

Programma van eisen

Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'

Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel programma van eisen	3
2	Uitvoeringseisen	3
2.1	De klant is tevreden	3
2.2	De klant wordt gehoord	3
2.3	Er is sprake van zorgcontinuïteit	4
2.4	De veiligheid is geborgd	7
2.5	Het personeel is bekwaam	7
2.6	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	9
2.7	Opdrachtnemers werkt conform de vastgestelde processen	10
2.8	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	10
2.9	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	11
2.10	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	12
2.11	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	12

1 Inleiding

1.1 Doel programma van eisen

Het voorliggende programma van eisen bevat alle eisen die de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (hierna: "ISD") stelt aan de uitvoering van de opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.

2 Uitvoeringseisen

In de paragrafen hierna zijn per onderwerp de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' opgenomen.

2.1 De klant is tevreden

Nr.	Onderwerp	Eis
1	Klanttevredenheids-onderzoek door Opdrachtnemer	Opdrachtnemer voert minimaal eens per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer bepaalt gezamenlijk met Opdrachtgever op welke wijze en met betrekking tot welke onderwerpen deze klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd. De resultaten van de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken worden beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken gezamenlijk welke verbeteringen naar aanleiding van de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek nodig zijn. De benodigde verbeteringen worden door Opdrachtnemer binnen de daarvoor afgesproken termijn doorgevoerd.
2	Klanttevredenheids- en kwaliteitsonderzoeken van Opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken van of namens Opdrachtgever naar bijvoorbeeld de door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit.

2.2 De klant wordt gehoord

Nr.	Onderwerp	Eis
3	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert klanten over zijn klachtenprocedure en publiceert deze op zijn website en garandeert een onafhankelijke afhandeling van klachten binnen twee weken. De klant en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger en/of het betrokken netwerk van de klant zijn op de hoogte van deze klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de klant zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij Opdrachtnemer, een externe onafhankelijke klantvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de klant de klacht ook melden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert op verzoek van Opdrachtgever het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe de klachten zijn afgehandeld

2.3 Er is sprake van zorgcontinuïteit

Nr.	Onderwerp	Eis
4	Procedurestappen bij aanvang werkzaamheden	1. Nadat Opdrachtgever de indicatie heeft gesteld, geeft de klant aan welke Opdrachtnemer zijn voorkeur heeft. Indien de klant geen voorkeur heeft wijst Opdrachtgever een Opdrachtnemer aan die op dat moment beschikbaar is. 2. Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer vervolgens via het iWmo berichtenverkeer over de toewijzing en de ondersteuningsbehoefte van de klant (301-bericht Toewijzing) welke door Opdrachtnemer met een 302-bericht wordt geaccepteerd. 3. Opdrachtnemer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het 301-bericht contact op met de klant en neemt samen met de klant het Ondersteuningsplan door (telefonisch of fysiek). Zie ook eis 5. 4. Wanneer de klant akkoord is met de inhoud van het Ondersteuningsplan verstrekt Opdrachtnemer aan de klant een afschrift (fysiek of digitaal) van het Ondersteuningsplan. 5. Binnen twintig werkdagen - tenzij uit het door Opdrachtgever gehanteerde stoplichtmodel (zie eis 27) blijkt dat dit niet mogelijk is – start Opdrachtnemer de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. 6. Uiterlijk binnen vijf werkdagen na de start van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' Opdrachtnemer een 305-bericht Start Zorg en ondersteuning naar de Opdrachtgever. 7. Indien door Opdrachtgever in het 301-bericht is aangegeven dat sprake is van een spoedsituatie (zoals bij ontslag uit het ziekenhuis of vergelijkbare instelling), start Opdrachtnemer de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van het 301-bericht. Het intakegesprek met de klant volgt uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van het 301-bericht.
5	Ondersteuningsplan	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Ondersteuningsplan en een aftekenlijst vanaf de start van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' doorlopend up-to-date en aanwezig zijn bij de klant dan wel digitaal toegankelijk zijn voor klant, gemachtigden en Opdrachtgever. Het Ondersteuningsplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen: a. welke hulp wordt ingezet en welke werkzaamheden in dat kader worden verricht; b. de wijze, de frequentie en het moment van uitvoering van de hulp conform de indicatie; c. afspraken over het afzeggen van de hulp door de klant; d. afspraken over het afzeggen en vervanging door de medewerker van Opdrachtnemer die de hulp uitvoert; e. informatie over de continuïteit van de hulp bij verlof en ziekte van de hulpverlener; f. informatie over de klachtenregeling van Opdrachtnemer; g. het algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer van de Opdrachtnemer; h. indien de medewerker van Opdrachtnemer anderstalig is: het telefoonnummer van de Nederlandse eindverantwoordelijke (zie eis 20) i. informatie over de mogelijkheid tot het bijkopen van particuliere hulp; j. informatie over de controle en verantwoording tussen klant en

