



Bijlage 1 Programma van Eisen Huishoudelijke Ondersteuning Helmond

1.	Omschrijving Huishoudelijke ondersteuning	2
1.1.	Huishoudelijke Ondersteuning en Resultaat	2
2.	Landelijke en lokale ontwikkelingen	3
2.1.	Landelijke ontwikkelingen	3
2.2.	Lokale ontwikkelingen	3
2.3.	Ondersteuningsvisie Helmond met leidende principes	4
3.	Clïëntaantallen Huishoudelijke Ondersteuning	6
4.	Uitvoeringsvariant, bekostigingssystematiek, tarief en indexatie	6
4.1.	Uitvoeringsvariant en bekostigingssystematiek	6
4.2.	Tarief	6
4.3.	Indexatie	6
5.	Eisen aan de aanbieders voor de uitvoering van de opdracht	6
5.1	Eisen aan de Aanbieder	6
5.2	Eisen aan de uitvoering van de Opdracht	8
5.3	Voortijdige beëindiging Individuele Opdrachtverstrekking	9
5.4	Acute situatie / Spoedprocedure	9
6.	Toeleidingsprocedure	9
6.1.	Het toegangsproces of hoofdlijnen	9
6.2.	Onderzoek en normenkader	10
6.3.	Kaders toeleiding nieuwe cliënten	10
7.	Implementatie en communicatie	11
7.1.	Kaders toeleiding van huidige cliënten	12
7.2.	Stappenplan implementatie	13
8.	Monitoring, toezicht en leren	14
8.1.	Contractmanagement	14
8.2.	Wachttijstenmanagement	15
8.3.	Managementrapportage	16
8.4.	Financiële verantwoording – productieverantwoording	16
8.5.	Toezicht	16
	Toezicht op de rechtmatigheid en kwaliteit	17
	Calamiteiten- en incidententoezicht	17
9.	Administratie en declaratie	17
9.1.	Administratie	17
9.2.	Declaratieproces	17

1. Omschrijving Huishoudelijke ondersteuning

1.1. Huishoudelijke Ondersteuning en Resultaat

De gemeente biedt op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) huishoudelijke ondersteuning aan inwoners die door ouderdom, beperking of chronische ziekte moeite hebben met het uitvoeren van huishoudelijke taken. Deze ondersteuning is erop gericht dat de inwoner beschikt over een schoon en leefbaar huis.

De huishoudelijke taken worden uitgevoerd in de leef vertrekken van het woonhuis die dagelijks of in ieder geval meerdere keren per week worden gebruikt (inclusief aangrenzende hal, trap of overloop). Een huis is schoon en leefbaar als het normaal bewoond en gebruikt kan worden. Schoon betekent een basisniveau van hygiëne handhaven, waarbij vervuiling en gezondheidsrisico's worden voorkomen. Leefbaar betekent dat de woning opgeruimd en praktisch is ingericht om bijvoorbeeld vallen te voorkomen.

Huishoudelijke ondersteuning omvat taken die algemeen gebruikelijk zijn. Het strijken van onderkleding of beddengoed is bijvoorbeeld niet algemeen gebruikelijk. Dit betekent ook dat het geen taken omvat die uitgevoerd kunnen worden met een algemeen gebruikelijk technisch hulpmiddel. Voorbeelden van algemeen gebruikelijke technische hulpmiddelen zijn een wasmachine/droger en een vaatwasser. Een robotstofzuiger is geen algemeen gebruikelijk hulpmiddel nu niet gesteld kan worden dat mensen, met of zonder beperking, worden geacht te beschikken over een dergelijk apparaat.

Indien algemeen gebruikelijke hulpmiddelen niet aanwezig zijn maar wel een adequate oplossing kunnen zijn voor een probleem, behoort het tot de verantwoordelijkheid van de Cliënt om dergelijke apparatuur aan te schaffen. Dit geldt eveneens voor aanpassingen zoals bijvoorbeeld een verhoging voor een wasmachine of droger. Hierbij geldt de restrictie dat het technische hulpmiddel voor de cliënt ook daadwerkelijk beschikbaar is, financieel gedragen kan worden en adequate compensatie biedt. Zie daartoe ook CRvB 27-01-2016 (ECLI: NL: CRvB: 2016:373) en CRvB 17-12-2014 (ECLI:NL:CRvB:2014:4276). Bizob-2014-AS-BU-001, Overeenkomst Wmo 2015, Huishoudelijke Ondersteuning, versie 230317.

Huishoudelijke ondersteuning kan omvatten: opruimen, stoffen, stofzuigen, dweilen, schoonmaken keukenblok en keukenapparatuur, schoonmaken badkamer, schoonmaken toilet, bed verschonen. Daarnaast de hierboven benoemde (gangbare c.q. reguliere) taken, omvat huishoudelijke ondersteuning eveneens zogenaamde incidentele taken. Incidentele taken zijn taken die zich kenmerken door een bepaalde mate van uitstelbaarheid en lage frequentie in de uitvoering. De frequentie waarin de taken moeten worden verricht om tot het resultaat te komen is mede afhankelijk van de persoonlijke situatie en leefwijze (gezinssamenstelling en gezondheid) van de cliënt. Ook de aard van de taak is bepalend (regulier dan wel incidenteel).

Het uitgangspunt is dat iemand zelf verantwoordelijk is voor het schoon en leefbaar houden van zijn woning. Indien iemand echter niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen (uit het sociaal netwerk dan wel via de inzet van een algemene voorziening) in staat is om de huishoudelijke taken (volledig) uit te voeren, verstrekt de Gemeente aan de inwoner een Wmo-maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

De huishoudelijke ondersteuning ziet toe op het bevorderen van zelfredzaamheid zodat de inwoner zo zelfstandig mogelijk kan blijven functioneren in de eigen woonomgeving. Daarnaast heeft huishoudelijke ondersteuning een rol in het vervullen van een signaalfunctie. Hulpen, die huishoudelijke ondersteuning bieden, kunnen veranderingen in de gezondheid of leefomstandigheden van de inwoner tijdig opmerken en rapporteren.

2. Landelijke en lokale ontwikkelingen

Een aantal landelijke ontwikkelingen, zoals toenemende zorgbehoefte door bijvoorbeeld vergrijzing, overgang naar de Wlz, arbeidsmarktkrapte, forse CAO-verhogingen, ontoereikende Rijksbudgetten (met name vanaf 2026), herinvoering abonnementstarief (naar verwachting in 2026), **IZA**, **GALA** en **WOZO** zijn relevant voor de inkoop.

Daarnaast zijn een aantal lokale ontwikkelingen relevant voor de inkoop. Het gaat daarbij om de lange termijn koers en doelen van de gemeente Helmond, zoals opgenomen in het **Ambitieakkoord, Visie op wonen, welzijn en zorg gemeente Helmond 2023-2030**, de **kadernota Sociaal Domein 2024-2028** en de **Helmond aanpak**.

Zowel landelijk als gemeentelijk beleid is gericht op preventief en domein overstijgend werken, waarbij integrale samenwerking (met sociale basis/voorveld en aanbieders van geïndiceerde ondersteuning) met en rondom de inwoner is georganiseerd. Dit is een proces van ontwikkeling. Met de nieuwe inkoop wil de gemeente hierop anticiperen.

Hieronder volgt een korte toelichting op genoemde landelijk en lokaal beleid.

2.1. Landelijke ontwikkelingen

IZA/GALA: Het Integraal Zorgakkoord (IZA) en het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) vormen samen de basis voor het toekomstbestendig maken van de zorg in Nederland, met een sterke focus op preventie en het bevorderen van een gezonde levensstijl. Binnen de zorgregio Zuidoost Brabant, en specifiek in Helmond, wordt deze visie concreet uitgewerkt via initiatieven zoals 'Peel Duurzaam Gezond' en de 'Nota Focus Aanpak Gezondheid'. Deze akkoorden benadrukken het belang van preventieve maatregelen en vroege signalering van gezondheids- en welzijnsproblemen. De specifieke invloed van deze akkoorden op huishoudelijke ondersteuning zal afhangen van de uitwerking en implementatie binnen de gemeente. Wel is huishoudelijke ondersteuning een dienst waarbij we het vroegtijdige signaleren van problemen willen stimuleren. Hetzelfde geldt voor het zorgdragen voor het aansluiten van huishoudelijke ondersteuning bij andere vormen van ondersteuning en zorg die inwoners ontvangen.

