

## Bijlage D Programma van eisen

### Inkoop Huishoudelijke ondersteuning 240004GRS

Versie ~~18 juli~~ 2 september 2024

In dit programma van eisen (PvE) staan de eisen weergegeven waaraan de dienstverlening Huishoudelijke ondersteuning dient te voldoen. Het PvE maakt deel uit van de inkoopdocumenten voor de inkoop van de Huishoudelijke ondersteuning vanaf 2025 en verder.

Er kan niet worden afgeweken van deze eisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit PvE. Door aanmelding voor het semi open house HO garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

De eisen beschreven in dit document zijn van toepassing op:

- Huishoudelijke ondersteuning op basis van Zorg in Natura;
- Ondersteuning aan nieuwe en bestaande Cliënten met een geldige indicatie, verkregen via een Beschikking afgegeven door de SDD (tot 31-12-2024) of afgegeven door de Aanbieder (vanaf 01-01-2025).

#### Inhoud

|     |                                                          |    |
|-----|----------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Algemene eisen aan de Huishoudelijke ondersteuning ..... | 2  |
| 2.  | Eisen aan het dienstverleningsproces.....                | 2  |
| 3.  | Mandatering Aanbieders t.b.v. afgeven Beschikking .....  | 5  |
| 4.  | Wijziging of beëindiging HO-dienstverlening.....         | 5  |
| 5.  | Kwaliteitseisen .....                                    | 6  |
| 6.  | Eisen aan communicatie .....                             | 7  |
| 7.  | Monitoring .....                                         | 8  |
| 8.  | Ontwikkeling en innovatie.....                           | 9  |
| 9.  | Personele eisen.....                                     | 10 |
| 10. | Social Return on Investment .....                        | 11 |
| 11. | Financiering .....                                       | 11 |
| 12. | Integriteit.....                                         | 11 |
| 13. | Privacy en informatiebeveiliging.....                    | 12 |

## 1. Algemene eisen aan de Huishoudelijke ondersteuning

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | <p>De Huishoudelijke ondersteuning is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gericht op bevorderen eigen kracht;</li> <li>• specifiek deskundig met betrekking tot de doelgroep;</li> <li>• gericht op samenwerking met (informeel) netwerk en voorliggende en algemene voorzieningen in de wijk;</li> <li>• gericht op ontwikkeling van de Cliënt en heeft een signalerende functie (cf. art. 4.2.2 cao VVT) als het gaat om de overige leefgebieden anders dan het huishouden.</li> </ul> |
| 1.2 | Aanbieder is bekend met de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en handelt in de geest van die wet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3 | Aanbieder is bekend met het lokale en regionale zorglandschap voor zover als nodig om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.4 | Aanbieder is bekend met de algemene en voorliggende voorzieningen en stimuleert de Cliënt zo nodig om daar gebruik van te maken. Denk hierbij aan boodschappendienst, was- en strijkservice, maaltijdservices, vrijwilligersorganisaties, etc.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.5 | De Aanbieder heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle Cliënten voor wie de SDD dit noodzakelijk acht. In uitzonderlijke situaties (onder zwaarwegende redenen) kan de Aanbieder hier gemotiveerd van afwijken. Indien de SDD akkoord gaat met het afwijkingsverzoek, zal de Aanbieder de Cliënt een andere Aanbieder aandragen voor de te leveren ondersteuning. Indien de SDD niet akkoord gaat, heeft de Aanbieder een leveringsplicht.                                       |

