

Bijlage 6

Programma van eisen hulp bij het huishouden

Per 1 januari 2026



's-Hertogenbosch

Naam en versienummer:
Definitieve versie PvE

Datum:
25 maart 2025

INLEIDING

Inwoners met een beperking in de zelfredzaamheid en/of participatie, met chronische psychische of psychosociale problemen, kunnen in bepaalde omstandigheden in aanmerking komen voor hulp bij het huishouden (voorheen HH1) of ondersteuning regie/zorg (voorheen HH2). Daarnaast kan er sprake zijn van kindzorg.

In 2022 is de gemeente een traject gestart met haar gecontracteerde aanbieders van de hulp bij het huishouden waarin de vraag centraal staat hoe we de hulp bij het huishouden duurzaam beschikbaar kunnen houden. Redenen hiervoor zijn met name:

- Personele krapte bij de zorgaanbieders hulp bij het huishouden;
- Een (verwachte) toenemende vraag naar hulp bij het huishouden door de dubbele vergrijzing en de beweging naar langer zelfstandig thuis wonen.

De ondersteuning in het huishouden is erop gericht dat inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen.

Via dialoogtafels en meerdere proeftuinen is onderzocht welke mogelijkheden inzetbaar zijn om de hulp bij het huishouden beschikbaar te kunnen houden voor die inwoners die dat echt nodig hebben. Dat vereist een andere inzet dan tot op heden het geval was met nog steeds als beoogd resultaat een schoon en leefbaar huis.

Als resultaat van de proeftuinen zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd die integraal onderdeel uitmaken van dit programma van eisen:

1. De gezamenlijke doelstelling is kwalitatief goede hulp beschikbaar te houden voor zoveel mogelijk inwoners.
2. Huishoudelijk medewerkers zijn in staat veranderingen ten aanzien van het huishouden te signaleren en te melden.
3. Daar waar mogelijk doen mensen nog dingen zelf, al dan niet door inzet van het netwerk of behandeling (zoals ergotherapie of social coach). De hulp is ter aanvulling voor zaken die mensen zelf niet meer kunnen.
4. Veilig en effectief kunnen werken staat voorop. Verwachtingen die onze Cliënten mogen hebben moeten helder gecommuniceerd worden. Zo ook bij eventuele inzet van hulpmiddelen zoals robotstofzuigers.
5. De inzet van hulp bij het huishouden is 1x per twee weken, tenzij voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis een andere frequentie gemotiveerd noodzakelijk is.
6. De Opdrachtnemer neemt initiatief om gebiedsgericht te werken en legt contacten met relevante partners in het werkgebied.
7. De Opdrachtnemer onderschrijft deze uitgangspunten en is verantwoordelijk voor een optimale uitvoer van de dienstverlening conform navolgend Programma Van Eisen (PVE).

UITVOERINGSEISEN

1.	INDICATIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN
1.1.	Opdrachtnemer levert alleen hulp als er een geldige indicatie is. Hier kan alleen van afgeweken worden als de Opdrachtgever daar expliciet schriftelijke toestemming voor geeft.
1.2.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan actief Cliënten te werven.

1.3.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan diensten binnen deze Raamovereenkomst te leveren voordat daar op basis van wet- en regelgeving aanspraak op gemaakt kan worden door een Cliënt.
1.4.	Een opdracht voor hulp bij het huishouden wordt door de Opdrachtgever verstrekt via het berichtenverkeer (iWmo) middels een 301 bericht.
1.5.	Opdrachtnemers die op basis van een bestaande overeenkomst met Opdrachtgever al hulp bij het huishouden leveren aan Cliënten in de gemeente 's-Hertogenbosch zullen bij gunning deze continueren tenzij de Client dit niet wenst.
1.6.	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan hetgeen bepaald in het overnameprotocol (zie Bijlage 9) met betrekking tot overname van personeel van niet gegunde inschrijvers bij deze aanbesteding. De opdrachtgever is geen formele partij bij overnameafspraken, maar wil waar mogelijk ondersteunen dan wel bemiddelen en op de hoogte gehouden worden over de voortgang en de uitkomst van het overleg tussen partijen.

