

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Wmo Huishoudelijke ondersteuning", kenmerk: dCI-000414

In dit Programma van Eisen zijn alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden die aan de opdracht worden gesteld. Het niet voldoen aan een eis of uitvoeringsvoorwaarde kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

Definities	
Opdrachtgever	De gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht.
Opdrachtnemer	De potentiële aanbieder, dan wel inschrijver.

Algemene eisen	
1	Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder, doch niet uitsluitend, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Algemene verordening gegevensbescherming en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
2	Opdrachtnemer neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkeling van) en handelt naar de inhoud van het vigerende beleid en toepasselijke regelgeving van de Brabantse Wal gemeenten.
3	Opdrachtnemer beschikt bij de start van de overeenkomst over een geldige AGB-code. Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee declaraties ingediend worden en is geregistreerd bij VECOZO.
4	Communicatie met opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
5	Opdrachtnemer en diens eventueel in te zetten onderaannemer(s) voldoen te alle tijden aan alle van toepassing zijnde eisen in het inkoopdocument inclusief bijlagen en tijdens de looptijd van de overeenkomst aanvullende overeengekomen eisen.
6	Opdrachtnemer hanteert bij een vermoeden van huiselijk geweld en/ of kindermishandeling een risicotaxatie-instrument.
7	Opdrachtnemer past de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling toe in haar dienstverlening.
8	Opdrachtnemer beschikt over een protocol meldcode dat voldoet aan de eisen van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In dit protocol moet ook beschreven staan welke functionaris de stappen zet en wie het signaal in de verwijsindex afgeeft.
9	Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en houdt zich aan alle uit deze wet voortvloeiende verplichtingen. Het voor de te verrichten prestaties in te zetten personeel dient in het bezit te zijn van de vereiste vergunningen, waaronder de vereiste tewerkstellingsvergunning. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van alle uit de Wav voortvloeiende verplichtingen en voor in dit kader opgelegde boetes. Mocht op grond van de Wav aan opdrachtgever een boete worden opgelegd, dan is opdrachtnemer per direct verplicht dit bedrag te voldoen aan opdrachtgever ofwel om opdrachtgever hiervoor te vrijwaren.

10	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar middels een (financieel) jaarverslag, voorzover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.
----	---

Eisen m.b.t. start levering door Opdrachtnemer	
1	De opdrachtnemer start met levering van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning binnen vijftien (15) werkdagen na het versturen van het bericht Toewijzing (WMO301) door de opdrachtgever. De opdrachtnemer start niet eerder dan de ingangsdatum in de toewijzing.
2	De opdrachtnemer stuurt binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning de aanvangsdatum naar de opdrachtgever. De opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van het bericht Startzorg (WMO 305).
3	Opdrachtnemer maakt met cliënt afspraken over levering en de wijze waarop gewerkt wordt aan het in de toewijzing en het ondersteuningsplan geformuleerde te bereiken resultaat/resultaten (activiteiten en frequentie) en registreert deze per cliënt. De te bereiken resultaten worden in begrijpelijke taal voor de cliënt geformuleerd zodanig dat ze aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en dat de begin- en einddatum van te bereiken resultaten worden opgenomen. Ook legt opdrachtnemer vast welke beroepskrachten betrokken zijn. Daarbij wordt aangegeven hoe opdrachtnemer afstemming zoekt met andere hulpverlenende en ondersteunende professionals, het sociaal netwerk en informele zorg (zoals vrijwilligers) rondom het gezin/het huishouden.

Eisen m.b.t. levering door Opdrachtnemer	
1	De opdrachtnemer voert de ondersteuning uit in overeenstemming met de individuele opdrachtverstrekking van de opdrachtgever.
2	De ondersteuning die de opdrachtnemer levert, bevordert de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, of stabiliseert de zelfredzaamheids- of participatieproblematiek van de cliënt, of biedt ondersteuning bij het omgaan met de achteruitgang in de zelfredzaamheid dan wel vermindering van de participatie.
3	De opdrachtnemer levert de ondersteuning zodanig aan de cliënt, dat deze de geformuleerde doelen zo goed en snel mogelijk weet te bereiken.
4	De ondersteuning is afgestemd op de persoonlijke situatie van de betreffende cliënt en zijn mantelzorger(s). De activiteiten en de frequentie van de ondersteuning zijn zoveel mogelijk afgestemd op de mogelijkheden en de situatie van de cliënt.
5	Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsplicht. Hieronder wordt verstaan dat de opdrachtnemer belangrijke wijzigingen in de leefsituatie, de gezondheid (fysiek en psychisch), de sociale situatie en de behoefte aan meer, minder of andere ondersteuning en zorg van de cliënt signaleert. De opdrachtnemer geeft aan al zijn medewerkers voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht zodat tijdig adequate vervolgstappen genomen kunnen worden. De te volgen procedures met betrekking tot deze signalering en de advies- en doorverwijzingsfuncties zijn vastgelegd in werkinstructies en interne richtlijnen binnen de organisaties.
6	De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever per ommekeer op de hoogte over belangrijke veranderingen in de situatie van de cliënt (o.a. veranderingen met betrekking tot de gezondheid, sociale situatie en de behoefte van cliënt waaronder crisis, opnames, WLZ indicatie) die gevolgen hebben voor de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning.

