

Bijlage 3

Programma van Eisen Hulp in het huishouden 2025

Let op: U dient bij aanvang van de opdracht aan alle voorwaarden te voldoen.

1.1 Cliënt

	Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden	
1	Cliënttevredenheid onderzoek Opdrachtnemer	De opdrachtnemer monitort gedurende traject op meerdere momenten de cliënttevredenheid en legt dit vast. Opdrachtnemer voert minimaal eens per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Het is aan opdrachtnemer hoe dit te organiseren. Opdrachtnemer voert indien nodig verbeteringen door naar aanleiding van de uitkomsten uit het onderzoek.
2	Cliënttevredenheid onderzoek Opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de cliënttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.
B	De cliënt wordt gehoord	
1	Klachten- en geschillenregeling	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure en garandeert een onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. Opdrachtnemer informeert cliënten over zijn klachtenprocedure en publiceert deze procedure op zijn website. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn geïnformeerd over de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat een externe onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de cliënt de klacht ook melden bij de gemeente. Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal bij de contractmanager van Opdrachtgever het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe de klachten zijn afgehandeld. Klachten van ernstige aard, met een urgent karakter en/of waarbij de Opdrachtgever een rol speelt in de afhandeling, worden zo snel mogelijk maar tenminste binnen 3 werkdagen gemeld.
C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
1	Aanvang werkzaamheden	Opdrachtnemer zet na ontvangst van 301-bericht binnen 15 kalenderdagen ondersteuning in. Mocht deze termijn worden

		overschreden dan dient opdrachtnemer contact op te nemen met de contractmanager.
2	Vervanging bij verlof	Tijdens verlof van de vaste medewerker zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger zodat de ondersteuning doorloopt. Opdrachtnemer brengt de cliënt hiervan tijdig op de hoogte.
3	Vervanging bij ziekte, uitdiensttreding of anderzijds wegvallen van de huishoudelijke hulp	Bij ziekte, uitdiensttreding of anderzijds wegvallen van de (vaste) medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is zorgt Opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt Opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
4	(Tijdelijk) stopzetten hulp door Cliënt	Indien de Hulp bij het huishouden op initiatief van de cliënt langer dan één kalendermaand wordt stopgezet, bijvoorbeeld door vakantie of een opname, stuurt de opdrachtnemer een tijdelijk stop zorg bericht via het berichtenverkeer. De hulp wordt dan tijdelijk stopgezet.
5	Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt afgesproken vaste dagen en tijden. Bij ziekte en verlof zijn andere afspraken mogelijk in overleg met cliënt.
6	Levering aantal minuten	Opdrachtnemer is verplicht het aantal geïndiceerde minuten per week Hulp bij het huishouden te leveren.
7	Werktijden	Opdrachtnemer levert de Hulp bij het huishouden op de werkdagen maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 18:00 uur en op de zaterdag tussen 8.00 en 12.00 uur.
8	Dienstverlening buiten reguliere werktijden	In samenspraak met de cliënt, en na schriftelijke vastlegging, kan afgeweken worden van hierboven genoemde werktijden. In dit geval kan gekozen worden om te werken binnen de tijden die binnen de CAO VVT vastgelegd zijn als werktijd zonder Onregelmatigheidstoeslag.
9	Spoedsituatie	Opdrachtnemer start de ondersteuning binnen 5 werkdagen na toekenning of indien nodig sneller als een professional van Toegang Tilburg dat bepaalt.
10	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
11	Warme overdracht	Als opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt.

		Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in achtgenomen.
12	Overname verplichting personeel bij beëindiging overeenkomst.	Wanneer een overeenkomst met één van de opdrachtnemers wordt ontbonden op grond van bijlage 6 artikel 4.2, lid a + b van de overeenkomst (surseance van betaling dan wel faillissement) van de betrokken aanbieder, dan wel op andere grond niet wordt nagekomen tijdens één van de opdrachtnemers, heeft opdrachtnemer, gelijk aan alle andere opdrachtnemers een inspanningsverplichting om huishoudelijke hulp die werd verleend door de niet presterende opdrachtnemer over te nemen met behoud van: • arbeidsvoorwaarden voor het van de failliete opdrachtnemer over te nemen personeel; • toewijzingen en beschikkingen die aan inwoners van Gemeente Tilburg zijn toegekend in de vorm van een maatwerkvoorziening.
13	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5. van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat Opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de verliezende partij aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij. Hierbij zullen partijen tevens een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
14	Wet Langdurige Zorg (Wlz)	Opdrachtnemer is verplicht om aan opdrachtgever te melden dat een cliënt Hulp aan Huis ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Opdrachtnemer doet dit zodra hem dit bekend is.
D	De veiligheid is geborgd	
1	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.
2	Arbo	De opdrachtnemer houdt zich aan alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.
3	Fysieke en sociale veiligheid	De opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
4	Signalering (melding) situatie cliënt	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze binnen 5 werkdagen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze

		signalen terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld professionals van Toegang Tilburg, de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt of bij cliënt betrokken zorgaanbieders zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden. Opdrachtnemer is eveneens verplicht om aan Toegang Tilburg te melden wanneer de persoonlijke omstandigheden van een Cliënt zodanig wijzigen dat dit van invloed is op de rechtmatige beschikking/indicatie.
5	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	De opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. De opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode.
6	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de GGD (Hart voor Brabant) inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer is verplicht het bij de toezichthouder te melden wanneer er sprake was van geweld bij de uitvoering van Hulp bij het huishouden (artikel 3.4. lid 1 Wmo 2015). De calamiteit of geweldsincident dient binnen 3 werkdagen gemeld te worden via www.ggdhvb.nl/toezichtWmo .
7	Privacy - Verwerking persoonsgegevens	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gezamenlijk als verwerkingsverantwoordelijken aan te merken. Na verzending van het voornemen tot gunning, alsmede na afloop van de bezwaartermijn en/of afhandeling van eventueel ingediende bezwaren, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg teneinde een regeling als bedoeld in artikel 26 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming overeen te komen en schriftelijk vast te leggen.
8	Privacy -AVG	Opdrachtnemer voldoet bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (EU- verordening) die per 25 mei 2018 in werking is getreden, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015. Opdrachtnemer past de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om zowel aan de wetgeving te voldoen.
9	Privacy datalekken	Datalekken worden conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld.

		Als het gaat om datalekken bij Opdrachtnemer waar cliënten van de gemeente Tilburg bij betrokken zijn krijgt Opdrachtgever uiterlijk 1 dag na melding een geanonimiseerd afschrift van de melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
E	Het personeel is bekwaam	
1	Vaardigheden medewerker	Medewerkers van de Opdrachtnemer voldoen in ieder geval aan de volgende eisen: • De cliënt kan in voldoende mate communiceren met de hulp. Als de cliënt openstaat voor een hulp die de Nederlandse taal niet machtig is en/of wel de taal van de cliënt spreekt, kan opdrachtnemer de betreffende hulp inzetten. Als de cliënt enkel openstaat voor een Nederlandstalige hulp dan dient opdrachtnemer daaraan te voldoen. • Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden en gaan discreet om met vertrouwelijke informatie; • Zijn in staat helder te communiceren en te overleggen met cliënten en/of leidinggevende van Opdrachtnemer over hun ervaringen, wensen en voorkeuren; • Respecteren van de eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van cliënten; • Hebben een getekende geheimhoudingsverklaring betreffende de cliëntcontacten ingeleverd bij Opdrachtnemer; • Medewerker dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van cliënt.
F	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
1	Kwaliteit en kwantiteit personeel	De Opdrachtnemer is in staat om Hulp bij het huishouden te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden hebben om kwalitatief goede dienstverlening te leveren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht ingezet; - afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van ondersteuning, zorg of hulp die de cliënt ontvangt; - verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. De Ondersteuning aan de cliënt wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers.
2	Gedragscode	De opdrachtnemer heeft een gedragscode voor medewerkers en publiceert deze op zijn website. In de gedragscode staat