WOZO: WOZO draagt bij aan een brede maatschappelijke beweging, om een omslag te maken in de organisatie van ondersteuning en zorg. Het is een omslag naar ondersteuning en zorg, die zich aanpast op de veranderde voorkeuren van ouderen en daarmee de financiële en personele houdbaarheid bevordert. De gevleugelde begrippen zijn daarin: 'zelf als het kan', 'thuis als het kan' en 'digitaal als het kan'. En sterke basiszorg voor ouderen is hierin belangrijk als tussenstap naar de Wet langdurige zorg (Wlz).

2.2. Lokale ontwikkelingen

Ambitieakkoord 2022-2026: De rode draad in het sociaal beleid blijft dat iedereen in Helmond moet kunnen meedoen, rondkomen en vooruitkomen. De sociale teams Helmond blijven daarbij de ruggengraat van onze aanpak. Om passende zorg te bieden is het belangrijk om rekening te houden met de cultuur, gebruiken, eventuele beperkingen en andere persoonlijke kenmerken van inwoners.

Kadernota Sociaal Domein 2024-2028: De visie van de gemeente Helmond is: "voor iedereen een thuis en waar nodig zorg en begeleiding, gericht op meedoen". De gemeente streeft naar een sociale basis die ervoor zorgt dat mensen zo lang mogelijk kunnen blijven participeren in de samenleving. Wanneer nodig wordt zo efficiënt mogelijk passend maatwerk geboden.

De inkoop van de Wmo maatwerkvoorzieningen wordt hierop afgestemd. De focus daarbij ligt op het bieden van kwalitatieve ondersteuning die beschikbaar, dichtbij en laagdrempelig is, bij voorkeur in de eigen omgeving. Een onderdeel hiervan is het toewerken naar een wijkgerichte aanpak. Belangrijk is

dat de ondersteuning aansluit bij de specifieke behoeften van de inwoner en rekening houdt met diens eigen kracht en mogelijkheden. Er wordt ingezet op een doelmatige persoonlijke aanpak die afgestemd is op de vraag van de individuele inwoner. Dit bevordert de zelfredzaamheid en het gevoel van eigen regie. Daarnaast is het van het belang om innovatieve technologieën en digitalisering te faciliteren en ruimte te bieden aan andere creatieve vernieuwingen met aandacht voor kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning.

Om deze visie te realiseren, is samenwerking nodig met zorgpartijen en tussen zorgpartijen onderling. Door gezamenlijk op te trekken, kunnen de krachten gebundeld worden en kunnen de beste oplossingen worden gevonden voor de inwoners.

Visie op wonen, welzijn en zorg gemeente Helmond 2023-2030: Achtergrond voor deze visie is de kadernota Sociaal Domein. Helmond wil een stad zijn waar voor iedereen een plek is. We willen een Helmond waarin iedereen meedoet en meetelt. Inwoners die oog hebben voor elkaar, voor eenzaamheid, zeker onder ouderen. Een gezonde en een veilige stad, aldus enkele passages uit de strategische agenda, Helmond, stad in beweging, - voor een duurzame, sociale en economisch vitale toekomst. In het streven een inclusieve stad te zijn draagt de gemeente een belangrijke verantwoordelijkheid, zeker op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Om invulling te geven aan deze verantwoordelijkheid heeft de gemeente Helmond, in overleg met de zorgpartijen en de woningcorporaties de visie op Wonen, Welzijn en Zorg opgesteld. Naast het verkrijgen van inzicht in het huidige zorgstelsel en de aanwezige voorzieningen formuleert deze visie ook de woon-zorg opgave voor de periode 2020- 2030.

In de visie wordt geconstateerd dat het huidige zorgstelsel op (korte-) termijn niet houdbaar is. Dit vraagt om een andere benadering van de vraag naar zorg, een vraag die zowel in omvang als complexiteit toeneemt. Door vergrijzing, het langer zelfstandig blijven wonen, minder intramurale zorg, een tekort op de arbeidsmarkt en een stijging van de kosten is een andere benadering van de problematiek noodzakelijk. Deze benadering start bij preventie. Preventie door bescherming tegen ziekten, maar ook het bevorderen van een goede gezondheid. Voorts wordt in de visie geconcludeerd dat zelfredzaamheid en samenredzaamheid een belangrijke rol gaan vervullen in het invullen van de zorgvraag. Meer naar elkaar om kijken, elkaar helpen en ondersteunen. Dit vraagt om een forse inzet van onze inwoners en mantelzorgers. Maar ook om een zorgstructuur die hierop aansluit. Samenwerking tussen de betrokken partijen is in dit kader van essentieel belang. Deze samenwerking moet tot stand komen op wijk- en buurtniveau. Er moet ruimte voor ontmoeting worden geboden. De woningvoorraad zal op deze ontwikkeling moeten worden aangepast, en aanzienlijk moeten worden uitgebreid met toegankelijke woningen, waar zorg op maat kan worden verleend.

2.3. Ondersteuningsvisie Helmond met leidende principes

De ondersteuningsvisie van de gemeente Helmond is het vertrekpunt voor de inkoop. Aanbieders conformeren zich aan deze ondersteuningsvisie, die de gemeenschappelijke taal vormt en die aansluit bij zowel landelijke als Helmondse beleidskaders, namelijk dat:

- **Passende zorg het uitgangspunt is.**

Inwoners worden snel van passende ondersteuning voorzien. Passend betekent (volgens de definitie van het IZA) dat de ondersteuning effectief is, voldoet aan de stand van de wetenschap en de praktijk, en meerwaarde heeft voor de inwoner. Passende ondersteuning komt mét en rondom de inwoner tot stand, ondersteund door informatie passend bij de vaardigheden van de inwoner. Het gaat om de juiste ondersteuning op de juiste plek. Dichtbij als het kan en verder weg als het moet alsmede digitaal als het kan en fysiek als het moet. Effectiviteit betekent ook zoveel ondersteuning als nodig, niet meer en niet langer dan noodzakelijk. Het betekent dat de aanbieder niet afwachtend is, maar wijzigingen in ondersteuningsbehoefte signaleert en bespreekt met de toegang.

- **Normaliseren het uitgangspunt is.**

Moeilijkheden en kwetsbaarheid hoort bij het leven. Er wordt niet onnodig gemedicaliseerd en geproblematiseerd. We geven hier als volgt invulling aan:

1. De regie blijft zoveel als mogelijk bij de inwoner; inwoners hebben een verantwoordelijkheid in het actief betrokken zijn bij het zorgtraject en hebben een stem in wie welke zorg verleent op welke manier.
2. We dragen eraan bij dat inwoners hun mogelijkheden en onmogelijkheden accepteren en dat zij realistische verwachtingen hebben ten aanzien van de zorginzet en de te behalen doelen.
3. Inwoners bereiden zichzelf voor op de toekomst.
4. We bieden passende zorg- en dienstverlening. Zonder hulp waar kan, met hulp waar nodig; we stimuleren het zelf oplossen van hulpvragen binnen het eigen sociale netwerk.

Sturen op eigen regie betekent het versterken van veerkracht van inwoners en hun netwerk. Het primaat ligt bij zelfzorg en de inzet van het sociaal netwerk en het voorliggend veld. Voor aanbieders betekent het dat ze de samenwerking zoeken met het voorliggend veld en ernaar streven om de inzet van Huishoudelijke Ondersteuning te verminderen of te verkorten.

- **Netwerkgorg het uitgangspunt is.**

Complexer wordende ondersteuningsvragen vragen om meer samenwerking tussen alle disciplines in het sociaal domein om te komen tot geïntegreerde dienstverlening. Hierbij is sprake van netwerkgorg in plaats van inzet van losse expertise. De zorg vanuit het voorliggend veld, de eerste lijn en de tweede lijn worden daarbij gezien als één geheel. Netwerkgorg betekent ook dat de belangen van de eigen organisatie zo nodig ondergeschikt worden gemaakt aan het streven om te komen tot geïntegreerde dienstverlening. Dit betekent dat er over de grenzen van de eigen organisatie samengewerkt wordt. Daarbij is het streven om te komen tot een duurzame samenwerking tussen aanbieders en gemeente en tussen aanbieders onderling.