2.	START HULP BIJ HET HUISHOUDEN
2.1.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht. Tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende hulp te bieden aan desbetreffende Cliënt. Opdrachtnemer moet dit aantonen.
2.2.	Opdrachtnemer stelt zich direct bij de intake op de hoogte van de aanwezigheid van andere professionals en het netwerk. Zij informeren elkaar en stemmen af over de gemaakte afspraken rondom de Cliënt. Dit alles in overleg en met toestemming van de Cliënt.
2.3.	Opdrachtnemer neemt binnen 5 kalenderdagen na het ontvangen van de opdracht via een 301 bericht contact op met de Cliënt om afspraken te maken over het starten van de hulp.
2.4.	Opdrachtnemer start binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de opdracht via een 301 bericht met het uitvoeren van hulp bij het huishouden.
2.5.	Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met de Cliënt over het starten van hulp bij het huishouden binnen de gestelde termijnen onder eis 2.3 en 2.4. dient dit direct bij de Opdrachtgever (de Wmo consulent) gemeld te worden.
2.6.	De hulp bij het huishouden kan geleverd kunnen worden op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur. In overleg met de Cliënt kan er ook tot 20.00 uur geleverd worden op werkdagen en op zaterdag.

3.	AANVULLENDE VOORWAARDEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN
3.1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede kwaliteit van hulp bij het huishouden. De hulp bij het huishouden wordt in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> a) veilig, efficiënt, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; b) afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt 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 Cliënt.
3.2.	Opdrachtnemer instrueert haar hulpverlener expliciet het aanleren door de Cliënt van huishoudelijke taken ter bevordering van de zelfredzaamheid van de Cliënt.
3.3.	Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk gebiedsgericht met zoveel mogelijk vaste gezichten en continuïteit van personeel. Opdrachtnemer koppelt zoveel mogelijk vaste huishoudelijk medewerkers aan Cliënten en zorgt in ieder geval voor één vast contactpersoon per Cliënt.
3.4.	Opdrachtnemer legt alle gemaakt afspraken vast met de Cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) en alle relevante informatie. Opdrachtnemer controleert of het voor

	de cliënt duidelijk is wat zij van de hulp mogen verwachten en de huishoudelijk hulpmedewerker van de cliënt.
3.5.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit van haar dienstverlening aan Cliënten, zodat Cliënten ook hulp bij het huishouden krijgen tijdens de vakantieperiode. In overleg met de Cliënt worden afspraken gemaakt over het al dan niet zorgen voor vervanging tijdens de vakantieperiode. Het niet leveren van hulp mag niet langer dan vier aaneengesloten weken duren.
3.6.	Bij werkzaamheden in een huis kan er natuurlijk altijd iets misgaan. Een huishoudelijke hulp medewerker kan iets beschadigen of kapot maken. De schade die hierdoor ontstaat is voor verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
3.7.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan Cliënten of potentiële Cliënten direct of indirect op wat voor manier dan ook te belonen, noch geldelijk, noch door het aanbieden van diensten. Het is Opdrachtnemer ook niet toegestaan giften of beloningen aan te nemen van Cliënten. Het is toegestaan om op erkende feestdagen attenties ter waarde van maximaal € 10,- te geven aan of te ontvangen van cliënten. Bij schending van deze eis kan Opdrachtgever een boete opleggen aan Opdrachtnemer van € 1.000,- per gebeurtenis.
3.8.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan producten of diensten te verkopen en/of kosten in rekening te brengen bij de Cliënt. Ook niet wanneer dat door een gelieerde onderneming of onderaannemer van de Opdrachtnemer gebeurt. Bij schending van deze eis kan Opdrachtgever een boete opleggen aan Opdrachtnemer van € 5.000,- per gebeurtenis.
3.9.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gebruik te maken van telefonische marketing, huis-aan-huis verkoop of andere verkoop.
3.10.	Opdrachtnemer houdt zich ook aan deze regels voor marketing als hij naast het leveren van hulp op basis van deze Raamovereenkomst ook diensten levert of wil leveren op basis van een persoonsgebonden budget van de Gemeente 's-Hertogenbosch.

4.	SIGNALERING EN ADVIES
4.1.	Wanneer Opdrachtnemer langer dan drie maanden structureel minder minuten per twee weken levert dan in de opdracht staat, dan dient hij dit te melden bij de Opdrachtgever (Wmo consulent).
4.2.	Wanneer de Opdrachtnemer signaleert dat de aan Cliënt, op grond van de indicatie geleverde hulp niet meer passend is dan dient hij dit te melden bij de Opdrachtgever (Wmo consulent).
4.3.	Opdrachtnemer levert op verzoek advies/informatie aan Opdrachtgever ten behoeve van de indicatiestelling.
4.4.	Opdrachtnemer borgt dat de huishoudelijk hulp medewerker signalen weet op te merken en deze kan rapporteren bij door de Opdrachtnemer aangestelde functionaris. Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid vervolgens direct weg bij de huishoudelijk hulp medewerker. Denk hierbij aan de volgende voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Beschimmeld eten of geen eten in de koelkast • Cliënt is niet aangekleed of draagt geen schone kleren • Cliënt lijkt niet in staat te zorgen voor persoonlijke hygiëne • Er is sprake van ernstige vervuiling • Eenzaamheid • Een algemeen, niet plus gevoel