		bijvoorbeeld bejegening van klanten, kledingvoorschriften en roken tijdens werk.
3	Medewerking Pilot	Opdrachtnemer verleent medewerking aan pilots zoals voorgesteld door opdrachtgever.
G	Opdrachtnemers werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met Toegang Tilburg	
1	Melding wachtlijst	Opdrachtnemer spant zich in om wachtlijsten te voorkomen, mocht er toch een wachtlijst ontstaan dan is hij hierover transparant. Tweewekelijks wordt een overzicht gegeven van het aantal wachtende cliënten en de wachttijd per wijk (zie hiervoor bijlage 12). De Gemeente Tilburg behoudt zich het recht om aanpassingen te maken in de manier waarop de wachtlijst gestructureerd en gemanaged wordt (gedacht wordt aan een centrale wachtlijst). Dit kan als gevolg hebben dat er op een later moment, en in overleg met de Opdrachtnemer, andere werkafspraken geformuleerd kunnen worden. Opdrachtnemer verleent medewerking aan gekozen werkwijze wachtlijst. Opdrachtnemer meldt direct aan de contractmanager Dienstverlening als Opdrachtnemer geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij bijvoorbeeld ziekte of verlof van medewerkers. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke maatregelen zij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen. Opdrachtnemer meldt tevens als wachtlijst situatie is opgeheven. Opdrachtnemer is akkoord met de wachtkamerconstructie en de daarmee samenhangende procedure zoals beschreven in paragraaf 3.6 en 3.7 van het aanbestedingsdocument.
2	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of soort beperking. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en de lengte van de wachtlijst. Enkel in uitzonderlijke situaties mag er in overleg met en na instemming van de gemeente een cliënt geweigerd worden.
3	Taken en frequentie	Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdragen om per cliënt aan te geven welke taken Hulp bij het huishouden zij met welke frequentie uitvoert. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor geen extra vergoeding. Uitgangspunt is de frequentielijst behorend bij het normenkader.

H	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
1	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is bereikbaar passend bij de inzet van de werknemers. Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00). De opdrachtnemer is buiten werkdagen en kantooruren bereikbaar en beschikbaar daar waar dit voor de Cliënt noodzakelijk of wenselijk is.
2	Communicatie met Cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier.
3	Evaluatie met Cliënt	Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie (minimaal jaarlijks) van de (werk)afspraken met de cliënt, teneinde de ondersteuning zo vraaggericht mogelijk te in te vullen.
4	Accountgesprek	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden. 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.
5	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken opdrachtnemer en opdrachtgever aan elkaar tijdige relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
6	Risicovolle omstandigheden	De 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, aan de opdrachtnemer, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
7	Toezicht en onderzoek	De opdrachtnemer heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden indien gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Indien dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.

8	Controle	Het is Opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de Opdrachtgever of ingehuurde derden.
9	Aanleveren data	Opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die Opdrachtgever daarvoor aangeeft.
10	Cliëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: - werkafspraken - 301 bericht - klachten van de cliënt - vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld - afspraken met de cliënt - meldingen van de hulp aangaande de cliënt - signalen die zijn gedeeld met de gemeente in kader van signaleringsafspraken
11	Inzage cliëntdossier	Inschrijver geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntendossier met inachtneming van de AVG.
I	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	
1	Rendement maximum	Het Rendement maximum bedraagt 3% op het door de gemeente beschikbaar gesteld budget. Opdrachtgever stelt de absolute waarde van hoger Rendement vast op basis van de ingediende jaarrekeningen van contractpartij. De uitgebreide jaarrekening (dus niet de publicatiestukken) dient uiterlijk 1 juni van het jaar volgend op het boekjaar ingediend te worden bij de gemeente Tilburg, dan wel te zijn gepubliceerd op jaarverantwoordingzorg.nl. Indien uit de jaarrekening een winst blijkt hoger dan de norm dan wordt de absolute waarde van de overwinst als volgt berekend: (Werkelijk Rendement Opdrachtnemer – Rendement Maximum) * jaaromzet Opdrachtnemer in Tilburg /totale omzet. Onder jaaromzet in Tilburg wordt verstaan alle omzet die voortvloeit uit deze en andere Overeenkomsten of subsidie

