Bijlage 5. Technische specificaties

In deze Bijlage zijn de Technische specificaties opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Nummer	Eis
Eisen die betrekking hebben op alle percelen	
1.	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden.
2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
3.	De Opdracht wordt uitgevoerd conform hetgeen is beschreven in paragraaf 3.3.
4.	Contractant dient gebruik te maken van het i-Wmo berichtenverkeer conform de landelijke afspraken te vinden op i-standaarden.nl.
5.	Om met iWmo berichten te kunnen werken, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. • Contractant heeft een AGB code nodig. Indien u nog niet over een AGB code beschikt dient u deze aan te vragen bij Vektis (www.vektis.nl) of direct bij Algemeen Gegevens Beheer (AGB) (www.agbcode.nl). Indien u wel al een AGB code heeft dient u ervoor te ondersteuningen dat Vektis deze omvormt tot een code die is toegelaten tot de Wmo. • Daarnaast dient Contractant over een Vecozo-certificaat te beschikken. Dit omdat u als dienstverlener gekoppeld wordt aan het Vecozo-schakelpunt. Zie voor meer informatie www.vecozo.nl. • Ten slotte is het van belang dat Contractant in staat is om iWmo-berichten conform iStandaarden te ontvangen en te verzenden. Zoals boven reeds vermeld dient de software de iWmo standaard te ondersteunen. Het is de verantwoordelijkheid van Contractant om dit te regelen.
6.	Opleidings-/ervaringseisen De medewerkers van Contractant hebben de volgende basiscompetenties: • beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; • heeft kennis en/of ervaring met diverse huishoudelijke taken en werkzaamheden; • goede communicatieve vaardigheden; • heeft respect voor de levensstijl en culturele achtergrond van de Cliënt; • heeft sociale vaardigheden als tact, inlevingsvermogen en hulpvaardigheid; • kan zelfredzaamheid van de Cliënt stimuleren; • is vakkundig en bekend met verschillende doelgroepen binnen de Wmo (o.a. ouderen, mensen met een lichamelijke- of verstandelijke beperking, met een psychisch of psychosociaal probleem);

- is integer en discreet;
- is gevoelig voor signalen die duiden op veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de Cliënt;
- kan bovenstaande signalen goed overbrengen aan een leidinggevende;
- kan omgaan met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen;
- kan gegevens van de Cliënt bijhouden;
- heeft kennis van lokale samenwerkingspartners;
- heeft kennis van bovenstaande competenties, afspraken tussen Contractant en Gemeente over welke ruimten wel en niet schoongemaakt worden en de manier waarop schoongemaakt wordt.

7. Productieoverzicht en Accountantsverklaring conform het landelijke protocol wat is terug te vinden op Verantwoording 2023 · Administratieve en financiële processen en verantwoording · Ketenbureau i-Sociaal Domein

8. Contract levert voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en daarna jaarlijks uiterlijk op 1 juni het jaarverslag van het voorgaande jaar aan bij de contractmanager van de Gemeente. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
   - De Gemeente kan verzoeken voor het inzichtelijk maken van de geldstromen;
   - Een winst van 5% of meer kan aanleiding zijn tot een nader onderzoek;
   - Een winst van 10% of meer en of het niet inzichtelijk maken van geldstromen kan aanleiding zijn tot ontbinding.
   - Wanneer er een structureel (in ieder geval voor het tweede kalenderjaar op rij) verlies is dan hoort de Contractant dit tijdig bij de gemeente aan te kaarten. Het blijft de verantwoording van de Contractant om een goede bedrijfsvoering te voeren.

9. De Opdracht wordt uitgevoerd op basis van de volgende tarieven (peildatum 1 januari 2024):

Huishoudelijke ondersteuning 1	€ 35,53
Huishoudelijke ondersteuning 2 + kindzorg	€ 35,53
Huishoudelijke ondersteuning 3	€ 39,39

De Gemeente Zoetermeer past jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2024 een inflatiecorrectie toe gebaseerd op basis van de overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA) zoals de Nederlandse Zorgautoriteit deze definitief vaststelt in november van het voorafgaande jaar (dus de correctie voor 2022 is vastgesteld in november 2021, die voor 2023 in november 2022, et cetera).

10. De volgende voorwaarden gelden voor de tarieven:
    - Alle tarieven zijn vrijgesteld van BTW;
    - Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen;
    - De tarieven dienen de volledige dienstverlening te dekken;
    - Niet in de tarieven opgenomen kosten zullen niet worden vergoed;

11. Klachten
Contractant levert elk jaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over de dienstverlening naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2024,

	inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen (één en ander in lijn met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector).
12.	Privacy/AVG - Contractant dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende Uitvoeringswetgeving. - Contractant houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij Datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke medewerker heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend. - Indien de Gemeente gegevens opvraagt bij Contractant om bijv. kwaliteit te controleren, mag dit niet geanonimiseerd mag worden.
13.	Calamiteiten/incidenten Contractant is verplicht om calamiteiten te melden bij de toezichthouder en dat meldingen worden getoetst aan de hand van de kwaliteitsstandaard. Partijen communiceren bij het uitvoeren van de Overeenkomst in geval van calamiteiten op de wijze zoals opgenomen in Bijlage 7.
14.	Controleverklaring De Contractant levert ieder jaar uiterlijk 1 april een specifiek voor de Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.
15.	Klanttevredenheid Contractant voorziet jaarlijks in een rapportage over klanttevredenheid waarin tot uitdrukking komt in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening en de behaalde resultaten. Cliënten ontvangen de geleverde huishoudelijke ondersteuning op maat en uiten hun tevredenheid hierover met minimaal een gemiddeld cijfer 7 in de tevredenheidsonderzoeken van toepassing op deze Opdracht bij zowel Gemeente als Contractanten. Als hier niet aan wordt voldaan, dan volgt een verbetertraject.
16.	Meldcode Huiselijk geweld Contractant voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet zij in ieder geval een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn, bevorderen.
17.	Contractmanagementgesprekken Contractant is verplicht deel te nemen aan de volgende gesprekken: - Accountgesprek. Frequentie 2 x per jaar, conform vooropgesteld format. Met input van de aangeleverde kwartaalverslagen. - Ontwikkeltafel. Frequentie 2 x keer per jaar. - Netwerkoverleg. De Gemeente kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen wanneer de Gemeente dit wenselijk vindt. Er vindt voorafgaand aan de gesprekken afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling. Hiervoor wordt een format beschikbaar gesteld.
18.	Signalering Contractant meldt zo spoedig mogelijk bij de Gemeente wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Cliënt voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Cliënt en/of de voortgang van de ingezette huishoudelijke ondersteuning.
19.	Acceptatieplicht