- **Er sprake is van een systeemgerichte aanpak.**

Bij elke ondersteuningsvraag wordt gekeken naar de inwoner in zijn/haar context. De ondersteuning wordt hierop afgestemd. Daarbij wordt het gezin waartoe de inwoner behoort en/of zijn sociaal netwerk betrokken om te komen tot zelfredzaamheid en/of participatie en het voorkomen van nieuwe ondersteuningsvragen.

- **Verbinding leidende principes met de Helmond-Aanpak:**

In Helmond is gestart met de Helmond-Aanpak. De Helmond-Aanpak is een doorontwikkeling van wat eerder VanEiges en de Doorbraakmethode/IPW was, uitgebreid met ontmoetingspunten in de wijken. Bestuurders vanuit de gemeente en organisaties op het gebied van welzijn, wonen, inkomen en zorg hebben hun commitment uitgesproken over de Helmond-aanpak. In de Helmond-aanpak creëren we gezamenlijk oplossingen voor de vragen vanuit inwoners en de wijk. Hierbij staat de inwoner en zijn netwerk centraal. We voorzien dat elementen uit de Helmond-Aanpak, de inkoop en uitvoering van de geïndiceerde Wmo voorzieningen raken. We willen in de inkoop zoveel mogelijk de aansluiting maken met de uitgangspunten in de Helmond-Aanpak. Grotendeels zijn deze gevat in de bovengenoemde leidende principes. Via de Helmond-Aanpak worden deze concreter gemaakt. We verwachten van gecontracteerde zorgaanbieders voor geïndiceerde ondersteuning in Helmond, dat zij hieraan actief deelnemen.

3. Cliëntaantallen Huishoudelijke Ondersteuning

In Helmond zijn er peildatum februari 2024, 3.010 cliënten die op basis van de Wmo huishoudelijke ondersteuning ontvangen van 19 zorgaanbieders.

Peildatum februari	Aantal unieke cliënten Huishoudelijk Ondersteuning
2020	2.347
2021	2.456
2022	2.749
2023	2.909
2024	3.010

4. Uitvoeringsvariant, bekostigingssystematiek, tarief en indexatie

4.1. Uitvoeringsvariant en bekostigingssystematiek

De gemeente Helmond hanteert de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant en conforme bekostiging. De indicatiestelling gebeurt door de consultant van de gemeente Helmond in minuten per week. De zorgaanbieder declareert maandelijks de daadwerkelijk geleverde inzet in minuten. De afspraken staan in *bijlage 2 Overeenkomst Huishoudelijke Ondersteuning Helmond*, *bijlage 7 Verwijsindex Huishoudelijke Ondersteuning Helmond* en *bijlage 9 Afsprakenkaart Wmo Huishoudelijke Ondersteuning Helmond*.

4.2. Tarief

Het tarief voor het product Huishoudelijke Ondersteuning is via een kostprijsonderzoek door een onafhankelijk adviesbureau (PPRC) tot stand gekomen. Zie *bijlage 6 Rapportage Kostprijsonderzoek Huishoudelijke Ondersteuning Helmond*. Dit onderzoek is gebaseerd op een uitvraag onder de zorgaanbieders in Helmond en voldoet aan de AmvB reële prijs Wmo. Het tarief is door het college van B&W Helmond vastgesteld. Het uurtarief voor 2025 is berekend door PPRC. In *bijlage 6a PPRC berekening HO tarief Helmond 2025* staat de berekening van en toelichting op het tarief 2025.

4.3. Indexatie

De gemeente sluit aan bij de bepaling in de landelijke Wmo contract standaard. Mocht uit de komende landelijke gesprekken, een andere uitkomst komen dan in de *Bijlage 2 Overeenkomst Huishoudelijke Ondersteuning Helmond* is opgenomen, dan zal de gemeente conform de definitieve standaard een correctie uitvoeren. Hiervoor biedt de overeenkomst, een herzieningsclausule.

5. Eisen aan de aanbieders voor de uitvoering van de opdracht

5.1 Eisen aan de Aanbieder

1. Aanbieder houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO VVT.
2. De Aanbieder zorgt ervoor dat zowel werknemers als ingehuurd onderaannemers zich aan de Client als Zorgverlener namens die Aanbieder kunnen legitimeren, minimaal door middel van een identiteitspas en eventueel een uniformjas.
3. De Aanbieder stelt aan de Cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van Zorgverlener zodat de Cliënt duidelijk weet wat deze wel of niet van de Zorgverlener mag verwachten en wat de Zorgverlener wel of niet van de Cliënt mag verwachten.

4. De Aanbieder levert passende zorg die aansluit bij de persoonlijke behoeften, voorkeur, waarden en mogelijkheden van de cliënt, met respect voor diens diversiteit op het gebied van bijvoorbeeld leeftijd, lichamelijke en psychische vermogens, culturele achtergrond, religie, sekse en gender.
Passend binnen de opdracht zoals die in de indicatie afgegeven is (ref.nr 51)
5. De Aanbieder zet bij het uitvoeren van Huishoudelijke Ondersteuning alleen personeel of onderaannemers in die aantoonbaar beschikken over de benodigde competenties en vaardigheden die nodig zijn om de resultaten te bereiken.
 - a. Het kwaliteitsniveau wat verlangd wordt van Zorgverleners voor Huishoudelijke Ondersteuning is als volgt:
 - Zelfstandig kunnen werken;
 - Kennis en vaardigheden met betrekking tot schoonmaken en hygiëne;
 - Goede sociale en communicatieve vaardigheden;
 - Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
 - Efficiënt werken;
6. De Aanbieder heeft kennis van de sociale kaart van de wijk. Dit omvat kennis van lokale zorg- en welzijnsorganisaties, het voorliggend veld, en andere relevante diensten en faciliteiten. De reden hiervoor is dat de Aanbieder in staat moet zijn om cliënten adequaat te informeren, adviseren en door te verwijzen naar passende ondersteuning en faciliteiten binnen hun wijk, of andersom.
7. De Aanbieder moet actief de samenwerking opzoeken met andere relevante partijen binnen de wijk, zoals andere zorg- en welzijnsorganisaties, het voorliggend veld, de gemeentelijke instanties, en maatschappelijke organisaties. Centraal hierin is het creëren van een samenwerkingsnetwerk dat de gezondheid, het welzijn en de zelfredzaamheid van de cliënt bevordert, met als uiteindelijk doel het bieden van een integrale en coherente ondersteuning aan de inwoners.
8. Het stimuleren van de zelfredzaamheid en eigen regie van de Cliënt. De Zorgverlener werkt actief aan het vergroten van de vaardigheden en het zelfstandig functioneren van de cliënt in het uitvoeren van de huishoudelijke taken. De Cliënt wordt waar mogelijk aangemoedigd om actief deel te nemen aan zijn eigen zorgproces en samen met het zorgteam doelen te stellen en te evalueren. Tevens wordt onderzocht of een bijdrage geleverd kan worden door het betrekken van het sociaal netwerk van de Cliënt bij het bevorderen van de zelfredzaamheid.
9. De Aanbieder volbrengt zijn signalerings- en preventie functie. Gezien hulpen vaak als enige of een van de weinige zorgverleners achter de voordeur van cliënten komen, hebben zij een **cruciale belangrijke** signaleringsfunctie.
10. De Aanbieder zet bij het uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning alleen personeel in dat in staat is, wijzigingen in de situatie van Cliënt op te merken. Met de situatie van de Cliënt wordt bedoeld op zowel de situatie van de Cliënt zelf als op de situatie van zijn directe omgeving. De hulp wordt geacht wijzigingen in deze situaties op te merken en indien noodzakelijk adequate vervolgacties te initiëren.
11. Aanbieder beschikt over hulpen die kunnen omgaan met gedragsproblematiek, die ingezet kunnen worden wanneer dit aan de orde is.
12. Hulpen van Aanbieders dienen vóór aanvang van hun werkzaamheden in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) of een Eigen Verklaring. De Gemeente kan een VOG dan wel een Eigen verklaring van de Zorgverlener altijd opvragen bij de Aanbieder.
13. In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning wordt Huishoudelijke Ondersteuning in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt. Dit betekent o.a. dat de Aanbieder Huishoudelijke Ondersteuning:
 - a. Uitvoert met de zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de bedrijfstak waartoe Aanbieder behoort;
 - b. Uitvoert met inzet van deskundige beroepskrachten. Dit betekent ook dat de inzet van leer-en werkstages en vrijwilligers altijd aanvullend op en onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de Cliënt betrokken zorgprofessional is;
 - c. Afstemt op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt. Dit betekent ook dat Aanbieder zich in het toegangsproces van melding/aanvraag onthoudt van een onheuse beïnvloeding van Cliënt teneinde, uit oogpunt van winstmaximalisatie, te bewerkstelligen dat de Cliënt meer ondersteuning wordt toegekend dan feitelijk nodig is. Dit betekent ook dat Aanbieder (mede) gehouden is te voorkomen dat het sociaal netwerk, een algemene voorziening of andere (goedkopere) oplossing niet of onvoldoende wordt ingezet waardoor de Gemeente hogere kosten heeft via de inzet van Huishoudelijke Ondersteuning dan noodzakelijk is;

- d. Beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van Cliënten ten aanzien van gedragingen van Aanbieder jegens een Cliënt.