4.5.	Opdrachtnemer beschikt over een beleid/richtlijn/protocol waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met signalering en draagt zorg voor de implementatie hiervan.
4.6.	Opdrachtnemer meldt signalen die het effectief en veilig leveren van hulp belemmeren bij de Opdrachtgever volgens nader te bepalen werkafspraken.

5.	BEËINDIGING HULP BIJ HET HUISHOUDEN
5.1.	<p>Voortijdige beëindiging van hulp op verzoek van de Opdrachtnemer, inclusief het tijdelijk opschorten van hulp, is uitsluitend mogelijk als daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat deze de hulp voortzet én als Opdrachtgever (Wmo-consulent) toestemming voor beëindiging heeft gegeven. Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de Cliënt en/of zijn vertegenwoordigers/gezinsleden, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de huishoudelijk medewerker (of ander personeel van de Opdrachtnemer) in gevaar is; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de huishoudelijk medewerker; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de Cliënt en/of zijn vertegenwoordigers/gezinsleden, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer. • Opname van Cliënt in ziekenhuis of andere zorginstelling.
5.2.	Opdrachtnemer neemt eis 5.1 ook in acht als de Cliënt wenst over te stappen naar een andere aanbieder.

6.	BERICHTENVERKEER
6.1.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt. Opdrachtnemer werkt met software die geschikt is voor Berichtenverkeer VECOZO (iWmo).
6.2.	Opdrachtnemer hanteert in het berichtenverkeer enkel de AGB-code opgegeven bij de offerte. Dit is maximaal één code en altijd de praktijkcode. Opdrachtnemer neemt berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, niet in gebruik.
6.3.	Opdrachtnemer stuurt bij aanvang van de dienstverlening binnen uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de dienstverlening of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het Toewijzingsbericht (301 bericht) het iWmo-bericht 'Start zorg' (305) met de startdatum van de hulp bij het huishouden aan Opdrachtgever. Het iWmo-bericht 'Start zorg' (305) is Opdrachtnemer verplicht te sturen voordat zij declaraties indient. Zonder het iWmo-bericht 'Start zorg' (305) kan Opdrachtgever declaraties afwijzen.
6.4.	De startdatum van het 305 bericht dient de daadwerkelijke datum te zijn waarop de levering van de hulp start. Het is niet toegestaan een eerdere datum op te nemen in het 305 bericht.
6.5.	Het is niet toegestaan een intakegesprek of andere contactmomenten met de Cliënt voorafgaand aan de start van hulp bij het huishouden aan te merken als start hulp en die te declareren.
6.6.	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 5 werkdagen na het beëindigen van de ondersteuning een Stopzorg bericht (307). Hierbij geeft Opdrachtnemer de reden op van de beëindiging.
6.7.	De opdrachtnemer stuurt een 307-stopbericht als pauze als de opdrachtnemer minstens eenendertig dagen geen enkele vorm van feitelijke ondersteuning aanbiedt, bijvoorbeeld vanwege een overmachtssituatie.
6.8.	Eigen bijdrage: Voor het accuraat kunnen verwerken van de eigen bijdrage geldt dat de aanbieder tijdig (conform afspraken GGK) 305 start - en 307 stopberichten aanlevert aan de gemeente.
6.9.	Opdrachtgever accepteert geen 317-berichten (verzoek om wijziging Wmo-hulp).