		Opdrachtnemer ('aftekenen'). De aftekenlijst bij het Ondersteuningsplan kan door Opdrachtgever als controlemiddel worden gebruikt om na te gaan of alle uit te voeren werkzaamheden - welke ook worden vermeld op de in de (werk)map van de klant opgenomen aftekenlijst - zijn uitgevoerd. In de aftekenlijst wordt door middel van één paraaf van de betreffende medewerker van Opdrachtnemer en één paraaf van de klant aangegeven wanneer de medewerker bij de klant is geweest en dat hij/zij de afgesproken taken heeft uitgevoerd.
6	Vervanging bij verlof	Tijdens verlof van de medewerker zorgt Opdrachtnemer, indien de klant dat wenst, voor een geschikte vervanger, zodat de Hulp bij het Huishouden doorloopt. Opdrachtnemer brengt de klant op de hoogte van de mogelijkheid tot vervanging en de betreffende vervanger in het Ondersteuningsplan (zie ook eis 5 onder e). Indien vervanging vanuit Opdrachtnemer niet (geheel) mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer uiterlijk vanaf de derde week van het verlof voor reguliere vervanging.
7	Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de klant en overlegt of er taken uitgevoerd moeten worden die niet kunnen worden uitgesteld. Als daarvan sprake is, zorgt Opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd door een vervanger van de vaste medewerker. Verder zorgt Opdrachtnemer uiterlijk vanaf de derde week van het ziekteverlof voor reguliere vervanging.
8	Afspraken klant	Opdrachtnemer levert Hulp bij het Huishouden op de met de klant afgesproken dagen en tijden. In uitgangspunt wordt de Hulp bij het Huishouden geleverd door een vaste medewerker per klant, tenzij dit vanwege personeelskrapte niet mogelijk is. De afspraken over de dagen en tijden worden vastgelegd in het Ondersteuningsplan.
9	Levering aantal uren	Opdrachtnemer is verplicht om aan een klant het voor die klant geïndiceerde aantal uren voor Hulp bij het Huishouden te leveren.
10	Werktijden	Opdrachtnemer levert Hulp bij het Huishouden op werkdagen tussen 7:00 en 20:00 uur en/of op zaterdag tussen 8:00 en 12:00 uur.
11	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht naar behoren en conform de gestelde eisen uit te voeren.
12	Wlz	Opdrachtnemer is verplicht maandelijks te controleren of een klant Hulp bij het Huishouden op grond van de Wmo ontvangt terwijl hij/zij (of een huisgenoot van 18+) tevens een Wlz-beschikking heeft. Als dit het geval is dient Opdrachtnemer dit binnen vijf dagen nadat hem dit bekend is geworden te melden aan Opdrachtgever. In voorkomend geval onderzoekt Opdrachtgever in hoeverre Hulp bij het Huishouden kan worden voortgezet. Indien Opdrachtgever bepaalt dat Hulp bij Huishouden niet op basis van de Wmo kan worden voortgezet dient omzetting naar de Wlz binnen één maand te zijn afgerond.
13	HHM Normenkader	Opdrachtgever hanteert het "Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025" (hierna: "HHM Normenkader") als uitgangspunt voor het vaststellen van de omvang van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Opdrachtgever zal steeds aan de hand van de persoonlijke kenmerken en behoeften van de klant beoordelen of toepassing van het HHM Normenkader ertoe leidt dat een passende bijdrage als bedoeld in de Wmo 2015 wordt geboden. Als dat niet het geval is, zal van het HHM