5.2 Eisen aan de uitvoering van de Opdracht

1. Inzet huishoudelijke ondersteuning Aanbieder start de zorg binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de Individuele Opdrachtverstrekking van de Gemeente (301-bericht) (tenzij de Aanbieder de zorg niet (tijdig) kan starten en daarover contact opneemt met de Gemeente). Indien Aanbieder de zorginzet niet tijdig kan starten zijn er twee mogelijkheden:
 - a. De Aanbieder stemt, binnen 7 kalenderdagen na ontvangst opdracht, met Cliënt af dat de zorg op een later tijdstip kan starten;
 - b. of b. Aanbieder doet, binnen drie werkdagen na ontvangst opdracht, een verzoek aan de Gemeente ingevolge artikel 5.3 onder c.
2. Uitvoering van de werkzaamheden dient in eerste instantie plaats te vinden op werkdagen tussen 9.00 uur — 17.00 uur. Niettemin wordt het bieden van de zorg, met instemming van de cliënt, op andere overeengekomen tijden (weekenden of avonden) toegestaan.
3. Aanbieder draagt zorg voor continuïteit van de dienstverlening. In geval van vakantie, ziekte of verlof van direct bij de uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning betrokken personeelsleden geldt het volgende:
 - a. Aanbieder levert altijd zorg indien het niet verantwoord is om de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning over te slaan of uit te stellen. Niet verantwoord is in ieder geval aan de orde indien het eindresultaat in gevaar komt of indien het medisch onverantwoord is om over de ondersteuning over te slaan. Dit is gekoppeld aan de medische situatie van een inwoner.
 - b. Indien de uitvoering uitstelbaar is mag de Aanbieder in overleg met de Cliënt vanwege vakanties, ziekte of verlof de inzet maximaal 3 weken overslaan.
 - c. Aanbieder communiceert tijdig en volledig met de individuele Cliënt over eventuele wijzigingen van uitvoering;
 - d. Indien Aanbieder en Cliënt het niet eens kunnen worden, neemt Aanbieder (tijdig) contact op met de Gemeente waarna de Gemeente Aanbieder en Cliënt tot overeenstemming tracht te brengen. In het uiterste geval geeft de Gemeente aan Aanbieder een concrete aanwijzing c.q. opdracht tot inrichting van de vervanging.
4. Aanbieder zorgt ervoor dat de Cliënt over een cliëntdossier beschikt. In dit cliëntdossier wordt alle relevante informatie met betrekking tot de dienstverlening opgenomen. Indien de Aanbieder gebruik maakt van een digitaal cliëntdossier zorgt hij ervoor dat de informatie die digitaal wordt opgeslagen, geprint in het dossier wordt opgenomen, tenzij de Cliënt heeft aangegeven de informatie digitaal te willen ontvangen. Iedere ondersteuningsbeurt wordt geregistreerd in het cliëntdossier waaronder een (korte) beschrijving van eventuele bijzonderheden. In het cliëntdossier wordt minimaal de volgende aanvullende informatie opgenomen:
 - De algemene voorwaarden (zorgovereenkomst) zoals die gelden tussen Aanbieder en Cliënt;
 - De bereikbaarheid van de Aanbieder;
 - Contactpersonen van de Cliënt in geval van calamiteiten;
 - De klachtenprocedure.
5. Aanbieder heeft de verplichting tot informatievoorziening richting de Gemeente indien sprake is van relevante veranderingen in de situatie van Cliënt waardoor Huishoudelijke Ondersteuning c.q. de Individuele Opdrachtverstrekking mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. De Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Individuele Opdrachtverstrekking aan.
6. Gecontracteerde aanbieders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het effectief beheren van de wachtlijsten binnen het overeengekomen dienstverleningskader. Dit omvat een proactieve samenwerking tussen de aanbieders om de beschikbare capaciteit optimaal te benutten en de wachttijden voor cliënten te minimaliseren.

5.3 Voortijdige beëindiging Individuele Opdrachtverstrekking

In de volgende situaties wordt de Individuele Opdrachtverstrekking beëindigd:

- a) Op verzoek van de Cliënt;
 - Cliënten hebben de mogelijkheid om van Aanbieder te wisselen. Hiervoor mag maximaal een opzegtermijn van 4 weken worden gehanteerd door de Aanbieder. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder ligt bij de Gemeente.
- b) Door Gemeente:
 - Bij wanprestatie door Aanbieder: het niet conform de Individuele Opdrachtverstrekking uitvoeren van de opdracht;
 - Bij intrekken/ beëindigen of aanpassing Besluit tot inzet van Huishoudelijke Ondersteuning waardoor inzet van activiteiten door Aanbieder niet langer noodzakelijk/ passend wordt geacht door de Gemeente;
 - Indien de ingezette activiteiten, naar oordeel van de Gemeente niet (zullen) leiden tot het in de Individuele Opdrachtverstrekking gestelde te behalen resultaat;
 - Indien de situatie van de Cliënt vóór afloop van de duur van de Individuele Opdrachtverstrekking verandert c.q. vóór afloop van de termijn een passend alternatief, aan de Huishoudelijke Ondersteuning voorliggend (algemene voorziening), aanbod voorhanden komt, waardoor de inzet van de niet langer noodzakelijk is, kan de Gemeente het Besluit beëindigen.
- c) Op verzoek van de Aanbieder:

De Aanbieder legt contact met de Gemeente indien zij de Individuele Opdrachtverstrekking wil neerleggen. Het verzoek tot beëindiging van de Individuele Opdrachtverstrekking wordt met redenen omkleed. De Gemeente beoordeelt het verzoek van Aanbieder en besluit, indien de redenen van Aanbieder gerechtvaardigd zijn, tot beëindiging van de Individuele Opdrachtverstrekking. Het is overigens aan Aanbieder om de Gemeente in een zo vroegtijdig mogelijk stadium te informeren over eventuele omstandigheden die zouden kunnen leiden tot een beëindiging. Dit geeft de Gemeente ruimte tot interventie (waaronder het leggen van contact met de Cliënt) waardoor een mogelijke vroegtijdige beëindiging van de Individuele Opdrachtverstrekking kan worden voorkomen.

5.4 Acute situatie / Spoedprocedure

Indien er niet uitstelbare huishoudelijke activiteiten moeten worden ingezet is sprake van een acute situatie. De Aanbieder houdt zich in dit geval aan de volgende bepalingen:

- a. Via transferverpleegkundige: Huishoudelijke ondersteuning wordt voor de duur van 3 maanden ingezet. Het ziekenhuis zet dat rechtstreeks uit bij Aanbieder. De Gemeente geeft vervolgens een toekenningsbeschikking af voor de duur van 3 maanden. Indien, na 3 maanden, om verlenging wordt gevraagd, wordt het reguliere werkproces gevolgd zoals hierboven beschreven.
- b. Spoed via Gemeente: Indien na melding blijkt dat met spoed huishoudelijke ondersteuning dient te worden ingezet, geeft de Gemeente zo spoedig mogelijk opdracht aan Aanbieder tot inzet huishoudelijke ondersteuning. Achteraf moet de toekenning geformaliseerd worden middels: onderzoek c.q. huisbezoek Wmo-consulent en het nemen van het toekenningsbesluit. Voor acute situaties dient de Aanbieder op werkdagen bereikbaar te zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur.