7.	ADMINISTRATIE
7.1.	<p>Wijzigingen in <i>naam, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB</i> vragen om een wijziging van het contract (addendum). Bovendien hebben wijzigingen in IBAN en/of AGB een grote impact op de administratie en declaratie en zodoende backoffice van Opdrachtgever. Om deze wijzigingen te kunnen implementeren, heeft Opdrachtgever ook tijdig informatie nodig van Opdrachtnemer. Sommige wijzigingen, zoals wijzigingen in rechtsvorm zijn bovendien een wijziging van Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever goedkeuring dient te verlenen.</p> <p>Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de naam van de aanbieder, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB minstens acht weken vóór de gewenste datum van de wijziging bij Opdrachtgever via in nadere werkafspraken vast te stellen contactpunt.</p> <p>Opdrachtgever geeft al dan niet goedkeuring en Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken vervolgens afspraken over de implementatie van de wijziging. Opdrachtnemer hanteert een gewijzigde AGB-code pas in het berichtenverkeer nadat door Opdrachtgever hiertoe goedkeuring is verleend.</p>
7.2.	Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de <i>contactpersonen en contactgegevens</i> (postadres, bezoekersadres, website URL, telefoonnummer, emailadressen) bij Opdrachtgever via in nadere werkafspraken vast te stellen contactpunt.

7.3.	Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen én die hij feitelijk heeft uitgevoerd.
7.4.	Opdrachtnemer declareert uitsluitend de daadwerkelijk tijd besteed aan hulp bij het huishouden.
7.5.	Opdrachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer.
7.6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn administratie volledig, juist en actueel is.
7.7.	Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat het te allen tijde mogelijk is om een relatie te leggen tussen de beschikking van een Cliënt en de tijd besteed aan hulp voor de Cliënt.
7.8.	Opdrachtnemer creëert uit de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes welke naar Opdrachtgever wordt verstuurd.
7.9.	Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever welke Cliënten hulp ontvangen. De tijdregistratie dient daarbij herleidbaar te zijn naar de individuele huishoudelijk medewerker en Cliënt.
7.10.	Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking op deze cliëntregistratie.
7.11.	De Opdrachtnemer declareert maandelijks, via een 323-bericht. Dit doet de Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de hulp is geleverd of op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de toewijzing declarabel is gesteld voor toewijzingen met terugwerkende kracht.

8.	CAPACITEIT
8.1.	Opdrachtnemer is verplicht om het direct bij de contractmanager aan te geven als hij structurele capaciteitsproblemen voorziet of heeft.
8.2.	Opdrachtnemer doet er alles aan om wachtlijsten te voorkomen en geeft proactief inzicht in deze wachtlijsten, de wachttijden en oorzaak daarvan, in de acties om wachtlijsten te voorkomen en om deze, wanneer opportuun, te verhelpen. KPI: de Opdrachtnemer overlegt tweewekelijks aan Opdrachtgever een overzicht van de wachtlijst, het aantal weken dat de cliënten op hulp wacht en de plaatsingsruimte per wijk.
8.3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een tijdelijke Cliëntenstop in te lassen als de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de vraag binnen de gestelde termijnen. Het daadwerkelijk instellen van een Cliëntenstop door Opdrachtnemer kan alleen na toestemming van Opdrachtgever.
8.4.	De Opdrachtgever is gerechtigd om per direct een Cliëntenstop in te stellen en/of per direct een opdracht om hulp bij het huishouden te verlenen aan een cliënt te beëindigen en een andere Opdrachtnemer deze opdracht te verstrekken als de Gemeente over concrete signalen beschikt die duiden op fraude of situaties waarbij kwaliteit van de hulp bij het huishouden niet conform de kwaliteitseisen is zoals overeengekomen en als de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving in het geding is.

9.	INNOVATIE EN ONTWIKKELING
9.1.	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een bijdrage aan ontwikkelingen, experimenten, projecten, pilots of netwerkgesprekken. Te denken valt aan inzet E-Health, duur en omvang van de indicatie, verkorting wachttijden, zelfredzaamheid versterken, inzet robotica en domotica.
9.2.	Opdrachtnemer heeft mogelijk ook ideeën voor innovatie en ontwikkeling. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd deze ideeën gedurende de looptijd van de

	Raamovereenkomst te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is geïnteresseerd in de kansen die de Opdrachtnemer ziet om de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning voor Cliënten te verbeteren en realiseren. Opdrachtnemer kan hiervoor ideeën aandragen bij de Opdrachtgever.
9.3.	Communicatie met Cliënten over experimenten of andere ontwikkelingen vindt uitsluitend plaats na overleg en instemming van Opdrachtgever.
9.4.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder overleg met Opdrachtgever Cliënten te benaderen voor een experiment of andere doorontwikkeling van de Opdrachtnemer.