		Normenkader worden afgeweken en maatwerk worden geïndiceerd. Het HHM Normenkader kent de volgende resultaatgebieden waarop hulp kan worden ingezet: a. <u>Schoon en leefbaar huis</u>: afnemen nat en droog, stofzuigen en dweilen, ramen en gordijnen, bed verschoonen, keuken schoonmaken, sanitair schoonmaken en opruimen; b. <u>Wasverzorging</u>: sorteren, behandelen van vlekke, was in de wasmachine stoppen, wasmachine leeghalen, sorteren naar droger of waslijn, was in de droger stoppen, droger leeghalen, was ophangen, was afhaken, was opvouwen, was strijken, was opbergen/opruimen; c. <u>Boodschappen</u>: opstellen boodschappenlijst, boodschappen doen en boodschappen opruimen; d. <u>Maaltijden</u>: broodmaaltijd en warme maaltijd; e. <u>Regie/organisatie, advies, instructie en voorlichting (AIV)</u>: aanleren van activiteiten en samen uitvoeren aangaande de bestaande modules; en f. <u>Kindzorg</u>: Was verzorgen, kamers opruimen, eten maken, tasjes school, aankleden, wassen, eten geven, structuur bieden, meer tijd huishoudelijke taken, brengen naar school/crèche, naar bed brengen, astemming met andere hulp/informele zorg, afstemming/sociaal contact (indien en voor zover geen sprake is van opvoedingsondersteuning op grond van de Jeugdwet). Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan het HHM Normenkader, tenzij anders bepaald in het programma van eisen en/of de indicatie.
13a	Doorleveren na overlijden	Na datum overlijden van een klant mag geen maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' meer worden geleverd. Indien sprake is van een achterblijvende partner onderzoekt Opdrachtgever of de partner recht heeft op de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.
13b	Tijdelijke zorgstop	Voor een tijdelijke zorgstop van minder dan drie weken is geen overleg met Opdrachtgever vereist. De tijdelijke zorgstop moet wel met Opdrachtgever worden gecommuniceerd door middel van een 307 bericht inclusief toelichting. Een tijdelijke zorgstop van langer dan drie weken is alleen mogelijk in uitzonderlijke gevallen en na overleg met Opdrachtgever. Onder uitzonderlijke omstandigheden vallen bijvoorbeeld de volgende situaties: a. Tijdelijke stop om reden van ziekenhuisopname, b. Tijdelijk inwonende kind(eren), c. Tijdelijke samenwoning. d. Tijdelijke opname in instelling. Indien sprake is van een inwonende partner mag de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' nog drie weken worden geleverd. Langer dan drie weken is alleen mogelijk in uitzonderlijke omstandigheden en in overleg met Opdrachtgever.

2.4 De veiligheid is geborgd

Nr.	Onderwerp	Eis
14	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht, waaronder de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).
15	Fysieke en sociale veiligheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar klanten en personeel. Opdrachtnemer heeft hiervoor protocollen beschikbaar en leeft die na. De protocollen hebben onder meer betrekking op agressie, calamiteiten, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
16	Melding situatie klant	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van klanten en melden deze binnen één week bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt er vervolgens voor dat deze signalen binnen één week terecht komen bij de Opdrachtgever, zodat de gesignaleerde problemen adequaat opgepakt kunnen worden. Dergelijke signalen kunnen ertoe leiden dat Hulp bij het Huishouden bij een klant wordt op- of afgeschaald. Zie in dit verband artikel 3.8 van de overeenkomst.
17	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	Opdrachtnemer en haar medewerkers houden zich aan de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
18	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich aan het meest recente protocol van de GGD Hollands-Midden inzake toezicht op en onderzoek naar calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat tijdens de uitvoering van Hulp bij het Huishouden heeft plaatsgevonden.

2.5 Het personeel is bekwaam

Nr.	Onderwerp	Eis
19	Voorwaarden klantcontact	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde werkzaamheden uit te voeren conform de eisen van de overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval dat een medewerker met klantcontact voldoet aan de volgende voorwaarden: a. beschikt bij indiensttreding over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met algemeen profiel 'Personen' of specifiek profiel '45. Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.'; b. heeft een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; c. kan zich legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer (aan de hand van een geldig legitimatiebewijs); d. respecteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de klant; e. is representatief (verzorgd uiterlijk en gepaste kleding) en

		sociaal vaardig; en f. gaat discreet om met vertrouwelijk informatie.
20	Vaardigheden medewerkers	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Medewerkers beschikken daarnaast over de volgende vaardigheden: g. stimuleren van de zelfredzaamheid van de klant; h. sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand tot de klant; i. kennis van en ervaring met het uitvoeren van diverse huishoudelijke taken en -werkzaamheden; j. overige gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde werkzaamheden, zoals benoemd in het HHM-normenkader, uit te voeren; k. in staat om het Ondersteuningsplan van de klant bij te houden (zie eis 5) l. alerte houding en in staat een signaleringsfunctie te vervullen zodat bijzonderheden, veranderingen in de hulpbehoefte van de klant, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de klant tijdig worden gesignaleerd; m. beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal niveau A2, of er dient een Nederlandstalige eindverantwoordelijke beschikbaar te zijn gedurende de uitvoering van de werkzaamheden zodat de klant daarmee contact op kan nemen in geval van communicatieproblemen met de medewerker, onder andere in verband met het onderhouden van contacten met de klant en het bijhouden van het Ondersteuningsplan.
21	Aanvullende vaardigheden medewerkers categorie 2	In aanvulling op eis 20 geldt voor medewerkers die Hulp bij Huishouden in categorie 2 leveren dat zij moeten beschikken over de volgende aanvullende vaardigheden: n. kennis en ervaring met het ondersteunen en overnemen van huishoudelijke taken en -werkzaamheden bij niet-toereikende zelfredzaamheid op huishoudelijk terrein; o. kennis en ervaring met het ondersteunen van klanten in de betreffende doelgroep; p. kennis en ervaring hebben met het activeren van het zelfstandig uitvoeren van handelingen en waar nodig of gewenst overnemen, zodat de klant zoveel als mogelijk de gewenste zelfstandigheid behoudt; q. beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal niveau A2, onder andere in verband met het onderhouden van contacten met de klant en het bijhouden van het Ondersteuningsplan.