	- Contractant mag geen Cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit , herkomst of soort beperking. - Contractant mag geen Cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en wachtlijsten.
20.	Continuïteit vakantieperiode Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Gemeente plaatsvinden. Voor huishoudelijke ondersteuning 1 geldt dat tijdens de schoolvakantie van de basisschool (in de regio) de eerste twee weken van de vakantie van de vaste medewerker niet voor vervanging gezorgd hoeft te worden. De rest van het jaar is het verplicht om na één week voor vervanging te zorgen. In totaal is het toegestaan om per Cliënt maximaal zes weken per jaar geen vervanging te regelen, tenzij het belang van de Cliënt zich hiertegen verzet. Dit wordt bij de start van de zorgperiode door de Gemeente kenbaar gemaakt en opgenomen in het Gespreksverslag. Als op basis van de signaleringsfunctie van de Contractant blijkt dat het belang van de Cliënt dusdanig is dat de hulp continu aangeboden dient te blijven, dan dient Contractant deze continuïteit te bieden. Contractant meldt verlof tijdig bij de Cliënt zodat deze eventueel zijn/haar netwerk kan inschakelen voor het tijdelijk leveren van huishoudelijke ondersteuning. Voor huishoudelijke ondersteuning 2 en 3 geldt dat de uitgevallen huishoudelijke ondersteuning altijd tijdig en adequaat door de Contractant wordt vervangen.
21.	Wachtlijst Het is Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg met de Gemeente een tijdelijke cliëntenstop in te stellen voor de te leveren huishoudelijke ondersteuning. De Gemeente accepteert geen cliëntenstop, wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van volledige afhankelijkheid van de huishoudelijke ondersteuning, dit beoordeelt de Gemeente. Indien Contractant voorziet dat bij in deze situatie niet voldaan kan worden aan de gestelde termijn van 20 werkdagen, dan stelt Contractant de Gemeente daarvan direct, doch uiterlijk binnen één werkdag op de hoogte. De Cliënt wordt vervolgens warm overgedragen naar één van de andere Contractanten.
22.	WLZ Contractant is verplicht om aan de Gemeente te melden dat een Cliënt huishoudelijke ondersteuning ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een WLZ beschikking heeft. Contractant signaleert hier actief op en meldt dit zodra hem dit bekend is. De Gemeente informeert Contractant over WLZ-indicaties bij een nieuwe melding of een herindicatie. Wanneer er sprake is van een WLZ-indicatie beëindigt de Gemeente binnen 14 kalenderdagen de Wmo-indicatie.
23.	Zorgovereenkomst Contractant leggen alle relevante specifieke afspraken inzake de huishoudelijke ondersteuning en de dienstverlening vast in een zorgovereenkomst met de Cliënt. De zorgovereenkomst maakt Contractant op in tweevoud waarna Contractant en Cliënt ondertekenen. Ondertekening van de zorgovereenkomst moet plaatsvinden door Cliënt, door een door Cliënt aangewezen persoon op basis van volmacht of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger. De looptijd van de zorgovereenkomst is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven beschikking voor de betreffende Cliënt. Tussentijdse opzegging van de zorgovereenkomst door Cliënt of Dienstverlener blijft mogelijk. Informatie aan Client: Contractant levert bij aanvang van de dienst aan de Cliënt, de Cliënt in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:

	(a) de wijze van uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning; (b) het afzeggen van de huishoudelijke ondersteuning; (c) het weigeren en stopzetten van de huishoudelijke ondersteuning; (d) ARBO richtlijnen voor de inzet van hulpen zodat de Cliënt duidelijk weet wat deze wel of niet van de hulp mag verwachten. (e) klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector; (f) een algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties. Afzeggen: Contractanten mogen uren naar eigen inzicht in rekening brengen bij de Cliënt als deze niet tijdig afspraken afzegt. Contractant kan zelf in zijn algemene leveringsvoorwaarden of de zorgovereenkomst bepalen wat zij verstaan onder "niet tijdig".
24.	De werkelijk geleverde uren dienen door de Cliënt afgetekend te worden op een (digitaal) “urenbriefje”. U documenteert de getekende urenbriefjes op Cliëntniveau. Dit ‘archief’ is op verzoek van de Gemeente in te zien.
25.	Als blijkt dat de dienstverlening niet voldoet aan de gestelde eisen gaat Contractant ermee akkoord dat de Gemeente u kan opleggen om een SMART verbeterplan op te stellen. Uiterlijk 14 dagen na aangeven van de Gemeente levert u dit verbeterplan aan bij de Gemeente. Dit verbeterplan wordt vervolgens door Contractant geïmplementeerd na goedkeuring door de Gemeente.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	