## 2. Eisen aan het dienstverleningsproces

| Start proces |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1          | Het indicatieproces vindt plaats zoals staat weergegeven in bijlage G (stroomschema indicatieproces).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.2          | <p>Z.s.m. na toewijzing en ontvangst onderzoeksverslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neemt Aanbieder contact op met de Cliënt, doet een intake en stelt een Ondersteuningsplan (gebaseerd op het onderzoeksverslag) op, waarin o.a. de werkafspraken staan beschreven tussen Aanbieder en Cliënt (en eventueel inzetbaar netwerk);</li> <li>• uploadt Aanbieder Beschikking/Ondersteuningsplan in toewijzing;</li> <li>• verstuurt Aanbieder langdurige Beschikking (het Ondersteuningsplan) naar Cliënt, uiterlijk binnen zes weken nadat de SDD de kortdurende Beschikking naar Cliënt heeft verzonden.</li> </ul> |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3                               | De levering van HO start zo spoedig mogelijk na afgeven Beschikking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.4                               | Indien Aanbieders te maken krijgen met wachttijd, wegens vakantie of ziekte en tijdelijk de Huishoudelijke ondersteuning niet kan leveren, zoekt hij zelf, in overleg met de SDD, naar een gelijkwaardige oplossing voor het inzetten van Aanbieders. Een gelijkwaardige oplossing houdt in dat de Cliënt van de geïndiceerde Huishoudelijke ondersteuning wordt voorzien indien deze dat wenst. Als de Cliënt vrijwillig wil wachten totdat de Huishoudelijke ondersteuning hervat kan worden, dan verwacht de SDD van de Aanbieder geen verdere actie.                                  |
| 2.5                               | Aanbieder voert binnen 5 dagen na start levering het 305 bericht op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.6                               | <p>Er mag gestart worden met het leveren van HO op het moment dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• er een toewijzing is geregistreerd in het Portaal van Verder Groep (voorheen Zorg-Lokaal);</li> <li>• het OP/de Beschikking is opgesteld door Aanbieder;</li> <li>• het OP/de Beschikking is toegestuurd aan Cliënt én SDD;</li> <li>• een 305 bericht is opgevoerd door Aanbieder.</li> </ul> <p>Alleen dienstverlening die aan bovenstaande punten voldoet, wordt vergoed.</p>                                                                                          |
| 2.7                               | In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat er noodzaak is voor het direct starten van de Huishoudelijke ondersteuning. De Wmo-afdeling van de SDD en Aanbieder treden dan in contact met elkaar om te starten zonder toewijzing. Zonder toestemming van de SDD komt Aanbieder niet in aanmerking voor een vergoeding.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.8                               | In het geval van spoed verstrekt de SDD de indicatie achteraf en met terugwerkende kracht tot datum van afstemming zoals beschreven bij eis 2.6. Spoed wordt bepaald in samenspraak tussen de SDD en Aanbieder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.9                               | De Wmo-afdeling van de SDD maakt een onderzoeksverslag op basis van het keukentafelgesprek dat is gevoerd met de Cliënt en stelt de bandbreedte voor de Huishoudelijke ondersteuning vast. Op basis van dit verslag en de aangegeven bandbreedte, stelt Aanbieder samen met de Cliënt een Beschikking/Ondersteuningsplan op, waarin doelen worden vastgesteld waaraan gewerkt gaat worden. Deze Beschikking bevat naast de doelen en activiteiten het aantal minuten per maand aan Huishoudelijke ondersteuning dat Aanbieder gaat leveren om te zorgen voor een schoon en leefbaar huis. |
| 2.10a                             | Uitvoering van de dienstverlening vindt plaats conform het Ondersteuningsplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Uitvoering dienstverlening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.10b                             | <p>De Aanbieder legt in het Ondersteuningsplan vast:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoe de Cliënt en zijn/haar netwerk wordt betrokken bij het opstellen van het Ondersteuningsplan;</li> <li>• hoe hierbij wordt gekeken naar wensen/doelen/behoefte Cliënt;</li> <li>• hoe Cliënt wordt geïnformeerd over rechten/plichten/Cliëntondersteuning en klachtenafhandeling.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Tevens laat de organisatie zien hoe dit is geïmplementeerd in haar werkwijzen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.11 | De regie op de Huishoudelijke ondersteuning ligt bij de Cliënt, tenzij deze hier niet toe in staat is. In dat geval wordt de wettelijk vertegenwoordiger betrokken. Mantelzorger en/of netwerk worden betrokken bij de vormgeving van ondersteuning. Zo nodig wordt gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke Cliëntondersteuning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.12 | Aanbieder stemt af met de SDD over de aangeboden dienstverlening en geeft situaties door die de veiligheid en/of gezondheid van Cliënt bedreigen (cf. Art. 4.2.2 cao VVT).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.13 | Aanbieder streeft naar een nauwe samenwerking met de SDD en andere betrokken zorg-/hulpverleners, mantelzorgers en het netwerk van Cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.14 | Aanbieder heeft contact met de SDD, waarbij de voortgang van de dienstverlening wordt geëvalueerd, in lijn met de gestelde doelen en verwachtingen van de opdracht op casus niveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.15 | De Aanbieder gaat bij de uitvoering van de ondersteuning uit van de mogelijkheden van de Cliënt. Daarbij wordt actief gebruik gemaakt van eventuele huisgenoten, familie mantelzorgers, vrijwilligers en voorliggende voorzieningen. De Aanbieder biedt de geleverde ondersteuning aan in samenhang met de ondersteuningstaken die het netwerk kan of wil bieden. Dit wordt vastgelegd in het Ondersteuningsplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.16 | Het is voor Cliënt en betrokken netwerk duidelijk wie verantwoordelijk en aanspreekbaar is voor de ondersteuning, en hoe de ondersteuning wordt afgestemd met eventuele mantelzorgers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.17 | In geval van een onhoudbare situatie binnen een ondersteuningstraject dient de Aanbieder zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de SDD. De Aanbieder overlegt schriftelijk/digitaal naar aanleiding van het cliëntdossier waaruit de onhoudbare situatie van de Cliënt blijkt; inclusief acties en interventies die zijn ingezet om deze onhoudbare situatie te overkomen. Cliënt, Aanbieder en Wmo-consulent SDD bespreken de situatie en bekijken samen of en in hoeverre de ondersteuning gecontinueerd kan worden om het resultaat alsnog te bereiken. Cliënt, Wmo-consulent SDD en Aanbieder stemmen hierover af en bespreken eventuele aanvullende acties. Dit wordt vastgelegd door de Aanbieder in een aangepast Ondersteuningsplan. |
| 2.18 | De Aanbieder gaat in gesprekken met de Cliënt proactief na of er samenloop is met zorg uit een ander wetsdomein, zoals Zorgverzekeringswet en/of Wet langdurige zorg. Als de Aanbieder constateert dat er sprake is van dubbelingen (zoals een indicatie Wlz) in de ondersteuning aan Cliënt, meldt Aanbieder dit direct schriftelijk/digitaal bij de betrokken Wmo-consulent van de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.19 | De Aanbieder werkt mee aan het spoedig oplossen van samenloop (zoals bedoeld in eis 2.18) door signalen van de SDD over mogelijke samenloop adequaat en direct op te pakken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.20 | Bij de Huishoudelijke ondersteuning wordt door de Aanbieder voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van de Cliënt en medewerker. De veiligheidsrisico's worden door de Aanbieder in kaart gebracht en zo nodig worden passende maatregelen getroffen door de Aanbieder. |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3. Mandatering Aanbieders t.b.v. afgeven Beschikking