		relaties met Opdrachtgever of de dorpen in Tilburg in het kader van de uitvoering Jeugdwet, Wmo en/of Participatiewet.
2	Overschrijding van het rendement maximum	Indien Opdrachtnemer boven het Rendement maximum komt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Daarbij geeft Opdrachtnemer uitleg over relatie tussen het bedrijfsresultaat en de omzet in Tilburg en over de besteding van het resultaat boven het Rendement maximum. In de jaarrekening of een aparte toelichting daarbij is Opdrachtnemer transparant over de eventuele doorbelastingen vanuit groepsmaatschappijen en andere gelieerde bedrijven. De grondslagen worden toegelicht en onderbouwd. De gemeente houdt zich het recht voor om bij de winstbepaling normalisatie toe te passen, bijvoorbeeld voor intern gekochte goodwill of voor exorbitante managementvergoedingen. Dit met het uitgangspunt dat zorggeld naar zorg moet gaan.
3	Herinvesteren overschrijding van het rendement maximum	Opdrachtnemer herinvesteert een positief resultaat boven dit maximum Rendement in afstemming en na goedkeuring van de Opdrachtgever of geeft de middelen terug aan Opdrachtgever, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Een herinvestering van een positief resultaat boven het Rendement maximum moet in het boekjaar na het behalen van het resultaat zijn afgerond. Als dat niet het geval is, vervallen de middelen terug aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer aan een van deze voorwaarden niet kan voldoen, dient de Opdrachtnemer een onderbouwd verzoek in ter beoordeling van Opdrachtgever.
4	Accountantsprotocol	Opdrachtnemer confirmeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl).
5	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	De opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt middels een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de opdrachtnemer van toepassing is.
6	Social Return on Investment (SROI)	Conform het aanbestedingsbeleid Aanbestedende dienst is op de Opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 3 % van de aanneemsom/loonsom exclusief btw steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

J	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
1	Cao VVT	Opdrachtnemer volgt de CAO VVT en voert deze uit voor al haar medewerkers in de arbeidsvoorwaarden. Dit doet Opdrachtnemer ook richting ingehuurde ZZP-ers.
2	Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze dient elke drie (3) jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
3	Ketenverantwoordelijkheid	De opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.
K	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	
1	AGB code en registratie bij VECOZO	Opdrachtnemer is geregistreerd in het AGB-register Vektis C V en heeft een geldige AGB-code. Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee gedeclareerd kan worden en geregistreerd is bij VECOZO.
2	Berichtenverkeer	- Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de raamovereenkomst. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer: gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; - gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; - gebruik maken van de productcodes zoals deze door de opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtnemer maakt gebruik van 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: export Groene Vink overzicht.csv (istandaarden.nl)
3	Beveiligd e-mailen	Opdrachtnemer en Opdrachtgever gebruiken een applicatie voor beveiligd e-mailen wanneer het om versturen van persoonsgegevens gaat. Persoonsgegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer

		doet dit binnen een beveiligde web-omgeving. Wanneer opdrachtnemer een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKloverheid-certificaat of gelijkwaardig. Met het PKloverheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.
4	Declaratieprotocol	Opdrachtnemer houdt zich aan de voorwaarden, werkwijzen en termijnen zoals gesteld in het concept Administratie- en declaratieprotocol, dat gepubliceerd wordt op TenderNed als bijlage 10 a en b bij het aanbestedingsdocument. Actuele versies worden gedeeld met de zorgaanbieders.
5	Indexatie	Indexering vindt jaarlijks plaats o.b.v. de OVA (Overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling). De tarieven worden jaarlijks, met ingangsdatum van 1 januari 2025 geïndexeerd. Voor het jaar t wordt de index samengesteld door het voorlopige indexpercentages voor het jaar t te hanteren, in de loop van het jaar wordt gecorrigeerd met het definitieve indexpercentage t. In jaar t + 1 wordt geïndexeerd op basis van het voorlopige indexpercentage t + 1, en wordt in de loop van het jaar gecorrigeerd met het definitieve indexpercentage jaar t +1.