7	De opdrachtnemer garandeert de zorgcontinuïteit van bestaande cliënten waarbij de zorgvraag wijzigt. De gemeentelijke toegang bepaalt, in samenspraak met opdrachtnemer en cliënt, welke vervolgondersteuning passend is voor cliënt. Dit kan zowel belegd worden binnen het eigen netwerk, voorliggend veld als ander ondersteuningsaanbod. Opdrachtnemer levert de ondersteuning tot deze warm overgedragen is naar vervolgondersteuning.
8	Wanneer de voor cliënt gestelde doelen niet op tijd worden behaald, gaat de opdrachtnemer maximaal acht (8) weken voorafgaand aan het aflopen van de indicatie in gesprek met de opdrachtgever.
9	Indien de opdrachtnemer langer dan vier (4) weken geen ondersteuning kan bieden aan de cliënt, bijvoorbeeld door ziekte of afwezigheid van de cliënt, dan doet de opdrachtnemer hiervan melding bij de opdrachtgever.
10	Indien er sprake is van meerdere ondersteuningsvormen bij de cliënt, draagt de opdrachtnemer zorg voor het afstemmen van de betreffende maatwerkvoorziening op de andere vormen van ondersteuning met als doel te komen tot een optimale samenwerking waarbij de cliënt centraal staat. Opdrachtnemer neemt daarbij de AVG in acht.

Eisen m.b.t. beëindiging levering door Opdrachtnemer	
1	Opdrachtnemer verstuurt binnen vijf (5) werkdagen na de beëindiging van de ondersteuning een bericht Stopzorg (WMO307) met daarin de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing.
2	Bij beëindiging van de indicatie en bij overgang van de cliënt naar een andere opdrachtnemer stuurt de Opdrachtnemer een eindevaluatie aan de opdrachtgever: • Bij indicaties korter dan twaalf (12) maanden, vier (4) weken voor datum afloop van de toewijzing door opdrachtgever; • Bij indicaties langer dan twaalf (12) maanden, acht (8) weken voor datum afloop toewijzing door opdrachtgever. De eindevaluatie wordt door de opdrachtnemer aangeleverd via beveiligd mailverkeer.
3	Met de eindevaluatie wordt door de opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt: • Welke te behalen resultaten gedurende de looptijd van de toewijzing zijn behaald en op welke wijze; • Indien er een verlenging wordt aangevraagd: ○ Welke resultaten zijn niet behaald; ○ Waarom een aantal resultaten (nog) niet is behaald; ○ Welke vervolgondersteuning er nodig is voor de client; ○ Hoeveel tijd opdrachtnemer nodig heeft om aan de te behalen resultaten in een nieuwe toewijzing te werken.
4	Tussentijdse beëindiging van de opdracht door opdrachtnemer is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van opdrachtgever. Tussentijdse beëindiging is mogelijk als de cliënt de ondersteuning structureel weigert of omdat niet langer wordt voldaan aan algemene normen van veiligheid en hygiëne. Dit kan onder andere (maar niet uitsluitend) het geval zijn wanneer de cliënt zich schuldig maakt aan geweld, agressie, discriminatie, ongewenste intimiteiten of wanneer er sprake is van onvoldoende hygiënische omstandigheden. Voordat de ondersteuning tussentijds beëindigd wordt, dient de opdrachtnemer eerst minimaal één (1) (schriftelijke) waarschuwing(en) gegeven te worden aan de cliënt. Hierover dient de

	opdrachtgever geïnformeerd te worden, zodat de opdrachtgever ook met de cliënt in gesprek kan gaan en eventuele consequenties kan bespreken. Na deze waarschuwing worden hernieuwde afspraken gemaakt die vastgelegd worden. Bij overtreding van deze afspraken is de opdrachtnemer gerechtigd de ondersteuning ééenzijdig te beëindigen. Aanvullend op het stop zorg bericht, stuurt de opdrachtnemer de situatie waaruit de overtreding blijkt aan de opdrachtgever.
5	Opdrachtnemer is verplicht het overlijden van een cliënt binnen vijf (5) werkdagen aan opdrachtgever mede te delen. In dat geval zal opdrachtgever in beginsel de betreffende maand waarin de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning voor het laatst heeft plaatsgevonden, volledig vergoeden.

