

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Huishoudelijke Ondersteuning Wmo

Gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe en West Maas en Waal

Datum en versie:

Opdrachtgevers en Aanbestedende diensten	Gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe en West Maas en Waal
Datum	5 september 2024
Status	Definitief

1. Inleiding

Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen (verder: PvE) van 6, op het gebied van Huishoudelijke Ondersteuning, samenwerkende gemeenten in de regio Rivierenland. Het PvE is gericht op de voor de inkoop van de Wmo-maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Dit document vormt het kwaliteitskader voor de levering van het product Huishoudelijke Ondersteuning aan de inwoners van de gemeenten Buren, Culemborg, Tiel, Neder-Betuwe, West Betuwe en West Maas en Waal.

Het PvE is integraal onderdeel van de inkoopdocumenten en vormt als zodanig een geheel van eisen waar inschrijvers mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst met genoemde gemeenten. Het totale kader van eisen en afspraken tussen de deelnemende gemeenten en de inschrijvers wordt gevormd door de inschrijfleidraad, dit PvE, het Productenboek, de Nota van Inlichtingen en de raamovereenkomst.

De Inschrijver conformeert zich volledig aan het PvE. Daarmee gaat de Inschrijver akkoord met iedere op zijn aanmelding van toepassing zijnde eis.

2. Generieke eisen huishoudelijke ondersteuning

2.1 Eisen aan de organisatie

2.1.1 Competenties en bevoegdheden

Inschrijver is in staat, gerechtigd en bevoegd om de aangeboden en (bij toelating) gecontracteerde diensten te leveren, en voert deze uit conform de beschrijving in het Productenboek Huishoudelijke Ondersteuning.

2.1.2 Naleven wet- en regelgeving

Inschrijver handelt conform alle geldende wet- en regelgeving, nationaal en internationaal, die direct of indirect van toepassing zijn op de in dit PvE en in het Productenboek beschreven producten en diensten.

2.1.3 Kwaliteit en certificering

Inschrijver garandeert dat wordt voldaan aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de genoemde diensten voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van de gemeenten, wetgever of branchevereniging.

2.1.4 Klachtenregeling en rapportage

Inschrijver draagt zorg voor een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling.

Daarnaast gelden de navolgende eisen:

- Inschrijver informeert bij aanvang van de ondersteuning inwoners op een eenvoudige en begrijpelijke wijze over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, welke termijn gelden, en wat daarin de rol is van de Inschrijver. Deze informatie geeft de Inschrijver aan inwoners, individueel bij iedere intake, maar ook algemeen op een makkelijk te vinden manier via de website.
- Inschrijver heeft 1 vaste medewerker of team die fungeert als het eerste aanspreekpunt voor de inwoner wanneer die een klacht over de Inschrijver, een medewerker van de Inschrijver of de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening wil melden. Inwoners kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren.
- Inschrijver levert elk jaar uiterlijk op 1 juli een totaalrapportage over het aantal ontvangen en afgehandelde klachten in het voorgaande jaar aan. Hier wordt verslag gedaan van de door inwoners ingediende klachten over de geleverde ondersteuning naar aard en oorzaak inclusief een overzicht van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze rapportage mag onderdeel zijn van het jaarverslag.

2.1.5 Privacy en verwerking persoonsgegevens

In verband met privacy en de verwerking van persoonsgegevens gelden de navolgende eisen:

- Met het oog op de privacy/bescherming persoonsgegevens van de inwoner betrachten Inschrijver en opdrachtgever geheimhouding over de inhoud van de geleverde ondersteuning, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van inschrijver zal worden gedaan.
- Daar waar een inschrijver te maken hebben met persoonsgegevens zal deze hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
- De persoonsgegevens waarover inschrijver de beschikking krijgt worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en worden uitsluitend gebruikt in het kader van de raamovereenkomst. Daarnaast werkt inschrijver onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een vewerkersovereenkomst met de opdrachtgever.
- Inschrijver verwerkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens opdrachtgever naar de mate waarin deze voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Inschrijver kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling)

overleggen om aan te tonen dat de organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.

- Inschrijver en gemeenten verlenen elkaar te allen tijde en op eerste verzoek over en weer hun medewerking, zodat zij kunnen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG) en eventuele andere toepasselijke regelgeving, beleidsregels en richtsnoeren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

2.1.6 De client is tevreden

Voor het Cliëntervarings- en tevredenheidsonderzoek gelden de navolgende eisen:

- De Inschrijver monitort gedurende traject op meerdere momenten de cliënttevredenheid en legt dit vast. Inschrijver voert minimaal eens per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Het is aan Inschrijver hoe dit te organiseren. Inschrijver voert indien nodig verbeteringen door naar aanleiding van de uitkomsten uit het onderzoek.
- Inschrijver is verplicht mee te werken aan de cliënttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.