6. Toeleidingsprocedure

6.1. Het toegangsproces of hoofdlijnen

Het toegangsproces of hoofdlijnen ziet er als volgt uit:

1. Melding door cliënt/netwerk/Aanbieder/STH bij gemeente Helmond.
2. Onderzoek en aanvraag door consulent gemeente Helmond.

In het onderzoek wordt betrokken:

 - Welke eigen oplossingen er zijn, welke oplossingen er in het voorliggend veld zijn.
 - Of inzet van de Maatwerkvoorziening Wmo nodig is.
3. Toekenning/afwijzing Maatwerkvoorziening door gemeente Helmond.

4. Indien toekenning Maatwerkvoorziening: Overeenstemming cliënt/consulent en Aanbieder over hulpvraag, doelen en benodigde inzet.
5. Evaluatie

6.2. Onderzoek en normenkader

Onderzoek: Uitgangspunt is de klassieke opzet waarbij de trajectregisseur een onderzoek verricht n.a.v. elke melding. De gemeente volgt de in de hoogste rechtspraak geformuleerde ‘stappen van het onderzoek’ die opgenomen zijn in gemeentelijke verordening. Een belangrijk aspect van het onderzoek is de vraag of een inwoner de hulpvraag zelf kan oplossen, al dan niet met behulp van zijn sociaal netwerk. Ook wordt gekeken of de hulpvraag kan worden verholpen met inzet van ondersteuning waarvoor geen beschikking nodig is. Kan de hulpvraag enkel worden verholpen met inzet van een Wmo-maatwerkvoorziening dan wordt de aard en omvang hiervan vastgesteld door de trajectregisseur. Deze neemt ook de regie bij monitoring en evaluatie van de ingezette effectiviteit en kwaliteit van de ondersteuning en bij eventuele verlenging. Uitgangspunt is en blijft dat de toegang laagdrempelig en efficiënt georganiseerd is, waarbij de (proces)regie op en het besluiten over de inzet van Wmo-ondersteuning bij de gemeentelijke toegang ligt.

Normenkader: Het kader voor het beoordelen van de omvang en noodzakelijke activiteiten voor huishoudelijke ondersteuning door de Gemeente Helmond is vastgelegd in de nadere regels Maatschappelijke Ondersteuning Helmond 2024, artikel 2.1 en bijlage 1 (Nadere regels Maatschappelijke Ondersteuning Helmond 2024 | Lokale wet- en regelgeving (overheid.nl)). Het kader is gebaseerd op het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 van bureau HHM en de aanvullende instructie voor toepassing van dit normenkader d.d. september 2022.

6.3. ~~Kaders toeleiding nieuwe cliënten~~

~~De volgende kaders voor de toedeling van nieuwe cliënten worden gehanteerd:~~

~~Nieuwe cliënten vanaf ingangsdatum nieuwe overeenkomsten:~~

~~De volgende kaders voor de toedeling van nieuwe cliënten worden gehanteerd:~~

- ~~• De gemeente houdt het volume van nieuw geplaatste cliënten bij de 5 gecontracteerde aanbieders bij.~~
- ~~• De aanbieders 1 en 2 hebben de meeste nieuwe cliënten toebedeeld gekregen. De aanbieders 3, 4 en 5 de minste.~~
- ~~• De 3 aanbieders die de minste cliënten toebedeeld hebben gekregen, worden aan de nieuwe cliënt voorgelegd om hier een keuze uit te maken. Dit zijn de aanbieders 3, 4 en 5, mits zij over de capaciteit beschikken om de betreffende cliënt in zorg te nemen.~~
- ~~• Wanneer een aanbieder niet beschikt over capaciteit om de cliënt in zorg te nemen, wordt deze niet als keuzemogelijkheid aan de cliënt voorgelegd. In plaats daarvan wordt dan de daaropvolgende aanbieder met beschikbare ruimte voorgesteld.~~

~~**Uitzondering:** Wanneer een cliënt een absolute voorkeur heeft voor een van de 5 aanbieders, dan wordt deze keuze ingewilligd. Ook als dat betekent dat de cliënt moet wachten op inzorgname.~~

~~Hiermee willen we bereiken, dat:~~

- ~~• Cliënten een mate van keuzevrijheid behouden.~~
- ~~• Toegewerkt wordt naar het groeien naar 5 robuuste aanbieders, die op basis van enige zekerheid dat zij cliënten toebedeeld krijgen om in hun personele capaciteit te kunnen investeren. Tegelijkertijd wordt voorkomen dat aanbieders onder de bestaansgrens zakken en/of te groot worden.~~

- ~~De beschikbare capaciteit bij aanbieders optimaal benut wordt, zodat wachtlijsten zoveel mogelijk worden voorkomen of opgelost en wachttijden zo kort mogelijk worden gehouden.~~

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden concrete opdrachten verstrekt door de toeleiding van cliënten door de gemeente Helmond. De aard van een raamovereenkomst brengt met zich mee dat er geen garanties gegeven kunnen worden over het aantal en de omvang van de concrete opdrachten. Als basis voor de toeleiding van nieuwe cliënten, wordt de voorkeur van de cliënt voor een van de 5 gegunde aanbieders als uitgangspunt genomen en hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden. Dat betekent wel, dat de cliënten niet helemaal evenredig verdeeld worden onder de gegunde aanbieders. Feitelijk is dit dezelfde systematiek als in de huidige Open House contracten, waarbij de inwoner ook kan kiezen uit de gecontracteerde aanbieders.

7. Implementatie en communicatie

De belangrijkste uitgangspunten voor de implementatie zijn:

- *Continuïteit van zorg* staat bovenaan! Dat betekent, dat de cliënt zorg moet blijven ontvangen. Dat betekent niet dat dit altijd van dezelfde zorgaanbieder en/of hulp zal zijn. We streven er wel naar om zoveel mogelijk koppels hulp-cliënt in stand te houden.
- *Duidelijke en begrijpelijke communicatie met de inwoner:* Het op een tijdige en goede manier informeren van cliënten over wat er wanneer voor hen verandert en hun belangen in de implementatie meenemen.
- *Duidelijke en begrijpelijke communicatie met de zorgaanbieders en hulpen:* Het op een tijdige en goede manier informeren van zorgaanbieders en hulpen over wat er wanneer voor hen verandert en hun belangen in de implementatie meenemen.

In de implementatie krijgen we te maken met een intensief traject, omdat de Gemeente de overgang maakt van 19 zorgaanbieders naar 5. Dat betekent, dat cliënten, die bij een Aanbieder in zorg zijn, die geen nieuw contract heeft en moet gaan stoppen, de overgang moeten maken naar een gegunde zorgaanbieder. De complexiteit van de implementatie zit onder meer in de volgende belangen. Voor veel cliënten zal gelden, dat zij graag hun huidige hulp willen behouden, Het zal ook zo zijn dat hulpen van werkgever veranderen. En tenslotte spelen er op organisatieniveau bij de zorgaanbieder belangen. Al met al is de implementatie een complex vraagstuk, waarbij naast de belangen van de gemeente zeker ook de belangen van de cliënten, hulpen en aanbieders meegenomen en gewogen moeten worden.

Pas na de aanbesteding en de bekendwording van de nieuwe zorgaanbieders wordt de precieze impact van de implementatie duidelijker. Op dat moment weet de gemeente meer over wat de gevolgen zijn van de afbouw bij latende zorgaanbieders, hun hulpen en hun cliënten, maar ook de opbouw bij gegunde zorgaanbieders. Naar gelang de inventarisatie van de hulpen die een overgang maken vordert en nieuwe hulpen zijn geworven door de gegunde aanbieders, krijgen alle partijen inzicht.

Er wordt voor de transitie, een gedetailleerd implementatieplan (inclusief een communicatieplan) opgesteld. Het doel van het op te stellen implementatieplan is meerledig:

- We streven ernaar om alle betrokkenen tijdig mee te nemen in deze ontwikkeling
- We willen dat de gewijzigde inkoopafspraken zo min mogelijk invloed hebben op de continuïteit van de zorginzet aan onze inwoners.
- We willen een tijdige en zachte landing van de nieuwe inkoopafspraken in de dagelijkse uitvoeringspraktijk bij gemeenten en aanbieders realiseren en hiervoor voldoende tijd nemen.