Eisen met betrekking tot de kwaliteit

1	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een kwaliteitssysteem/ kwaliteitscertificaat zoals opgenomen in paragraaf 3.3 (Geschiktheidseisen) van het inkoopdocument. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst (steekproefsgewijs) te controleren of opdrachtnemer aan deze eis voldoet. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan deze controles.
2	Opdrachtgever sluit aan bij de landelijke standaard van kwaliteitskaders, zoals opgenomen in de basis set Kwaliteitseisen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in deze basis set opgenomen kwaliteitseisen, waaronder: • De cliënt wordt betrokken; • De ondersteuning is veilig; • De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten.
3	Gelet op de aard van de ondersteuning en de doelgroep geniet de inzet van een vaste medewerker voor het uitvoeren van de ondersteuning de voorkeur. Opdrachtnemer zet bij een cliënt zo min mogelijk verschillende medewerkers in om de ondersteuning bij de cliënt uit te voeren.
4	Jaarlijks voert opdrachtnemer een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder zijn cliënten van de Brabantse Wal gemeenten en deelt de resultaten hiervan met de opdrachtgever. Hierin moet in ieder geval terugkomen (niet limitatief): • Score op tevredenheid over communicatie en bereikbaarheid door de opdrachtnemer; • Score op tevredenheid over de ondersteuning door de opdrachtnemer; • Score op de bijdrage van de ondersteuning aan de te behalen resultaten; • Wat er is gedaan met de bevindingen uit het cliënttevredenheidsonderzoek.

Eisen met betrekking tot partnerschap en samenwerking in de keten

1	Opdrachtgever organiseert jaarlijks één (1) of meerdere bijeenkomsten met Opdrachtnemers gericht op ontwikkelingen en innovaties in de markt en het Sociaal domein die invloed kunnen hebben op onderhavige opdracht. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze aansluit bij en een actieve bijdrage levert aan deze bijeenkomsten. Onderwerpen die onder andere, doch niet uitsluitend, aan bod komen zijn: • Reablement; • Doorlopende zorglijn 18- / 18+; • Afschaling ondersteuning; • Samenwerking binnen de keten; • Samenwerking met het lokale voorliggende veld; • Samenwerking met het sociale gebiedsteam.
---	---

2	Opdrachtgever organiseert minimaal twee (2) keer per jaar fysieke overlegtafels. De fysieke overlegtafels zijn bedoeld om doorlopend te monitoren en evalueren bij geconstateerde punten die voor verbetering dan wel optimalisering in aanmerking komen en snel bij te kunnen sturen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze deelneemt aan de overlegtafels als deze hiervoor is geselecteerd. Opdrachtnemer conformeert zich aan de wijze waarop selectie van deelnemers van de fysieke overlegtafel, zoals is weergegeven in artikel 2.3 van het Inkoopdocument, plaatsvindt.
3	De opdrachtnemer werkt adequaat samen met het sociaal netwerk van de cliënt, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning.
4	De opdrachtnemer heeft inzicht in welke laagdrempelige activiteiten er in de buurt/wijk zijn die (kunnen) passen bij de cliënten aan wie zij ondersteuning bieden.
5	De opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige afschaling van de ondersteuning door middel van inzet van lokale voorzieningen (formeel of informeel en/of voorliggend veld) daar waar mogelijk, en overlegt hierover proactief met opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot contractmanagement	
1	Direct na het definitief worden van de gunning, leggen zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer elk één contactpersoon, inclusief vervanger, vast voor onderhavige opdracht. Opdrachtnemer meldt het per ommegaande indien een contactpersoon of zijn/haar vervanger wijzigt. Mogelijk dat de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik gaat maken van een contractmanagementsysteem waar opdrachtnemers toegang tot kunnen krijgen. Indien dit het geval is dan neemt opdrachtnemer de bovengenoemde gegevens op in het contractmanagementsysteem en houdt deze hierin bij.
2	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt minimaal één (1) keer per jaar (of zoveel vaker als partijen nodig achten) een contractgesprek plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
3	De contractgesprekken vinden plaats op basis van een door de opdrachtgever vooraf opgestelde agenda. Opdrachtnemer kan input leveren voor de agenda, deze input moet minimaal twee (2) weken voor het geplande contractgesprek kenbaar worden gemaakt. De agenda bevat in ieder geval de volgende onderwerpen (niet limitatief): • Doelrealisatie; • Cliënttevredenheid; • Klachtenrapportage; • Innovatie; • Actuele ontwikkelingen van het bedrijf; • Ontwikkelen binnen de organisatie van opdrachtnemer.
4	Ten behoeve van het contractmanagement, de monitoring en sturing levert opdrachtnemer éénmaal per jaar voorafgaand aan het contractgesprek de volgende informatie aan: • De uitkomsten van het door de opdrachtgever uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de gemeente. • Een overzicht met het aantal door cliënten van de opdrachtgever bij de opdrachtnemer ingediende formele bezwaren en klachten en de afhandeling daarvan; • Inspecties van de hiervoor – door de gemeente – aangewezen instantie(s); • Een overzicht van meldingen calamiteiten en incidenten.