10.	INFORMATIE VOOR CLIËNTEN
10.1.	Opdrachtnemer informeert Cliënten, en waar van toepassing belangrijke anderen, over: <ul style="list-style-type: none"> a) Een vaste contactpersoon; b) De klachtenregeling en de toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie; c) Medezeggenschap; d) Overige relevante rechten en plichten; e) De gedragscode; f) Wat Cliënt van de hulp mag verwachten (incl. eventuele spelregels). De informatie moet goed te begrijpen zijn, ook voor digibeten en laaggeletterden en makkelijk te vinden zijn op de website van Opdrachtnemer.
10.2.	Opdrachtgever zorgt ervoor dat hij goed telefonisch bereikbaar is voor Cliënten en/of vertegenwoordigers.
10.3.	Opdrachtnemer informeert Cliënten over haar gedragscode en randvoorwaarden voor het effectief en veilig kunnen leveren van hulp.
10.4.	Opdrachtnemer geeft Cliënt inzage in het aantal gedeclareerde uren en kosten bij Opdrachtgever als Cliënt daarom vraagt. Opdrachtnemer informeert de Cliënt actief over deze mogelijkheid bij het aanvragen van de hulp.

11.	KLACHTENREGELING
11.1.	Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige, laagdrempelige en transparante klachtenregeling die voorziet in de bemiddeling bij en afhandeling van klachten van Cliënten. Opdrachtnemer stelt een klachtencommissie in, of sluit zich hierbij aan, die de onafhankelijke afhandeling van klachten in tweede aanleg mogelijk maakt. De leden van de klachtencommissie zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele manier betrokken geweest bij Opdrachtnemer of personen die invloed of financieel belang hebben in/bij Opdrachtnemer. De waarborgen die de onafhankelijke afhandeling borgen liggen vast (bijv. in klachtenregeling of reglement).
11.2.	Opdrachtnemer informeert Cliënten en/of vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.
11.3.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. Hierin staat in ieder geval vermeld: het aantal en de aard van de klachten, de uitkomsten van afhandeling en de maatregelen genomen als gevolg van klachten. KPI: het % klachten is in een kwartaal niet hoger dan 1 % van het aantal cliënten aan wie hulp bij het huishouden wordt geleverd. Indien het aantal klachten in een kwartaal hoger is dan 1% van het aantal cliënten aan wie hulp bij het Huishouden wordt geleverd, zal Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd hiervan melding maken bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Deze melding vindt plaats binnen 14 dagen na afloop van het voorgaande kwartaal.
11.4.	Opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling en klachtenrapportage op zijn website.

12.	CLIËNT- EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID
------------	---

12.1.	Opdrachtnemer levert minimaal één keer per twee jaar voor 1 december een cliënttevredenheidsonderzoek aan bij Opdrachtgever via in nadere werkafspraken vast te stellen contactpunt. In dit onderzoek staat minimaal een cijfer voor de dienstverlening en één verbeterpunt. KPI: de clienttevredenheid heeft een resultaat van minimaal 7,5 score 'tevreden'
12.2.	Opdrachtnemer monitort de tevredenheid en ervaringen van personeel en gebruikt deze ervaringen om de dienstverlening en het werkgeverschap te verbeteren.
12.3.	Opdrachtnemer levert minimaal één keer per twee jaar voor 1 december een medewerkerstevredenheidsonderzoek aan bij Opdrachtgever via de contractmanager.

13.	GEDRAGSCODE, INTIMIDATIE, AGRESSIE, GEWELD, STRAFBARE FEITEN
13.1.	Opdrachtnemer beschikt over een beleid/richtlijn/protocol waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met intimidatie, agressie, geweld of vermoedens van strafbare feiten van Cliënten, medewerkers of andere betrokken personen en draagt zorg voor de implementatie hiervan.

14.	DIVERSITEIT, INCLUSIE EN LHBTI+ EN CULTUURSENSITIEF WERKEN
14.1	<p>De opdrachtgever hecht grote waarde aan toegankelijke, inclusieve en effectieve zorg voor alle doelgroepen, ongeacht culturele achtergrond, genderidentiteit, seksuele oriëntatie, geloofsovertuiging of sociaaleconomische positie. Een divers personeelsbeleid is essentieel om dit te waarborgen. Het doel is een samenleving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gelijke kansen krijgt en zich veilig voelt.</p> <p>Om deze doelstelling te realiseren, dient de opdrachtnemer zich in te spannen een aantal 'good practices' te hanteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Visie op diversiteit, LHBTI+ en cultuursensitief werken De opdrachtnemer heeft een duidelijke en onderbouwde visie op diversiteit, inclusie LHBTI+-sensitief en cultuursensitief werken en draagt deze actief uit binnen de organisatie. • 2. Toegankelijke en effectieve zorg voor álle doelgroepen De opdrachtnemer past de werkwijze aan wanneer dit nodig is om drempels te verlagen en inclusieve zorg te bieden • 3. Cultuursensitief en LHBTI+-sensitief werken door medewerkers De opdrachtnemer waarborgt dat alle medewerkers cultuursensitief en LHBTI+-bewust zijn en ook zo werken.