- We willen zoveel mogelijk de overgang van hulpen naar de gegunde zorgaanbieders bewerkstelligen. Daarbij willen we zoveel mogelijk koppels (hulp-client) in stand houden.
- We willen een goed beeld hebben van de risico's van de implementatie en de mitigerende maatregelen.

Het is van belang om zorgaanbieders te betrekken bij zowel de communicatie voor en na de aanbesteding als tijdens de implementatiefase. De communicatie voorafgaand aan de aanbesteding moet er primair op gericht zijn om onrust bij cliënten en hulpen te voorkomen of weg te nemen. Hiervoor is met alle huidige aanbieders in een plenaire bijeenkomst op 18 maart, de afspraak gemaakt, dat de gemeente periodiek informatiebijeenkomsten organiseert, zowel voor als na de aanbesteding met de focus op communicatie en implementatie. Tijdens de aanbesteding is dit door de geldende aanbestedingswet- en regelgeving helaas niet mogelijk. Verder zijn twee werkgroepen met aanbieders geformeerd. De werkgroep communicatie houdt zich samen met de gemeente bezig met de uitwerking van een breed gedragen communicatiestrategie en -boodschappen. Denk hierbij aan de kernboodschap en Q&A's voor cliënten en hulpen, zodat communicatie eenduidig en gedragen is. Via de werkgroep implementatie hoort de gemeente de inbreng van aanbieders over onderwerpen die voor hen van belang zijn in de implementatie. Deze werkgroepen worden ook na de aanbesteding weer opgepakt.

7.1. Kaders toeleiding van huidige cliënten

Uitgangspunten m.b.t. de transitie/toeleiding van *huidige* cliënten van latende naar gegunde zorgaanbieders:

- *Continuïteit van zorg* staat bovenaan! Dat betekent, dat de cliënt zorg moet blijven ontvangen. Dat betekent niet dat dit altijd van dezelfde zorgaanbieder en/of hulp zal zijn.
- We streven er wel naar om zoveel mogelijk koppels hulp-cliënt in stand te houden. Het is van belang, dat zoveel mogelijk hulpen de overstap naar een gegunde aanbieder maken. *De voorkeur van de hulp voor een nieuwe werkgever is daarbij leidend. Huidige cliënten van betreffende hulp volgen dan in principe de hulp om zoveel mogelijk de bestaande koppels in stand te houden.* Daarmee gaan betreffende cliënten dus over naar de nieuwe werkgever van de hulp. Dit geldt ook voor koppels, waarvan de hulp bij een onderaannemers van een gegunde aanbieder werkzaam is.

In de overgang van *huidige* cliënten naar nieuw gecontracteerde aanbieders kunnen twee situaties aan de orde zijn:

1. De huidige aanbieder Huishoudelijke Ondersteuning krijgt voor de nieuwe periode, een raamovereenkomst gegund. Dat betekent dat de cliënt bij deze aanbieder kan blijven en zijn bestaande hulp kan behouden.
2. De huidige aanbieder Huishoudelijke Ondersteuning wordt geen nieuwe raamovereenkomst gegund. Dat betekent dat deze aanbieder moet gaan stoppen en dat de cliënt de overgang moet maken naar een andere wel gegunde aanbieder.

Ad 2. Als basis voor de overgang naar een andere zorgaanbieder, wordt de voorkeur van de cliënt voor een van de 5 gegunde aanbieders als uitgangspunt genomen en hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden. Dat betekent wel, dat de cliënten die overgaan niet helemaal evenredig verdeeld worden onder de gegunde aanbieders. Feitelijk is dit dezelfde systematiek als in de huidige Open House contracten, waarbij de inwoner ook kan kiezen uit de gecontracteerde aanbieders.

7.2. Stappenplan implementatie

Hierna het stappenplan op hoofdlijnen voor de implementatie. Deze stappen zullen gedetailleerd worden uitgewerkt in het implementatieplan.

Stappen	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	wie?
Aanbestedingsfase									
Definitieve gunning	4								Gemeente
Implementatiefase									
Informatiebijeenkomst alle aanbieders na gunning, afstemmen implementatie en communicatie naar cliënten en medewerkers									Gemeente, alle aanbieders
Brieven aan cliënten en eventuele andere communicatie; website, uitvoering gemeente									Gemeente
Brieven voor medewerkers aanbieders, via de aanbieder aan de medewerker doen toekomen									Gemeente i.s.m. alle aanbieders
Helpdesk voor medewerkers van aanbieders									Gemeente
Bijeenkomst voor alle medewerkers (met wethouder), alle hulpen uitnodigen									Gemeente, via alle huidige aanbieders, gemeente houdt aanmeldingen per aanbieder bij
Combinatie met banenmarkt. In de media publiceren. Social media, website									Gemeente, gegunde aanbieders
Gesprekken met latende aanbieders over overnemen van medewerkers en cliënten									Gegunde aanbieder, latende aanbieders
Gesprekken met medewerkers van latende aanbieders									Gegunde aanbieders, i.s.m. latende aanbieders
Overnemen hulpen									Gegunde en latende aanbieders
Transitie cliënten die met hulp meegaan naar nieuwe aanbieder									Gemeente, gegunde en latende aanbieder
Werving nieuwe hulpen (loopt deels parallel aan overnemen hulpen)									Gegunde aanbieders
Na transitie van koppels, de overgebleven cliënten direct keuze voor nieuwe aanbieder voorleggen									Gemeente, zorg voor tijdige keuze
Transitie cliënten									Gegunde aanbieders, latende aanbieders en gemeente
Doorlopend in gesprek met alle aanbieders over de transitie									Gemeente coördineert, projectleider implementatie
Doorlopend stand van zaken mbt de overgang volgen									Gemeente coördineert, projectleider implementatie

8. Monitoring, toezicht en leren

8.1. Contractmanagement

Het contractmanagement voor de huidige overeenkomsten Huishoudelijke Ondersteuning is vanaf de start door Bizob uitgevoerd. Vanaf 2020 heeft Helmond eigen contractmanagers in dienst en heeft Helmond een eigen visie op contractmanagement ontwikkeld. Vanaf dat moment is eerst in samenwerking met Bizob het contractmanagement voor de overeenkomsten Huishoudelijke Ondersteuning opgepakt en vanaf 2022, nadat de formatie contractmanagement in Helmond op orde was, heeft Helmond zelfstandig het contractmanagement voor de overeenkomsten Huishoudelijke Ondersteuning uitgevoerd. Hierbij wordt, omdat sprake is van gezamenlijke contracten, bij bijzondere signalen of knelpunten samen met Bizob en de Peelgemeenten opgetrokken en/of afstemming gezocht.

Voor de nieuwe overeenkomsten Huishoudelijke Ondersteuning voert Helmond zelfstandig het contractmanagement uit. Uiteraard vindt met de Peelgemeenten/Bizob nog wel afstemming plaats op onderwerpen waar dit uit oogpunt van efficiency of overkoepelende beleidsthema's nodig is.

Het contractmanagement wordt geïntensiveerd. Contractmanagement stelt een contractmanagementplan op dat van toepassing is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. In het contractmanagementplan worden de doelstellingen van de inkoop, de beoogde resultaten, de stakeholders, eventuele randvoorwaarden en risico's die van invloed zijn op het bereiken van de inkoopdoelstellingen en resultaten uiteengezet. Daarnaast wordt in het interne contractmanagementplan beschreven welke activiteiten worden uitgevoerd om deze doelstellingen en resultaten te bereiken en welke maatregelen worden genomen om eventuele risico's zo veel als mogelijk te mitigeren. Het contractmanagementplan heeft een meerjarig karakter en wordt opgesteld voor de gehele looptijd van de overeenkomst maar wel jaarlijks geactualiseerd in verband ontwikkelingen in de omgeving binnen de kaders van de overeenkomst (zodat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging).

Onderdeel van het contractmanagementplan is een monitoringplan. In het monitoringplan wordt m.n. beschreven op welke wijze het behalen van de inkoopdoelstellingen, de prestaties van zorgaanbieders, de gestelde kwaliteitseisen, de kritische prestatie indicatoren periodiek worden gemeten.