Aanbieders krijgen middels mandatering de bevoegdheid om namens de GR Sociaal te kunnen beschikken waar het de indicatie voor Huishoudelijke ondersteuning betreft. De SDD geeft bij de toekennende Beschikkingen Huishoudelijke ondersteuning het mandaat aan Aanbieder om, in samenspraak met Cliënt, binnen de bandbreedte de omvang en inhoud van de indicatie vast te stellen. Het Ondersteuningsplan zal tevens de definitieve Beschikking/indicatie zijn. Voor de afwijzende besluiten blijft de bevoegdheid bij de GR Sociaal, evenals het vaststellen van de bandbreedte.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | Aanbieder dient gebruik te maken van het format Ondersteuningsplan/Beschikking (zie bijlage H, volgt later, doch voor nota van inlichtingen 1) van de SDD. Aanbieder mag het format eventueel aanvullen met eigen onderdelen als zij dit nodig acht. Het is niet toegestaan om onderdelen uit het format te verwijderen. |
| 3.2 | <a href="#">Bij aanmelding Na contractering zal lever</a> Aanbieder de benodigde informatie <del>aanleveren</del> bij de SDD om e.e.a. in te regelen voor de mandatering (o.a. functiegroepen die de Ondersteuningsplannen zullen opstellen). <a href="#">conform bijlage L Formulier aanmelding 20240718</a> .          |