2.6 Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit

Nr.	Onderwerp	Eis
22	Kwaliteitsmanagement	Opdrachtnemer beschikt over één van de volgende certificaten: 1. een ISO-certificaat 9001:2015 voor zorg en welzijn of de daarvan afgeleide NEN-EN 15224:2017 overige ISO-certificaten worden niet als vergelijkbaar gezien; 2. één of meer van de volgende HKZ-certificaten: a. HKZ 144 (VVT) b. HKZ 143 (Kleine organisaties) overige HKZ certificaten die zien op andere onderwerpen worden niet als vergelijkbaar gezien; 3. één of meer van de volgende PREZO- certificaten: a. PREZO VV&T 2017 b. PREZO HH overige PREZO certificaten worden niet als vergelijkbaar gezien. De ISD aanvaardt ook andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking, zoals een kwaliteitssysteem met een kwaliteitshandboek, een kwaliteitsfunctionaris en een jaarlijkse onafhankelijke externe audit.
23	Voorziening van goede kwaliteit	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Hulp bij het Huishouden van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: a. veilig, doeltreffend, doelmatig en klantgericht verstrekt; b. afgestemd op de reële behoefte van de klant en op andere vormen van zorg of hulp die de klant ontvangt; c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de klant.
24	Medezeggenschap	Opdrachtnemers en klanten die lid zijn van het door hen in het leven geroepen medezeggenschapsorgaan, dienen te beschikken over een regeling voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de Opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.
25	Kwaliteit en kwantiteit personeel	Opdrachtnemer heeft voldoende medewerkers beschikbaar die de ervaring en vaardigheden hebben om de Hulp bij het Huishouden te leveren conform de daaraan door Opdrachtgever gestelde eisen.
26	Gedragscode	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor medewerkers. In de gedragscode staan bijvoorbeeld bepalingen over bejegening van klanten, kledingvoorschriften, roken tijdens werk, etc.

2.7 Opdrachtnemers werkt conform de vastgestelde processen

Nr.	Onderwerp	Eis
27	Melding wachtlijst	In aanvulling op het bepaalde in artikel 3.5 van de overeenkomst geldt dat Opdrachtnemer transparant is over wachtlijsten. Opdrachtnemer meldt het ontstaan van een wachtlijst aan Opdrachtgever, door in het online stoplichtmodel te melden als niet binnen twintig werkdagen na ontvangst van een 301-bericht Hulp bij het Huishouden kan worden ingezet. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke maatregelen hij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen. Opdrachtnemer meldt tevens in het stoplichtmodel als de wachtlijstsituatie is opgeheven.
28	Acceptatieplicht	In aanvulling op het bepaalde in artikel 3.1 van de overeenkomst geldt dat opdrachtnemer gehouden is klanten die naar hem worden doorverwezen te accepteren (acceptatieplicht). Opdrachtnemer mag geen klanten weigeren op basis van discriminatie op grond van onder andere sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst en/of beperking. Opdrachtnemer mag evenmin klanten weigeren op basis van bijvoorbeeld maximale capaciteit en wachtlijsten.
29	Taken en frequentie	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer opdragen om per klant aan te geven welke taken hij met welke frequentie uitvoert in het kader van Hulp bij het Huishouden. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor geen extra vergoeding.