Jaarlijks wordt daarnaast een jaarplan contractmanagement opgesteld met de specifieke speerpunten en acties voor het betreffende jaar. De activiteiten in het jaarplan zijn mede afhankelijk van de fase in de looptijd van de overeenkomst maar zullen deels ook elk jaar terugkeren.

Het contractmanagementplan is gereed voor de start van de nieuwe contracten. In het contractmanagementplan worden ook eventuele risico's t.a.v. het contract en de mitigerende maatregelen op die risico's uitgewerkt. We houden gedurende de looptijd van de overeenkomsten zicht op de financiële gesteldheid van onze zorgaanbieders. We gaan een (dynamische) Service Level Agreement (SLA) inclusief Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opstellen. De KPI's vloeien voort uit de ontwikkelopgaven en inkoopdoelstellingen die tijdens de aanbesteding zijn overeengekomen. Samen met de gegunde aanbieders worden na consultatie van interne en externe stakeholders de KPI's nader concreet gemaakt. Hierbij dient de focus te liggen op de meest zinvolle en belangrijke indicatoren om te komen tot een goed uitvoerbare set voor zowel gemeenten als aanbieders. We willen door gezamenlijke ontwikkeling met zorgaanbieders voorkomen, dat we KPI's ontwikkelen, die tot een onnodige administratieve lastenverhoging zullen leiden. Daarnaast willen we ervan verzekerd zijn dat de benodigde informatie ontsloten kan worden. Niet alle onderwerpen kunnen worden geconcretiseerd in KPI's, maar zijn wel onderwerp van gesprek in leveranciersgesprekken. In het monitoringplan is in elk geval aandacht voor:

- Samenwerking: De uitwerking en uitvoering van de afspraken gemaakt rondom de samenwerking tussen de zorgaanbieders onderling en tussen zorgaanbieders en de belangrijke partijen uit het voorliggend veld. Deze afspraken willen we maken en vastleggen om de samenwerking tussen zorgaanbieders te verstevigen, zodat er gebruik gemaakt kan worden van elkaars expertise en het op- en afschalen maximaal kan worden bereikt;
- Signalen: De signalen vanuit de toegang/uitvoering worden besproken met contractmanagement en beleid. Daarbij wordt ook afgestemd of nog aanvullende vervolgacties noodzakelijk zijn. Vervolgacties kunnen zijn dat het betreffende signaal wordt meegenomen in een contractgesprek of het beleid wordt bijgesteld. Escalatie: Signalen met ernstige impact worden tevens besproken (incl. vervolgacties met het met management en bestuur (wethouder)
- Rapportage: Periodiek wordt een rapportage opgesteld met daarin de trends m.b.t. trajectduur, in- en uitstroom per product/aanbieder en clientbeleving. Tevens zal in de rapportage de ontwikkeling van cliëntenaantallen, de kosten en de cliëntbeleving zichtbaar zijn. De in de SLA afgesproken KPI' s zijn onderdeel van deze rapportage.
- Contractmanagement gebruikt verschillende gegevens om het gesprek te kunnen voeren met de aanbieders. Na de gunning zullen we met de aanbieders om tafel gaan om de afspraken uit de Service Level Agreement (SLA) en de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) nader uit te werken.

De SLA geeft inzicht in de ondersteuning, die door de aanbieders wordt geleverd en hoe dit wordt gewaarborgd en verantwoord. De KPI' s worden gekoppeld aan de ontwikkelopgaven en inkoopdoelstellingen. De volgende onderwerpen zullen zeker gaan landen in de nog nader uit te werken KPI's:

- Wachttijstinformatie; aantal cliënten en wachttijd. Inschatting hoelang cliënt nog moet wachten.
 - Klanttevredenheidsonderzoek: De aanbieder voert een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten of een samenvatting daarvan worden voorafgaand aan een contractgesprek gedeeld met de gemeente.
 - Klachtenrapportage; aantal klachten/meldingen, aard van de klacht/melding, oplossing en afhandeltijd tussen melden klacht en oplossing.
- Service Level Agreement (SLA)

De SLA en de in de SLA opgenomen KPI' s worden samen met de aanbieders ontwikkeld.

Daarbij zien we het volgende proces. We ontwikkelen samen met de aanbieders de volgende onderwerpen naar KPI's die worden opgenomen in de SLA:

- Operationaliseren van de ondersteuningsvisie
- Klantbeleving
- Trajectduur
- In- en Uitstroom
- Normalisering en afschaling

De in de SLA opgenomen KPI' s vormen de input voor het vastleggen van de performance van de aanbieder. Door te meten en te sturen op KPI' s wordt de kwaliteit van de dienstverlening geborgd.

Door inschrijving stemt de potentiële aanbieder in met deelname aan verdere ontwikkeling van de KPI's en gaat deze akkoord met het uitvoeren en monitoren van de nog op te stellen/ in te vullen SLA en het vastleggen van de resultaten van de benoemde KPI's

8.2. Wachttijstenmanagement

Landelijk ervaren gemeenten en aanbieders vanwege krapte op de arbeidsmarkt uitdagingen bij de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Deze trend weerspiegelt zich ook in Helmond, waar we

eveneens te maken hebben met wachtlijsten voor huishoudelijke ondersteuning. De verwachting is dat door de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de toename van de vraag naar Huishoudelijke Ondersteuning, de wachtlijsten in de nabije toekomst niet zullen afnemen.

Daarnaast ondervinden we moeilijkheden bij het beheren van de wachtlijsten in samenwerking met alle aanbieders. Van aanbieders wordt verwacht dat zij een overzicht invullen waarin zij inzage geven in hun actuele capaciteit. Echter, we merken dat deze overzichten vaak onvolledig, onregelmatig of niet ingevuld worden, zelfs niet na herhaalde oproepen daartoe en gesprekken daarover. Deze situatie bemoeilijkt het effectief managen van de wachtlijsten en beperkt de mogelijkheden voor de gemeente om inzicht te krijgen in de beschikbare capaciteit bij verschillende aanbieders.

Hoewel we erkennen dat het verbeteren van wachtlijstenmanagement de onderliggende problematiek van personeelstekort en toenemende behoefte niet oplost, is het een belangrijke stap in de richting van een efficiëntere aanpak van de wachtlijstenproblematiek. In de toekomst verwachten we dat aanbieders gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen voor het inrichten en managen (waaronder zoveel mogelijk oplossen) van de wachtlijsten en dat zij de gemeente voorzien van actuele informatie.

8.3. Managementrapportage

Contractmanagement gebruikt verschillende gegevens om het gesprek te kunnen voeren met de Aanbieders. Afhankelijk van de nadere uitwerking van de afspraken over de SLA en de KPI's zouden onderstaande gegevens opgevraagd kunnen worden:

- Wachtlijstinformatie; aantal cliënten en wachttijd per product. Inschatting hoelang cliënt nog moet wachten.
- De Aanbieder voert een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten of een samenvatting daarvan worden voorafgaand aan een contractgesprek gedeeld met de Gemeente.
- Klachtenrapportage; aantal klachten/meldingen, aard van de klacht/melding, oplossing en afhandeltijd tussen melden klacht en oplossing.

8.4. Financiële verantwoording – productieverantwoording

Indien de Gemeente het noodzakelijk acht, overlegt Aanbieder, ten behoeve van de controle op de financiële rechtmatigheid van de bestedingen, alle door de Gemeente gevraagde documenten, informatie en/of (accountants)verklaring conform het voor dat jaar geldende controleprotocol. Als uitgangspunt hanteert de Gemeente het landelijk controleprotocol dat door de Gemeente kan worden aangepast. De productiecijfers dienen uiterlijk op 1 maart na afloop van het jaar waarop deze betrekking hebben, aangeboden te worden aan de Gemeente. De controleverklaring en/of overige uitgevraagde documenten/informatie dienen uiterlijk op 1 april na afloop van het jaar waarop deze betrekking hebben, aangeboden te worden aan de Gemeente.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties uit te voeren bij Aanbieders die geen (accountants-) verklaring dienen aan te leveren.