2.1.7 Niet meewerken inwoner aan uitvoering ondersteuning

Inschrijver informeert de lokale toegang van de gemeente als een inwoner niet meewerkt aan de uitvoering van de toegewezen ondersteuning.

2.1.8 Eisen aan onderaanneming

Wanneer de Inschrijver de ondersteuning, of een onderdeel hiervan, laat uitvoeren door een onderaannemer, dan is en blijft de Inschrijver ervoor verantwoordelijk dat de onderaannemer aan alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen voldoet.

2.1.9 Transformatie in het sociaal domein

De Inschrijver levert een actieve bijdrage aan de beleidsdoelstellingen van opdrachtgever. Dit houdt in dat Inschrijver mee denkt over en mee werkt aan het afschalen van professionele ondersteuning naar ondersteuning vanuit de sociale basis en het sociaal netwerk van de inwoner. Inschrijver is hierbij bereid tot samenwerking met organisaties en partners in de sociale basis. Inschrijver draagt deze filosofie uit naar de medewerkers die bij de ondersteuning van de inwoner worden ingezet.

2.1.10 Medewerking Pilot

Inschrijver verleent medewerking aan pilots zoals voorgesteld door opdrachtgever.

2.1.11 Social Return

Voor Social Return gelden de navolgende eisen:

- Inschrijver draagt actief bij aan het versterken van de sociale infrastructuur in de regio Rivierenland door:
 - Voor kwetsbare groepen zoals uitkeringsgerechtigden, (vroegtijdig) schoolverlater en werkzoekenden opleidingen en/of werkervaringsplaatsen en stageplaatsen te creëren, bij voorkeur in de regio Rivierenland;
 - Het bevorderen van kennis en deskundigheid, samenwerking en innovatie in de Sociale Basis van de deelnemende gemeenten;
 - Het bieden van algemene ondersteuning, niet zijnde een maatwerkvoorziening, in welke vorm dan ook, gericht op het vergroten van participatie en zelfredzaamheid van kwetsbare doelgroepen in de samenleving, in het verlengde van de doelstellingen van de Wmo2015.
- Inschrijver zet tenminste 5% van de opdrachtwaarde van de gesloten raamovereenkomst(en) in ten behoeve van Social Return.
- Inschrijver dient uiterlijk 3 maanden na gunning van de opdracht een plan van aanpak in over de wijze waarop de Inschrijver Social Return invult. Het plan van aanpak SROI bevat concrete en meetbare doelstellingen en resultaten. Dit plan is pas definitief na instemming van de Opdrachtgever.

- De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) mag, indien Inschrijver beschikt over een hierbij behorende certificering, worden betrokken bij het plan van aanpak SROI.

2.1.12 Kwaliteit en toezicht

De Inschrijver werkt mee aan toezicht op de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke ondersteuning. Dit toezicht wordt uitgevoerd door de GGD Gelderland-Zuid. Inschrijver publiceert het definitieve rapport van de GGD Gelderland-Zuid in het kader van het kwaliteitstoezicht Wmo binnen twee weken na ontvangst van dit rapport op haar eigen website.

2.1.13 Medewerking aan rechtmatigheidsonderzoek

De Inschrijver werkt onverwijld en zonder het achterhouden van informatie mee aan rechtmatigheidsonderzoeken die door een door de gemeenten aangewezen Rechtmatigheid, zijn ingesteld naar de bedrijfsvoering van en door de Inschrijver. Deze medewerking houdt ook in het overleggen van de administratie van de Inschrijver

2.1.14 Acceptatieplicht door Inschrijver

Als Inschrijver in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan zoekt Inschrijver een andere Inschrijver die de Inwoner wel wil accepteren. Ook meldt Inschrijver de afwijzing van de Inwoner bij het Sociaal Team, voorzien van een motivatie.

2.1.15 Leveranciersmanagement

- Inschrijver werkt mee aan periodieke leveranciersmanagementgesprekken.
- Periodiek vinden er een voortgangsgesprek plaats tussen de leveranciersmanager en de Inschrijver. Onderwerpen in deze voortgangsgesprekken zullen in ieder geval zijn:
 - kwaliteit en kwantiteit;
 - aanleveren data;
 - monitoring;
 - onderling vertrouwen;
 - aantal en afhandeling klachten;
 - landelijke ontwikkelingen;
 - bespreken signalen.

2.2 Eisen aan professionals

2.2.1 Beroepscode

De bij Inschrijver in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode (indien van toepassing).

2.2.2 Competenties

Professionals die worden ingezet bij de ondersteuning van inwoners beschikken over actuele kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de aan de inwoner toegewezen ondersteuning te bieden.