5	De opdrachtgever kan bij de opdrachtnemer een productieverantwoording en controleverklaring opvragen. Nadere afspraken – zoals de wijze waarop de productieverantwoording en controleverklaring moeten worden aangeleverd en de termijnen waarbinnen dit dient te gebeuren – worden gedurende de overeenkomst door opdrachtgever, in overleg met opdrachtnemers, gemaakt. Opdrachtgever heeft hierbij uiteindelijk de bevoegdheid tot het nemen van een beslissing.”
---	--

Eisen met betrekking tot toezicht en controle	
1	Het is opdrachtgever of daartoe aangewezen derden toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar fraude of onderzoek te doen in verband met de toezichthoudende rol van opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht aan onderzoeken en controles mee te werken en documenten te overhandigen, dan wel inlichtingen te verstrekken, die benodigd zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever en/ of ingehuurde derden.
3	Indien naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van zorgen over de kwaliteit van de ondersteuning, dan is opdrachtgever gerechtigd om de volledige rapportage van de bij opdrachtnemer uitgevoerde audits op te vragen. Opdrachtnemer levert in een dergelijk geval de gevraagde informatie binnen de door de opdrachtgever gestelde termijn.
4	Bij de controle wordt op verzoek van opdrachtgever onder meer inzage gegeven in de dossiers van cliënten indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
5	Opdrachtgever of daartoe aangewezen derden is gerechtigd door middel van een schouw bij een cliënt thuis, cliëntervaringsonderzoeken of op andere wijzen, de uitvoering van onderhavige opdracht te (laten) controleren. Daarnaast is opdrachtgever gerechtigd om een audit bij opdrachtnemer uit te voeren. Indien nodig zullen ook de ervaringen van relevante partijen, zoals, doch niet uitsluitend, de cliëntenraad, bij deze audit worden betrokken. Hierbij worden voornamelijk de kwaliteits- en doelmatigheidsaspecten van de verleende ondersteuning onderzocht.
6	De opdrachtnemer doet melding bij de toezichthouder Wmo die door de opdrachtgever is aangewezen van: - iedere calamiteit die bij of in verband met het leveren van de ondersteuning heeft plaatsgevonden; - elke vorm van geweld die bij of in verband met het verlenen van de ondersteuning heeft plaatsgevonden.

Eisen met betrekking tot klachtenregeling	
1	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en over een onafhankelijke klachtencommissie.
2	De opdrachtnemer informeert cliënten actief over de klachtenregeling en hoe een klacht ingediend kan worden. De cliënt wordt aan het begin van het ondersteuningstraject hierover geïnformeerd. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de inhoud van de klachtenregeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten.

3	De opdrachtnemer deelt jaarlijks met de opdrachtgever de klachtenrapportage, waarin minimaal is beschreven: • Het aantal klachten dat is ingediend door cliënten van de opdrachtgevers; • Beschrijving van de klacht, inclusief het thema van de klacht; • De afhandelingstermijn per klacht; • De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld per klacht; • De wijze van communicatie en opvolging van klachten per klacht; • Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht.
---	---