### 4. Wijziging of beëindiging HO-dienstverlening

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | <p>Wijzigingen kunnen leiden tot een nieuwe indicatie. Aanpassingen in ondersteuning <u>binnen</u> de bandbreedte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle tijdelijke aanpassingen, &lt;6 maanden (kortdurend op- en afschalen): hiervoor is geen nieuw Ondersteuningsplan/Beschikking en geen bericht naar SDD nodig. Aanbieder kan deze kortdurende wijzigingen zelf doorvoeren.</li> <li>• aanpassingen &gt;6 maanden <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Wijziging in totale tijd per maand, zowel naar beneden als naar boven: Hiervoor is een nieuw Ondersteuningsplan/Beschikking én een bericht naar de SDD nodig. Aanbieder dient deze acties uit te voeren.</li> <li>◦ Wijziging frequentie en activiteiten binnen dezelfde totale tijd per maand: hiervoor is geen nieuw Ondersteuningsplan/Beschikking en geen bericht naar de SDD nodig. Aanbieder kan deze wijzigingen zelf doorvoeren.</li> </ul> </li> </ul> |
| 4.2 | Aanpassingen in ondersteuning <u>buiten</u> de bandbreedte, zowel op- als afschalen: hiervoor is bericht naar de SDD nodig. Er dient dan altijd eerst een nieuw onderzoek door de Wmo-consulent SDD gedaan te worden. Vervolgens volgt een nieuwe toekenning, waarna de aanpassingen in ondersteuning binnen de nieuwe bandbreedte doorgevoerd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3 | <p>HO dienstverlening kan op navolgende wijze eindigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• door het bereiken van de in de Beschikking bepaalde einddatum;</li> <li>• op het moment dat Cliënt weer in voldoende mate zelfstandig kan zorgen voor een schoon en leefbaar huis;</li> <li>• door verhuizing buiten Drechtsteden regio of overlijden van de Cliënt;</li> <li>• door schriftelijke opzegging door SDD, om haar moverende redenen. Hierbij wordt een opzegtermijn van één maand in acht genomen, waarbij SDD en Aanbieder in overleg kunnen besluiten om de ondersteuning eerder te laten eindigen;</li> <li>• door opzegging vanuit de Cliënt.</li> </ul> |
| 4.4 | <p>De Aanbieder is bekend met de grens tussen de Wmo en de Wlz. Indien <u>een Aanbieder vermoedt dat er bij een Cliënt de situatie voordoet dat hij</u> permanent toezicht en/of 24 uur per dag zorg in nabijheid nodig heeft om ernstig nadeel te voorkomen, dan wordt <u>dit met de Cliënt (en zijn omgeving) een signaal afgegeven aan -en</u> de Wmo-consulent SDD besproken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4.5 | <p>Bij een aanvraag Wlz is er aandacht voor Cliëntondersteuning. Aanbieder <u>ondersteunt werkt, indien nodig en op verzoek van SDD, mee -samen met SDD de Cliënt</u> bij het aanvragen van een Wlz-indicatie en een soepele overdracht naar de Wlz-aanbieder zodra Cliënt hiervoor een indicatie heeft gekregen. <u>Als cliënt bij overstap wisselt van aanbieder, wordt een overgangstermijn van 5 dagen gehanteerd. Als er geen wisseling van aanbieder plaatsvindt, kan de Aanbieder vanaf datum Wlz, declareren bij het Zorgkantoor.</u></p>                                                                                                                              |
| 4.6 | <p>De Wmo2015 bepaalt dat de SDD ondersteuning kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt aanspraak kan doen op de Wlz. Wanneer Cliënt weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande, meldt de Aanbieder deze weigering, <u>voor zover bekend</u>, direct bij de Wmo-consulent SDD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.7 | <p>De Aanbieder meldt direct schriftelijk/digitaal bij de betrokken Wmo-consulent SDD als de ondersteuning kan worden afgeschaald of dient te worden opgeschaald buiten de bandbreedte, zonder te wachten tot het einde van de indicatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.8 | <p>Dienstverleners bieden Cliënten de mogelijkheid om te wisselen van hulp of de Overeenkomst op te zeggen. Als de Cliënt onder opgaaf van redenen aangeeft ontevreden te zijn, zorgt de Aanbieder binnen een termijn van 4 weken voor een andere hulp. Ook kan de Cliënt ervoor kiezen over te stappen naar een andere Aanbieder. De opzegtermijn is 4 weken. De ondersteuning kan in onderling overleg tussen Cliënt en Aanbieder eerder beëindigd worden dan de termijn van 4 weken. Deze mogelijkheid staat los van wettelijke of anderszins verplichte klachtenprocedures.</p>                                                                                            |