Het controleprotocol wordt door de Gemeente uiterlijk op 1 december van het lopende jaar aan Aanbieder verstrekt door middel van publicatie op de website van Bizob (www.bizob.nl/sociaal-domein/rechtmatigheid).

Indien Aanbieder bovengenoemde afspraken niet nakomt heeft de Gemeente de mogelijkheid om maatregelen te nemen. Dit kan onder andere inhouden dat:

- a. Een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven wordt opgelegd;
- b. Uitbetaling van openstaande facturen wordt opgeschort en in een uiterst geval wordt de overeenkomst éézijdig door de Gemeente opgezegd

8.5. Toezicht

Het doel van toezicht houden is het opsporen en voorkomen van onrechtmatigheden. We streven naar een stelstel waarin onrechtmatigheden, onveilige ondersteuning en ondersteuning van onvoldoende

kwaliteit voorkomen worden door heldere communicatie, duidelijke afspraken en goede voorlichting. Toezicht draagt bij aan de legitimiteit en houdbaarheid van de zorg, en het is een belangrijke impuls voor kwaliteitsverbetering voor zowel de Aanbieder als de bedrijfsvoering van de Gemeente. Er zijn drie verschillende vormen van toezicht; toezicht op de rechtmatigheid, toezicht op de kwaliteit en calamiteiten- en incidententoezicht.

Toezicht op de rechtmatigheid en kwaliteit

In gemeente Helmond is het toezicht op rechtmatigheid en kwaliteit ondergebracht bij de afdeling Zorg en Ondersteuning. Signalen van onregelmatigheden over gedeclareerde ondersteuning worden opgepakt en beoordeeld in het interne signaleringsoverleg. Signalen komen onder meer voort uit de wijze van afhandelen van declaraties; signalen van uitvoerende medewerkers, contractmanagement; signalen van inwoners. Op basis van deze signalen wordt een plan van aanpak gemaakt om te bezien op welke wijze de signalen worden afgewikkeld. Zo nodig wordt gebruik gemaakt van een extern onderzoeksbureau.

Calamiteiten- en incidententoezicht

De Aanbieder heeft een meldcode volgens 'Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen/vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten.

Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning zijn wettelijk verplicht om een melding te doen als er tijdens de dienstverlening sprake is van een calamiteit of gewelds(incident). Momenteel moeten calamiteiten en incidenten gemeld worden via het meldingsformulier van GGD Hart voor Brabant, die te vinden is op de website jeugdwm.nl. Zodra een melding is ontvangen wordt op basis van verzamelde informatie en de uitkomsten van het onderzoek door Aanbieder zelf uitgevoerd, bepaald of de toezichthouder nog verder onderzoek moet doen.

9. Administratie en declaratie

9.1. Administratie

Het volgende is van toepassing:

Landelijk berichtenstelsel en uitwisseling overige berichten

1. Gemeente en Aanbieder wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de *bijlage 7 Verwijsindex Huishoudelijke Ondersteuning Helmond*. Aanbieder dient hiertoe over een geldige AGB-code te beschikken.
2. Gemeente en Aanbieder wisselen overige mail-berichten en documenten elektronisch enkel uit via beveiligde e-mail.

9.2. Declaratieproces

1. De Aanbieder die een opdracht tot levering van de voorziening ontvangt van de Gemeente, ontvangt voor die levering het tarief zoals opgenomen in de *Bijlage 7 verwijsindex Huishoudelijke Ondersteuning Helmond*.
2. Zorgtoewijzing vindt uitsluitend via de Gemeente plaats. Binnen dit contract worden uitsluitend specifieke toewijzingen gedaan.
3. De Aanbieder kan enkel binnen de zorgtoewijzing (beschikking) de feitelijk geleverde zorginzet declareren.
4. Het tarief omvat een vergoeding die de Gemeente hanteert voor **uitsluitend directe cliëntgebonden tijd** met betrekking tot gerealiseerde ondersteuning door Aanbieder aan client.

- a. Onder direct cliëntgebonden tijd/inzet wordt verstaan:
 - Direct cliëntcontact. Dit kan ook 'op afstand' plaatsvinden (telefonisch, screen-to-screen);
 - Overleg met gezinsleden, familie of iemand anders uit het (sociaal) netwerk van de cliënt;
- b. Onder indirecte cliëntgebonden tijd/inzet (niet declarabel) wordt verstaan:
 - Multi Disciplinair Overleg of overleg met andere hulpverleners over de cliënt;
 - Opstellen/bijhouden dossier of Ondersteuningsplan;
 - Voorbereiding en administratie ten behoeve van de cliënt;
 - Reistijd
- c. Onder niet-clientgebonden tijd (niet declarabel) wordt in ieder geval verstaan:
 - Activiteiten van niet-uitvoerenden (leidinggevenden, staf, administratie, management);
 - Bijscholing, coaching
 - Intern werkoverleg
 - Vakantie, ziekte
5. De geïndiceerde inzet binnen opdrachtverlening Huishoudelijke Ondersteuning betreft louter direct cliëntgebonden inzet en dient feitelijk te worden geleverd aan de cliënt.
6. Indirecte cliëntgebonden tijd en niet-clientgebonden tijd is verwerkt in de hoogte van het tarief en mag de Aanbieder niet declareren.
7. Aanbieder mag de vergoeding van de Gemeente niet gebruiken ter compensatie van kosten die te beschouwen zijn als algemeen gebruikelijk. Algemeen gebruikelijke kosten zijn kosten die een cliënt ook gemaakt zou hebben als hij geen gebruik zou maken van de Voorziening en/of van voorzieningen die door een persoon zonder beperking in de regel ook gebruikt worden.
8. Het is Aanbieder niet toegestaan boven op het tarief een (vrijwillige) eigen bijdrage in rekening te brengen aan cliënt.
9. Gemaakte en gedeelde kosten bij de Aanbieder door het niet verschijnen van een cliënt op de afspraak mogen niet gedeclareerd worden; alleen daadwerkelijk geleverde zorg wordt vergoed. In het tarief is een component voor no show opgenomen.
10. Declaratie van geleverde Producten vindt plaats door middel van het digitaal berichtenverkeer middels het bericht 'Declaratie' conform de i-standaarden. De Partijen komen overeen dat het bericht 'Declaratie' wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen Partijen overeen dat het bericht 'Declaratie' beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze Overeenkomst. Dit betekent dat in het declaratieproces geen formele nazending van een papieren factuur aan de orde is en verzending enkel digitaal plaats vindt. Declaratie van geleverde zorg is enkel mogelijk indien hier een zorgtoewijzing aan ten grondslag ligt.
11. Conform het standaardadministratieprotocol declareert Aanbieder 1x per kalendermaand de geleverde inzet in minuten. Het tarief is hierop afgestemd.
12. In het declaratieproces is de taakverdeling als volgt:
 - d. De Gemeente:
 - Is verantwoordelijk voor de controle van het recht op zorg;
 - Is verantwoordelijk voor controle van declaraties;
 - Richt een proces in voor de controle op de levering, bijvoorbeeld via de cliënt.
 - e. De Aanbieder:
 - Voert een registratie van uitgevoerde werkzaamheden en/of een urenregistratie die de basis vormen voor declaratie, waaruit de inzet van uren en professionals per declaratie inzichtelijk wordt;
 - Borgt in de administratieve organisatie dat declaratie plaatsvindt conform het geldende tarief en aansluit bij uitgevoerde direct cliëntgebonden werkzaamheden passend bij de verstrekte indicatie;

- Levert, indien gevraagd, volledige en juiste productieverantwoording en de inzet van uren en professionals per declaratie en op totaal niveau aan en geeft hierover, indien gevraagd, toelichting aan de Gemeente;
 - Verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan bestandsvergelijking en/of materiële controle, eventueel door bevoegde (externe) professional om bovenstaande op dossierniveau te controleren;
 - Is en blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van door hem gedeclareerde inzet.
13. Aanbieder verplicht zich om bij einde van de zorginzet een stopzorg bericht te sturen met daarin de reden van beëindiging.
14. Bij een tijdelijke onderbreking van de zorginzet van langer dan 1 kalendermaand stuurt Aanbieder een tijdelijk stopbericht naar de Gemeente. De Gemeente kan dan tijdig een bericht naar het CAK sturen ter opschorting van de eigen bijdrage aan de cliënt.