1.4 opgenomen tarieven gelden in principe tot 1 januari 2026, tenzij er tussentijdse aanpassing van de Cao VVT plaatsvindt, dan wordt deze aanpassing op de tarieven in paragraaf 1.4 van de Offerteaanvraag verwerkt. Alleen tarief-aanpassingen op basis van de afgesproken indexeringsmethodiek zijn mogelijk. Daarbij geldt voor de producten HH1 en HH2:

Materiele kosten: verhoging d.m.v. de indexformules uit de rekenmodule;

Personele kosten: op basis van het percentage indexering salarisschalen CAO VVT.

Voor de indexering van de tarieven Praktische begeleiding volgt Opdrachtgever de indexering die wordt gehanteerd voor de regionaal ingekochte Praktische begeleiding.

7 Nadere Werkafspraken: Waar noodzakelijk worden nadere gedetailleerde afspraken uitgewerkt in gezamenlijke werkafspraken. Deze Werkafspraken worden steeds actueel gehouden op basis van de laatste vastgestelde afspraken.