15.	PERSONEEL
15.1.	<p>Voor de uitvoering van hulp bij het huishouden dienen medewerkers van de Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) De medewerker is minimaal 18 jaar; b) De medewerker is in staat het werk uit te voeren; c) De medewerker is in staat om problemen ten aanzien van het huishouden op te merken en deze te rapporteren aan de daartoe door de Opdrachtnemer aangestelde functionaris; d) De medewerker heeft een klantvriendelijke houding; e) De medewerker heeft communicatieve vaardigheden, passend bij het beroep; f) De medewerker spreekt bij voorkeur de taal die de Cliënt vaardig is; g) Aan de medewerker stellen we geen specifiek opleidingsniveau;

	h) Opdrachtnemer zet voor aanvragen met regie een huishoudelijk hulpmedewerker in die kennis en ervaring heeft met huishoudelijke taken en het structureren van een huishouden.
15.2.	Opdrachtnemer is bij hulp bij het huishouden kindzorg aanvullend op eis in voorgaand lid verplicht te toetsen of een medewerker in staat is kindzorg te leveren. Opdrachtnemer toetst of medewerker vanuit werk en/of privé ervaring heeft met het verzorgen van kinderen.
15.3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die voor de uitvoering van belang zijn, bekend zijn bij zijn medewerkers.
15.4.	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van illegale vreemdelingen en houdt zich aan alle verplichtingen die hij heeft op grond van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Wel is inzet mogelijk van (toegelaten) vluchtelingen met een verblijfsstatus van wie het toegestaan is dat ze in Nederland arbeid verrichten.
15.5.	Opdrachtnemer heeft van al zijn personeel, stagiaires, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen die in direct contact komen met Cliënten een verklaring omtrent gedrag (VOG) op het moment dat ze in dienst treden bij de Opdrachtgever. Deze VOG mag op dat moment niet ouder zijn dan drie maanden.
15.6.	Op verzoek van Opdrachtgever overleg Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen de door Opdrachtgever gevraagde VOG-verklaringen.
15.7.	Opdrachtnemer verlangt van zijn medewerker een nieuwe VOG-verklaring op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Ook kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vragen een nieuwe VOG-verklaring van zijn medewerker op te vragen als redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
15.8.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle leden van het bestuurs-, leidinggevend en toezichthoudend orgaan beschikken over een passende en geldige VOG.

16.	SOCIAL RETURN
16.1.	Opdrachtgever stelt als eis dat Opdrachtnemer met een contractuele omzet van minimaal €221.000,- 2% van de opdrachtwaarde per contractjaar inzet voor het te werk stellen van Social Return. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsopties geldt dit percentage ook per verlengingsjaar. In bijlage Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2025 staan de voorwaarden voor de invulling van de Social Return verplichting beschreven.

ORGANISATORISCHE, FINANCIËLE EN VERANTWOORDINGSEISEN

17.	WET- EN REGELGEVING
17.1.	<p>Opdrachtnemer voldoet aan vigerende wet- en regelgeving, het actuele beleid van Opdrachtgever en actuele contractuele afspraken. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de personen die zij inzet ten behoeve van de dienstverlening, voor zover relevant voor hun handelen, op de hoogte zijn van wet- en regelgeving, de contractuele bepalingen en afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en het beleid van Opdrachtgever.</p> <p>In dit document staan slechts een aantal wettelijke eisen benoemd waaraan Opdrachtnemer moet voldoen zoals, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; • Gemeentelijke verordening Wmo en besluiten; • Mededingingswet; • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);

	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Arbeidsomstandigheden (Wet Arbo); • Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT); • Burgerlijk Wetboek; • AMvB reële prijs Wmo; • CAO VVT. <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan consequenties die voortvloeien uit toekomstige wijzigingen.</p>
--	--