## 5. Kwaliteitseisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 | <p>Aanbieder garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning aan Cliënt levert Overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven en standaarden (oftewel branchespecifieke kwaliteitskaders) zoals die worden gehanteerd in de tak van</p> |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) waartoe Aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de ondersteuningsvraag van Cliënt en diens toegekende Maatwerkvoorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.2 | De Aanbieder heeft een veiligheidssysteem geïmplementeerd en procedures op het gebied van veiligheid, calamiteiten en incidenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.3 | De Aanbieder dient bij de toezichthoudende ambtenaar van de Dienst Gezondheid & Jeugd zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen melding te doen van iedere plaatsgevonden calamiteit (zoals omschreven in Wmo 2015, art. 1.1.1. lid 10) of incident (zoals omschreven in Wmo 2015, art. 3.4a lid 1) of vorm van geweld bij de levering van de dienstverlening. Indien gedurende de looptijd van het contract een andere toezichthouder wordt aangewezen, dient de Aanbieder de calamiteitenmelding bij de nieuwe toezichthouder te doen.                                                                                                                                                                   |
| 5.4 | De Dienstverlener en de beroepskrachten dienen naar aanleiding van een melding, voor zover van toepassing met toestemming van de betrokkene, de SDD alle gegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn voor een onderzoek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.5 | De Aanbieder stelt voor zijn medewerkers een meldcode vast die voldoet aan wettelijke eisen (zoals de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.6 | De Aanbieder voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.7 | De uitvoering van het administratief proces (toewijzing, levering, declaratie en betaling) gebeurt op basis van het geldende Standaard Administratieprotocol (SAP) Outputgericht, te vinden op de website van het Ketenbureau i-Sociaal Domein. De Aanbieder conformeert zich aan het geldende SAP Outputgericht en eventuele (door de SDD nader uit te werken en vast te stellen) vereisten aan het administratief proces. Wijzigingen op de systematiek en het protocol zijn voorbehouden aan de SDD.<br><br>Toelichting: de SDD gaat, met het oog op stabiele bedrijfsvoering en administratieve lasten, terughoudend om met deze bevoegdheid en zal in de betreffende situaties de Aanbieders hierbij betrekken. |
| 5.8 | In een separaat document, de Service Level Agreement (SLA), werken de SDD en de Aanbieders verder uit aan welke additionele kwaliteitsnormen de dienstverlening moet voldoen en hoe zij de kwaliteit van de geboden dienstverlening monitoren. De SLA wordt na uitwerking met Aanbieders gevoegd bij de Overeenkomst HO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 6. Eisen aan communicatie