Eisen met betrekking tot gegevensbescherming	
1	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn ieder aan te merken als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en uit dien hoofde ieder gehouden aan de relevante wel- en regelgeving op het gebied van (persoons)gegevensbescherming en informatiebeveiliging. Voor zover er sprake is van onderlinge verstrekking/uitwisseling van persoonsgegevens tussen partijen conformeert opdrachtnemer zich aan de bepalingen die met het oog op een zorgvuldige gegevenslevering in de (raam)overeenkomst zijn opgenomen.
2	In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal opdrachtgever geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat opdrachtnemer beschikt over een: • Privacy beleid, zoals omschreven in de AVG; • Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG; • Register datalekken, zoals omschreven in de AVG; • Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.
3	Opdrachtnemer wisselt informatie over cliënten uit met opdrachtgever – met toestemming van de cliënt – en legt de toestemming hiervoor vast in het dossier. De uitwisseling van gegevens vindt beveiligd plaats. Dit betekent dat gegevens versleuteld worden verstuurd, hiermee wordt geborgd dat enkel de versturende partij als de beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer verstuurt de gegevens vanuit een beveiligde web omgeving, via een applicatie voor beveiligd e-mailen vergelijkbaar met Zorgmail. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook, Gmail etc.) voldoet niet. Onder ‘vergelijkbaar met Zorgmail’ wordt iedere beveiligd e-mailapplicatie bedoeld die beveiligd is conform de NTA-7516 norm. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een eigen server, dan dient opdrachtnemer tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat. Door middel van het PKI-overheid-certificaat wordt de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van het bericht geborgd.

Eisen met betrekking tot personeel	
1	Opdrachtnemer beschikt over medewerkers met relevante kennis van de doelgroep(en) waartoe cliënt behoort en heeft aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
2	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van alle personeelsleden, waaronder ervaringsdeskundigen en stagiaires, die in contact komen met cliënten in het kader van onderhavige opdracht. Het screeningsprofiel en de daarbij behorende functieaspecten moeten afgestemd zijn op de werkzaamheden/inzet van de medewerkers. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. De VOG dient iedere vijf (5) jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever de VOG te kunnen overleggen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3	Opdrachtnemer zet medewerkers in die in staat zijn om op een bij het niveau van de cliënt passende wijze te communiceren over de ondersteuning met cliënt en/ of diens vertegenwoordiger.
4	Opdrachtnemer zet medewerkers in die minimaal voldoen aan onderstaande basiscompetenties en deze medewerkers handelen overeenkomstig: • De medewerkers zijn betrouwbaar, betrokken en gemotiveerd; • De medewerkers zijn in staat en bereid om over de werkzaamheden en voortgang te communiceren met de cliënt en/ of diens vertegenwoordiger. • De medewerkers stimuleren de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt, rekening houdend met de beperkingen; • Medewerkers zijn in staat samen te werken met mantelzorgers en het sociale netwerk van cliënten; • Medewerkers houden rekening met en sluiten aan bij de levenssituatie, culturele achtergrond en/ of geloofsovertuiging van de cliënt; • De medewerkers kunnen omgaan met onverwachte situaties, zoals, doch niet uitsluitend, agressie van cliënten; • De medewerkers zijn in staat om wijzigingen in de situatie van cliënten op te merken die nopen tot lichtere, zwaardere of andersoortige ondersteuning en hebben kennis van de sociale kaart; • De medewerkers hebben oog voor het feit dat problemen op meerdere leefgebieden veelal met elkaar samenhangen; • De medewerkers kunnen zich – op verzoek – legitimeren jegens cliënten.
5	Opdrachtnemer betaalt zijn personeel marktconform. Dat wil zeggen volgens CAO's die voor de specifieke beroepsgroep van opdrachtnemer gelden.

Eisen met betrekking tot onderaannemers	
1	Opdrachtnemer zet een onderaannemer pas in, nadat hiervoor schriftelijke goedkeuring is verkregen van opdrachtgever. Alle onderaannemers worden getoetst aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, de bijbehorende bewijsmiddelen worden bij het verzoek tot goedkeuring door opdrachtnemer (de hoofdaannemer) aangeleverd.
2	De eisen die opdrachtgever stelt aan opdrachtnemer gelden onverkort bij inzet van een onderaannemer. Opdrachtnemer is en blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de aangedragen onderaannemer, ongeacht goedkeuring van opdrachtgever.
3	Opdrachtnemer dient op cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de onderaannemer. Alle vormen van communicatie lopen via de opdrachtnemer (hoofdaannemer).
4	Onderaannemers, die (een deel van) de opdracht uitvoeren voor een hoofdaannemer, zetten zelf geen onderaannemer in voor het uitvoeren van deze werkzaamheden. Opdrachtnemer is gehouden hier controle op uit te oefenen.
5	Opdrachtnemer hoeft voor de inzet van ZZP'ers waar zij toezicht op houdt geen goedkeuring aan te vragen. Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de inzet van de ZZP'ers en dient te borgen en te controleren dat de ZZP'ers voldoen aan alle eisen die gesteld zijn aan de uitvoering van de opdracht.