2.8 Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd

Nr.	Onderwerp	Eis
30	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor klanten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens de gebruikelijke kantoortijden (8.00 – 17:00 uur) en tijdens de werktijden dat Opdrachtnemer Hulp bij het Huishouden levert aan zijn klanten. Opdrachtnemer dient (uiterlijk) binnen drie werkdagen inhoudelijk te reageren.
31	Communicatie met klant	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de klant. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de klant schriftelijk vast in het Ondersteuningsplan met instemming van de klant en voegt deze toe aan het klantdossier (zie eis 38).
32	Communicatie met Opdrachtgever	Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer vertrouwelijke informatie delen, verloopt de communicatie via Zivver.
33	Evaluatie met klant	<i>Eis is komen te vervallen</i>
34	Accountgesprek	Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de contractuele afspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden eenmaal per kwartaal. Uitgangspunt is dat beide partijen werken vanuit vertrouwen en de openheid voelen om elkaar aan te spreken op verbeterpunten, maar ook op onrechtmatigheden of

		onregelmatigheden. Hierbij gebruikt Opdrachtgever onder andere de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zoals bedoeld in eisen 1 en 2.
35	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken Opdrachtnemer en Opdrachtgever aan elkaar tijdig relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.
36	Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, onmiddellijk aan de contractmanager van Opdrachtgever. Deze melding mag eerst mondeling plaatsvinden en dient daarna zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden bevestigd.
37	Toezicht en onderzoek	Opdrachtnemer heeft de verplichting aan Opdrachtgever te melden indien hij gedurende de uitvoering van de overeenkomst onder toezicht van de GGD staat of wordt gesteld of onderwerp van onderzoek door GGD is. Eveneens dient Opdrachtnemer het bij Opdrachtgever te melden wanneer bij Opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente of andere instantie naar (mogelijke) onrechtmatigheden inzake de financiën of (algemene) bedrijfsvoering gaande is.
38	Klantdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een klant dossier samen. In het klantdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: a. het 301 bericht (toekenning van de hulp); b. vermelding medewerker van Opdrachtnemer waaraan klant is gekoppeld; c. het Ondersteuningsplan; d. meldingen van de medewerker die de Hulp bij het Huishouden levert met betrekking tot de klant; e. contactgegevens van de persoon uit het netwerk/omgeving van de klant waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over de situatie waarin de klant verkeert. f. eventuele klachten van de klant;
39	Inzage klantdossier	Indien dit is toegestaan op grond van de Wmo 2015, AVG en/of overige wetgeving geeft Opdrachtnemer Opdrachtgever desgevraagd inzage in het klantendossier met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.10 van de overeenkomst.

2.9 Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid

Nr.	Onderwerp	Eis
-----	-----------	-----

40	Accountantsprotocol	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl). Opdrachtgever hanteert een ondergrens van €125.000,-. Boven deze grens wordt een controleverklaring en productieverantwoording volgens het landelijk protocol gevraagd. Jaarlijks in november verstrekt Opdrachtgever een instructie over de jaarafsluiting waarin wordt aangegeven of de grens van € 125.000,- gevolgd dient te worden. Zie in dit verband ook artikel 3.10.3 onder c) van de overeenkomst.
41	Wet normering topinkomens	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering topinkomens en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag.
42	SROI	Opdrachtnemer is verplicht is om in totaal 2% van de totale opdrachtsom (inclusief verlengingen en exclusief btw) aan te wenden voor SROI, conform het bepaalde in de Uitvoeringsvoorwaarden Social Return on Investment, Gemeenten arbeidsmarktregio Holland Rijnland (versie 22 maart 2023).

2.10 Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid

Nr.	Onderwerp	Eis
43	Cao VVT	Opdrachtnemer betaalt personeel volgens de vigerende cao Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT).
44	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de Opdrachtnemer onderaannemers, na goedkeuring door de Opdrachtgever, inschakelt.

2.11 De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd

Nr.	Onderwerp	Eis
45	Berichtenverkeer	In aanvulling op artikel 3.11 en 3.13 van de overeenkomst geldt dat Opdrachtnemer gebruik maakt van: - het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe beschikt over de juiste aansluiting bij VECOZO; - de productcodes zoals deze door Opdrachtgever worden aangeleverd; - software die geschikt is voor iWMO berichtenverkeer. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden. Deze is te vinden op https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw311/views/view

		70390.html
46	Beveiligd e-mailen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebruiken de applicatie Zivver voor beveiligd e-mailen.
47	Facturatie	Opdrachtnemer factureert achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde zorg in minuten volgens het iWmo berichtenverkeer. Indien facturen niet voldoen aan deze eis worden deze niet in behandeling genomen. Indien factuurregels niet akkoord zijn worden deze door Opdrachtgever afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de Opdrachtnemer ter creditering. Voor zover van toepassing dienen de afgekeurde factuurregels gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur. Facturen moeten binnen één (1) maand na afloop van de maandperiode worden ingediend. Opdrachtgever betaalt correct aangeleverde facturen binnen één (1) maand na ontvangst van de factuur.