|     |                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1 | Aanbieder stelt informatie ter Beschikking aan de SDD waarvan de GR SDD de Cliënt kan voorzien, zodat deze een voorkeur kan geven voor één van de Aanbieders indien |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Cliënt Ondersteuning in natura wenst. Aanbieders mogen informatiemateriaal aanleveren waarmee zij onderscheidend vermogen aangeven (bijvoorbeeld Ondersteuning op basis van levensbeschouwelijke overtuiging).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.2 | Aanbieder stelt voor contractzaken maximaal één vast contactpersoon (accountmanager) en één vaste vervanger beschikbaar voor de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.3 | Aanbieder informeert Cliënt bij aanvang van de dienstverlening in goed begrijpelijk Nederlands (taalniveau B1) over de rechten en plichten van Cliënt. In ieder geval dient de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands te worden verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de wijze van uitvoering van de ondersteuning;</li> <li>b. het wijzigen of afzeggen van een dienstverleningsmoment door Aanbieder of Cliënt</li> <li>c. het weigeren en stopzetten van de ondersteuning door Aanbieder of Cliënt;</li> <li>d. de klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorginstellingen;</li> <li>e. een algemeen telefoonnummer en een e-mailadres.</li> </ul> |
| 6.4 | Aanbieder vult maandelijks de Beschikbaarheidswijzer in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.5 | Aanbieder is op werkdagen, gedurende het hele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, niet zijnde een 0900 nummer ( <a href="#">tenzij sprake is van lokaal tarief</a> ). Daarnaast is Aanbieder bereikbaar via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier. Aanbieder dient binnen twee werkdagen te reageren op vragen van de Cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.6 | Inhoudelijke informatie-uitwisseling moet voldoen aan de meest recente wettelijke eisen op het gebied van privacy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.7 | De Aanbieder heeft een website waar de volgende informatie op terug te vinden is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de bereikbaarheid van de organisatie;</li> <li>• contactgegevens;</li> <li>• klachtenregeling;</li> <li>• certificering;</li> <li>• werkwijze;</li> <li>• KVK-nummer;</li> <li>• kwaliteitsbeleid;</li> <li>• bezoekadres (geen postadres).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 7. Monitoring

De monitoring heeft grofweg betrekking op drie thema's: de inzet en beschikbaarheid van dienstverlening (continuïteit), de betaalbaarheid van dienstverlening (oplossingen blijven binnen budget) en de kwaliteit van dienstverlening (zowel inhoudelijk als organisatorisch). Daarnaast aandacht voor de doel- en rechtmatigheid van dienstverlening. De specifieke monitoring Huishoudelijke ondersteuning (in beheer bij Contractmanagement Sociale Dienst Drechtsteden) wordt langs deze lijn ingericht op basis van de volgende criteria en indicatoren:

- Naleving en prestaties van partijen op van toepassing zijnde wet,- en regelgeving, beleid en contractbepalingen

- Kwaliteitsborging: Naleving en prestaties van Aanbieders op van toepassing zijnde kwaliteitseisen
- Naleving en prestaties van partijen op basis van de SLA

De bevindingen en resultaten vanuit de monitor vormen de basis voor de stuurinformatie en evaluatie van de Sociale Dienst Drechtsteden. Afhankelijk van de (Aanbiedersspecifieke) prestaties en performance op de KPI's kan de SDD operationeel, beleidstechnisch en contractueel bijsturen.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 | Ten minste eenmaal per jaar (of indien gewenst vaker) wordt de Overeenkomst geëvalueerd in een contractmanagementgesprek. De Aanbieder is verplicht hieraan mee te werken. Onderwerpen die tijdens het CM-gesprek onder andere aan bod komen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• trends en ontwikkelingen;</li> <li>• ontwikkeling Cliëntenbestand (in- en uitstroom, op- en afschaling, kenmerken doelgroep);</li> <li>• prestaties op basis van de SLA;</li> <li>• financiële performance;</li> <li>• samenwerking met de SDD, Aanbieders, lokale toegang en stakeholders in de regio.</li> </ul> |
| 7.2 | Aanbieder registreert de daadwerkelijke levering (in minuten en resultaten) op Cliëntniveau per week en levert deze informatie over een bepaalde maand op aanvraag (naar verwachting 2x per jaar) aan bij de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7.3 | Indien naar oordeel van de SDD noodzakelijk, levert Aanbieder (jaarlijks) verantwoordingsinformatie en/of een accountantsverklaring aan bij de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 8. Ontwikkeling en innovatie