18.	MELDPlichten EN PROTOCOLLEN
18.1.	<p>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld, kinder- en ouderenmishandeling</p> <p>Opdrachtnemer hanteert een 'meldcode huiselijk geweld, kinder- en ouderenmishandeling' en bevordert het gebruik en de kennis van de Meldcode onder De medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst ten minste één aandachtsfunctionaris aan, intern of extern, die lid is van de landelijke vakgroep aandachtsfunctionarissen kindermishandeling en ouderenmishandeling (LVAK). Deze aandachtsfunctionaris waarborgt de implementatie van de Meldcode, is aanspreekpunt voor de zorg- en veiligheidspartners in het kader van de aanpak van huiselijk geweld, en is bekend met de samenwerkingspartners die kunnen worden ingeschakeld voor specifieke vormen van huiselijk geweld.</p>
18.2.	<p><u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u></p> <p>Opdrachtnemer meldt op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten aan de toezichthouder van de GGD.</p> <p>Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 3 werkdagen) bij de toezichthouder en Opdrachtgever conform protocol. Dit laatste in verband met de coördinatie van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht.</p>
18.3.	<p><u>Contractmanager/beleidsmedewerkers gemeente</u></p> <p>Een Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever onverwijld schriftelijk te melden als niet langer aan één of meerdere punten uit het Programma van Eisen kan worden voldaan.</p>
18.4.	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat de Opdrachtnemer direct informatie kan verstrekken aan de Opdrachtgever over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de door hem geleverde hulp bij het huishouden, zie eis 27.5, en; - de kwaliteit van de hulp bij het huishouden met inachtneming van de relevante kwaliteitskaders. <p>Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, handelt de Opdrachtnemer in ieder geval als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Als bij de Opdrachtnemer een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Opdrachtnemer en/of één of meer vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover. In eis 18.5 staat in welke gevallen Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte moet stellen. <p>Binnen de grenzen van wat is toegestaan in het kader van de AVG, stuurt de Opdrachtnemer een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn.</p> <ol style="list-style-type: none"> b) Op verzoek van de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en

	de door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemer(s). Zie hiervoor ook eis 23.1.
18.5.	<p>Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte van:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens; b) Elk onderzoek dat door een derde (o.a. Opdrachtgever, toezichthouder, Justitie, Belastingdienst etc.) wordt gestart naar Opdrachtnemer dan wel personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben. c) Elk definitief rapport dat door een derde is opgesteld over Opdrachtnemer dan wel personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben; d) Elke maatregel die een derde treft jegens Opdrachtnemer dan wel personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben; e) Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht; f) Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Raamovereenkomst zouden kunnen leiden; g) Vermoedens van fraude of oneigenlijk gebruik van hulp bij het huishouden; h) Wisselingen in personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben.

19.	MEDEWERKING AAN ONDERZOEK TOEZICHT EN HANDHAVING
19.1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige medewerking, ook door Onderaannemers, aangekondigd en onaangekondigd onderzoek/toezicht door de Opdrachtgever (of door Opdrachtgever daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Opdrachtnemer er zorg voor deze te vragen bij de Cliënt.
19.2.	Opdrachtnemer dient volledige toegang te verlenen tot al haar vestigingen, waar vanuit de diensten worden geleverd voor Opdrachtgever, zowel aangekondigd als onaangekondigd.
19.3.	Op verzoek overlegt Opdrachtnemer documenten/informatie waaruit blijkt dat wordt voldaan aan een gestelde eis (bijv. rapportage cliënttevredenheidsonderzoek, klachtenrapportage, medewerkerstevredenheid, bestuurdersreglement, uitkomsten kwaliteitscontrole). Deze documentatie dient recent en naar waarheid te zijn.
19.4.	Opdrachtnemer volgt mondeling dan wel schriftelijk door een door de Opdrachtgever aangewezen toezichthouder gegeven bevelen onmiddellijk op. Opdrachtnemer neemt de maatregelen binnen de bij het bevel gestelde termijn en meldt schriftelijk aan de toezichthouder wanneer de maatregelen volledig zijn uitgevoerd.
19.5.	Opdrachtnemer voert aanwijzingen in het kader van een hersteltraject onverkort uit.
19.6.	Opdrachtnemer brengt gedurende de periode van verscherpt toezicht de toezichthouder periodiek door middel van een rapportage op de hoogte van de voortgang van het hersteltraject.