Onder deze competenties behoren in ieder geval:

- beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- helder communiceren en overleggen met de inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren;
- in staat zijn om de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, ook als die buiten het ondersteuningstraject ligt, op professionele wijze te beoordelen en de noodzaak van andere ondersteuning te signaleren bij opdrachtgever;
- de culturele achtergrond, eigen levensstijl en geloofsovertuiging van de inwoner respecteren.

2.2.3 Kennisoverdracht en scholing

De inschrijver dient zorg te dragen voor een gestructureerde en continue kennisoverdracht tussen de medewerkers. Daarnaast stimuleert en organiseert de inschrijver scholing voor medewerkers gericht op omgaan van signalering van verward gedrag

2.2.4 Verklaring omtrent gedrag

Medewerkers die in verband met de Huishoudelijke ondersteuning contact hebben met inwoners, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, profiel "Gezondheidszorg en Welzijn" of "(Gezins)voogd bij voogdijinstellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker". De VOG is op het moment van indiensttreding niet ouder dan 3 maanden. De Inschrijver kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.

2.3 Eisen aan de ondersteuning

2.3.1 Support en reablement gericht werken

Inschrijver richt zich bij de ondersteuning op het bevorderen van de eigen kracht van de inwoner en de kracht van het sociaal netwerk door de methodiek van supportgericht werken, te weten het versterken van eigen kracht en het principe van aanleren in plaats van overnemen. Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers op een dusdanige manier werken dat zij inwoners stimuleren om meer zelfstandig te worden in het voeren van hun eigen huishouding,

2.3.2 Stimuleren vanuit eigenkracht

De inschrijver stimuleert actief de client om vanuit eigen kracht te gaan werken. Door eigenkracht te stimuleren, draagt de inschrijver bij aan een positieve, proactieve houding bij cliënten, wat hun levenskwaliteit verbetert.

2.3.3 Signalering (melding) situatie client

Medewerkers van Inschrijver hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze binnen 5 werkdagen bij Inschrijver. Inschrijver zorgt ervoor dat deze signalen terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld wijkteam/ sociaal team, de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt of bij cliënt betrokken zorginschrijvers zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden. Inschrijver is eveneens verplicht om aan wijkteam/ sociaal team te melden wanneer de persoonlijke omstandigheden van een Cliënt zodanig wijzigen dat dit van invloed is op de rechtmatige beschikking/indicatie.

2.3.4 Informatieplicht bij wijziging omstandigheden

Inschrijver zorgt voor het actief melden bij opdrachtgever van gewijzigde omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de gestelde indicatie en de geleverde ondersteuning.

2.3.5 Wachtlijst en wachttijd

- Inschrijver spant zich maximaal in om wachtlijsten te voorkomen, mocht er toch een wachtlijst ontstaan dan is hij hierover transparant. Inschrijver maakt deze wachtlijst inzichtelijk met ingang van de dag dat de wachtlijst is ontstaan.
- Inschrijver registreert de wachtlijst en wachttijd en maakt deze bekend door middel van de regionale tool – De beschikbaarheidswijzer. De informatie in de regionale tool is niet ouder dan twee weken.
- Inschrijver maakt de regionale tool toegankelijk via de eigen website.

2.3.6 Continuïteit van ondersteuning

Inschrijver staat in voor de continuïteit van de ondersteuning. Ingeval van ziekte, tijdens vakantie op officiële feestdagen of andere redenen van verhindering, zorgt Inschrijver voor zorgvuldige communicatie naar de inwoner en diens sociaal netwerk. Zo nodig zorgt Inschrijver voor vervanging waardoor de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd.

2.3.7 Huishoudelijk ondersteuningsplan (Hop)

Dit artikel geldt uitsluitend voor Inschrijvers werkzaam in een werkgebied waarbinnen op een resultaatgerichte wijze wordt gefinancierd.

- Inschrijver stelt in samenspraak met de betreffende inwoner een Huishoudelijk ondersteuningsplan (Hop)/activiteitenplan op.

- Het Hop/activiteitenplan wordt uiterlijk 10 werkdagen na verzending van het 301 bericht door de Inschrijver aangeleverd bij de gemeente.
- Het Hop/activiteitenplan sluit aan bij de door de gemeentelijke toegangsorganisatie opgestelde resultaten (toewijzingsdocument) en doelen, die zijn vervat in activiteitenplan/ gespreksverslag. Het Hop is planmatig en bevat een concrete beschrijving:
 - van de wijze waarop de Inschrijver en de cliënt het resultaat (een schoon en leefbaar huis) bereiken;
 - van de frequentie van de inzet van de medewerker van Inschrijver;
 - de naam en bereikbaarheid van de functionaris van Inschrijver met wie de cliënt contact kan opnemen als het resultaat door de frequentie van aanwezigheid en de wijze van inzet van de dienstverlener niet wordt bereikt;
 - van de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.
- Het Hop/activiteitenplan is onder andere een onderdeel van de evaluatie en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.