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1 | Aanbieder werkt proactief mee aan doorontwikkeling/innovatie van de Huishoudelijke ondersteuning. Dit betekent dat de dienstverlening zoals genoemd in de Overeenkomst gedurende de looptijd kan wijzigen en dat Aanbieder gevraagd kan worden om deel te nemen aan innovatieprojecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.2 | SDD vindt het belangrijk dat Aanbieder actief meedenkt. Op het moment dat er veranderingen zijn, die invloed kunnen hebben op de gemaakte afspraken dan wordt er van Aanbieder verwacht de SDD hierover te informeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.3 | Indien Aanbieder verbetervoorstellen heeft over de in te zetten dienstverlening of over het Ondersteuningsplan/Beschikking dan bespreekt Aanbieder deze voorstellen met de SDD. De SDD neemt vervolgens een besluit over deze voorstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.4 | Binnen de regio worden mogelijkheden verkend voor het ontwikkelen en opzetten van thuisplusflats. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er locaties (flatgebouwen of bepaalde wooncomplexen) overgaan in het concept van thuisplusflats. De aldaar wonende HO-Cliënten zullen dan worden overgedragen aan de partij die bij de betreffende thuisplusflat actief zal zijn en aldaar HO-ondersteuning gaat bieden. Nadere afspraken over overdracht Cliënten zullen t.z.t. tussen SDD en Aanbieders worden gemaakt. Aanbieder verleent medewerking aan een zorgvuldige overdracht van deze Cliënten. Aanbieders verklaren met hun aanmelding hiermee akkoord te gaan. |

## 9. Personele eisen

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1  | De in te zetten HO-medewerkers (zowel in vaste als in tijdelijke dienst, als evt. zzp'ers) beschikken over kennis, vaardigheden en affiniteit die nodig zijn om de gevraagde werkzaamheden naar behoren uit te voeren. De kennis en beheersing van de Nederlandse taal is hierbij belangrijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.2  | Aanbieder volgt de cao-eisen die van toepassing zijn op de te leveren dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.3  | Aanbieder streeft naar het inzetten van een vaste hulp per Cliënt. Wanneer door bijvoorbeeld ziekte of vakantie een vervangende hulp wordt ingezet, wordt dit altijd van tevoren gecommuniceerd met de Cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.4  | Wanneer een vervangende hulp wordt ingezet moeten het Ondersteuningsplan en specifieke afspraken met Cliënt bekend zijn bij de vervanger.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.5  | De Aanbieder heeft de continuïteit geborgd door vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker te organiseren. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de Cliënt. De Cliënt kan zelf aangeven geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening. Als hiermee de veiligheid en/of het resultaat in het geding komt doet de Aanbieder er alles aan om in overleg met de Cliënt en zijn netwerk de ondersteuning toch te continueren op een manier die het beste bij de Cliënt past.<br><br>Als wijzigingen het resultaat belemmeren wordt dit door de Aanbieder vermeld aan de betrokken Wmo-consulent SDD. |
| 9.6  | Aanbieder en zijn medewerkers beheersen en communiceren met Cliënt op een voor Cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.7  | Als Aanbieder te maken krijgt met een anderstalige Cliënt schat hij in of de taalbarrière het verlenen van adequate ondersteuning in de weg staat. Indien dit het geval is treft de Aanbieder een passende oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9.8  | Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers continu worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.9  | Aanbieder draagt er zorg voor dat de in te zetten medewerkers (zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd medewerkers) zich te allen tijde kunnen legitimeren als werknemer van die Aanbieder ten overstaan van Cliënten en medewerkers van de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.10 | Het is voor Aanbieder en de door hem ingezette ondersteuners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de inwoner of SDD, die gebruik maakt van de dienstverlening van Aanbieder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 10. Social Return on Investment

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | Social Return on Investment (SROI) is het maken van afspraken met een Aanbieder over het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (doelgroepen). Op het HO-contract is een SROI-verplichting van 5% van toepassing, voor opdrachten boven de €100.000,-. In bijlage J staat een nadere toelichting over de invulling van deze SROI-verplichting. |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 11. Financiering

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1 | Gedurende de looptijd van de Overeenkomst monitort gemeente samen met Opdrachtnemers de mate waarin de tarieven voor opdrachtnemers passend zijn. Opdrachtnemers dienen mee te werken en zo nodig transparant te zijn over de opbouw van de door hen gehanteerde prijzen aan de hand van de kostprijselementen in artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Dit inzicht moet de SDD in staat stellen te beoordelen of reële tarieven worden gehanteerd in relatie tot het uitvoeren van de Overeenkomst en de budgetten die gemeente daartoe ter Beschikking staan. Op basis van de uitkomst hiervan kan de SDD de tarieven bijstellen. |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 12. Integriteit

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.1 | <p>Aanbieder is verplicht om zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst te onthouden van niet-integere gedragingen, op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden in de UEA (bijlage C);</li> <li>• het plegen van of deelnemen aan misdrijven of overtredingen als bedoeld in artikel 47 en 48 Wetboek van Strafrecht;</li> <li>• onherroepelijke veroordeling voor het plegen of deelnemen aan delicten;</li> <li>• strafvervolgning door de bevoegde autoriteiten tegen Aanbieder of een aan Aanbieder gelieerde partij;</li> <li>• wet Bibob;</li> <li>• andere integriteitsrisico's, waardoor onverkorte instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de SDD kan worden gevergd.</li> </ul> |
| 12.2 | Aanbieder zal SDD onverwijld op de hoogte stellen indien en zodra Aanbieder kennis heeft genomen van het feit dat hij onderwerp is van strafrechtelijk onderzoek of dat tegen Aanbieder of een aan Aanbieder gelieerde partij strafvervolgning is ingesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.3 | Aanbieder meldt aan de SDD elke overname van de onderneming van Aanbieder en elke wijziging in de zeggenschapsverhouding binnen de onderneming die leidt tot een significante wijziging in de zeggenschap (waarbij geldt dat elke wijziging in de zeggenschap groter dan 10% significant is).                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12.4 | De SDD heeft het recht om Aanbieder gedurende de looptijd van de Overeenkomst te screenen op het bestaan van een integriteitsrisico. Indien de SDD hiertoe de medewerking van Aanbieder nodig heeft, zal Aanbieder deze op eerste verzoek verlenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12.5 | De SDD heeft het recht om door Aanbieder bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken derden te screenen op het bestaan van een integriteitsrisico. Aanbieder staat er voor in dat bij de uitvoering van deze Overeenkomst te betrekken derden hun medewerking aan deze screening daartoe op eerste verzoek van de SDD verlenen. Op grond van een integriteitsrisico kan de SDD de inschakeling van een derde partij weigeren of verlangen dat de inschakeling van deze derde partij wordt beëindigd, tenzij voornoemde beëindiging in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd. |
| 12.6 | De kosten van de screening (zoals bedoeld in 12.4 en 12.5) komen voor rekening van de SDD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12.7 | Indien er na screening en proportionaliteitstoets sprake is van niet-integere gedragingen en/of het bestaan van een integriteitsrisico, kan de SDD de uitvoering van de Overeenkomst tussen de Aanbieder en de SDD onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten of beëindigen, door middel van ontbinding of opzegging, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade (van derden) en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.                                                                                                                                               |

### 13. Privacy en informatiebeveiliging

|      |                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13.1 | AVG: bij toetreding tot het semi open house systeem zal er een verwerkersovereenkomst worden gesloten met Aanbieder conform format VNG (zie bijlage O).     |
| 13.2 | Aanbieder dient te voldoen aan het Privacyprotocol Wmo (zie bijlage P). Bij toetreding tot het semi open house systeem zal dit protocol ondertekend worden. |