Dit artikel geldt uitsluitend voor Inschrijvers werkzaam in een werkgebied waarbinnen op een inspanningsgerichte manier wordt gefinancierd én voor gevallen waarin een cliënt, woonachtig in een werkgebied waarin met resultaatgerichte financiering wordt gewerkt, ondersteuning ontvangt op basis van een beschikking waarin de inspanningsgerichte wordt gevolgd.

- Nadat de Inschrijver een opdracht heeft ontvangen, maakt de Inschrijver samen met de inwoner binnen 10 werkdagen werkafspraken over de uitvoering van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning en legt die werkafspraken vast in het dossier van de cliënt.

2.3.8 Evaluatie

Uiterlijk acht weken vóór de einddatum van de toewijzing stuurt de Inschrijver een evaluatie naar opdrachtgever. In de evaluatie wordt in ieder geval de ervaring van de inwoner, en hoe deze de huishoudelijke ondersteuning ervaart en waardeert, verwoord. Tevens wordt gerapporteerd over de geboden ondersteuning en de bereikte doelen en resultaten.

2.3.9 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Inschrijver informeert de inwoner over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, als bedoeld in artikel 1.1.1 lid 1 van de Wmo 2015, en is bereid tot samenwerking met de onafhankelijk cliëntondersteuner.

3. Huishoudelijke Ondersteuning

3.1.1 Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning

- Een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning is specifiek afgestemd op de persoon en/of diens huishouden.
- Deze voorziening biedt ondersteuning bij huishoudelijke taken, zodat het huis schoon en leefbaar blijft en het huishouden goed kan functioneren.
- Het doel van deze ondersteuning is om zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner of diens mantelzorger te bevorderen.

4. Eisen aan berichtenverkeer, administratie en verantwoording

4.1.1 Aansluiting op systemen

- Ten aanzien van administratieve processen en handelingen is Inschrijver verplicht te handelen volgens de in het actuele Standaard Administratieprotocol Inspanningsgericht en/ of resultaatgericht (SAP) van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n).
- Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via versleutelde e-mail plaats.

4.1.2 Eisen aan verantwoording en informatieverstrekking

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Inschrijver aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaal Domein.
- Inschrijver levert elk jaar vóór 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien Inschrijver in een Gemeente een totale jaaromzet heeft die hoger is dan € 50.000,- dan is een getekende controleverklaring van een accountant vereist.
- De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Inschrijver elk jaar vóór 1 april aan. Het IZA accountantsprotocol financiële verantwoording (hierna: landelijk controleprotocol) Wmo en Jeugdwet is van toepassing.
- Na de aanlevering van de productieverantwoording of accountantsverklaring is het niet meer mogelijk om zorgkosten uit voorgaande perioden te declareren boven het bedrag van de eindverantwoording tenzij Inschrijver aantoont dat de productie door omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Inschrijver niet eerder gedeclareerd kon worden.
- Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.
- Inschrijver levert beleidsinformatie aan Gemeenten, waarbij zij zich in ieder geval conformeert aan de gegevens set "Gemeentelijke monitor sociaal domein".

4.1.3 Declaratie en betaling

- Inschrijver verstuurt maandelijks, en binnen 4 weken na afloop van een zorgperiode, declaratie aan de gemeente. Voor alle declaraties en databestanden geldt dat deze altijd per zorgperiode moeten worden aangeleverd. De zorgperiodes bestaan uit achtereenvolgende periodes van één kalendermaand en lopen gelijk op met de door het CAK gehanteerde periodes.
- Voor de facturatie is de eerste dag van een zorgperiode uitgangspunt. Alle cliënten die op dat moment in zorg zijn kunnen voor de volledige periode worden gedeclareerd. Cliënten die tijdens de zorgperiode uitstromen mogen dus voor de hele periode worden gedeclareerd. Cliënten die tijdens een zorgperiode instromen, tellen pas mee vanaf de volgende hele zorgperiode.
- Inschrijver heeft tegenover de gemeente geen recht op voldoening van een declaratie voor dienstverlening die niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend.
- Gemeenten betalen correcte berichtregels van de Inschrijver binnen uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de betreffende factuur/declaratie.
- Nieuwe facturen/declaraties over het voorgaande jaar worden uiterlijk op 31 januari aangeleverd bij de gemeente.
- Herstelfacturen/declaraties over het voorgaande jaar worden in behandeling genomen tot en met 28 februari.
- Facturen/declaraties over het voorgaande jaar die na 1 maart worden ingediend, worden niet direct door de gemeenten in behandeling genomen. De gemeenten zullen de facturen/declaraties indien nodig controleren, maar uitbetaling hiervan wordt na afronding van het controleproces hervat.
- Op declaraties die te laat – niet conform de in het programma van eisen genoemde termijnen – zijn ingediend, zijn de betalingstermijnen niet van toepassing.