20.	PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING
20.1.	Daar waar Opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen zoals onder andere vastgelegd in de Wmo 2015, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscode, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
20.2.	Opdrachtnemer maakt in de communicatie met Opdrachtgever bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van de i-standaarden van iWmo. iWmo iStandaarden
20.3.	De persoonsgegevens waarvan Opdrachtnemer kennisneemt, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de Overeenkomst.
20.4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een werkproces voor informatieverwerking te werken. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld werkproces en kan dit proces op aanvraag van Opdrachtgever overleggen.
20.5.	Opdrachtnemer kan op aanvraag van Opdrachtgever een Third Party Memorandum (TPM) overleggen van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt.
20.6.	Opdrachtnemer beschikt over een goede informatiebeveiliging. Privacy gevoelige en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend op een beveiligde manier verzonden via e-mail.

21.	GOED WERKGEVER- EN OPDRACHTGEVERSCHAP
21.1.	Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de CAO VVT. Deze CAO geldt voor alle huishoudelijk medewerkers. Dit geldt ook voor uitzendkrachten en andere tijdelijke medewerkers. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een andere CAO van toepassing te verklaren voor huishoudelijk medewerkers.
21.2.	Opdrachtgever vraagt in het bijzonder aandacht voor naleving van de volgende CAO bepaling: Opdrachtnemer is verplicht reistijd van Cliënt naar Cliënt uit te betalen conform artikel 1.1. punt 5 van de CAO VVT. Als Opdrachtnemer daar geen norm of rekenmethode voor heeft, is Opdrachtnemer verplicht minimaal de reistijd uit de rekentool te betalen aan medewerkers.
21.3.	Opdrachtnemer spant zich om personeel een vast contract aan te bieden.
21.4.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen werknemers totaal aantal beschikbare dagen werknemers), de PNIL-ratio (personeel niet in loondienst/totale personeel) en de tevredenheid van haar personeel als indicatoren voor goed werkgeverschap.
21.5.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van werknemers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van personeel.

22.	CONTINUÏTEIT VAN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN
22.1.	De Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de hulp bij het huishouden.
22.2.	De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever meteen op de hoogte te stellen van omstandigheden die een risico vormen voor de continuïteit van de hulp bij het huishouden. De Opdrachtnemer houdt daarbij rekening met regels omtrent privacy en bevestigt zijn melding schriftelijk. De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever

	<p>desgevraagd inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de omstandigheden. Als zij dat nodig acht, heeft de Opdrachtgever het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen.</p> <p>Partijen merken omstandigheden in ieder geval aan als risicovol voor de continuïteit van de hulp bij het huishouden als:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) er gedurende de laatste drie jaar sprake is (geweest) van materieel negatieve exploitatieresultaten; b) er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen; c) er sprake is van bestuurlijke onrust; d) er sprake is van enige bestuursrechtelijke maatregel van een gemeente of (gemeentelijk) toezichthouder, of van een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel. <p>Partijen voeren altijd overleg over voorgaande omstandigheden.</p>
--	---

23.	TRANSPARANTE, GEZONDE EN PASSENDE FINANCIËLE HUISHOUDING
23.1.	<p>Opdrachtnemer voert een gezonde financiële huishouding die past bij 'good governance' en de maatschappelijke doelstelling en positie van Opdrachtnemer, en waarin publieke gelden navolgbaar en toetsbaar zijn. Dit betekent <i>in principe</i> het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Dat publieke gelden zoveel als mogelijk beschikbaar blijven voor de publieke zaak, dat Opdrachtnemer zich gedraagt als maatschappelijk ondernemer. Daar onder tenminste te verstaan dat: <ul style="list-style-type: none"> o de beloning van het bestuur (of soortgelijk) niet exorbitant hoog is. Voor 2026 is de beloning per bestuurder uit publieke gelden bij fulltime inzet maximaal hetgeen is vastgesteld in de Wet normering topinkomens. Dit maximum wordt uiterlijk in november vastgesteld voor het daarop volgende kalenderjaar. b) De verklaring van de accountant bij de jaarrekening is goedkeurend zonder onzekerheid van materieel belang. Er is geen sprake van een negatief eigen vermogen en negatief resultaat; c) Current ratio/liquiditeit is minimaal 1. <i>Definitie current ratio = (vlottende activa + liquide middelen) / totaal kortlopende schulden;</i> d) Het weerstandsvermogen past bij de risico's (calamiteiten) die Opdrachtnemer mogelijk financieel moet opvangen. Uitgangspunt is dat het weerstandsvermogen minimaal 5% is, met een maximum van 25% <i>Definitie weerstandsvermogen = (eigen vermogen / totale baten) * 100;</i> e) De solvabiliteit is voldoende om langlopende verplichtingen te voldoen. Uitgangspunt is dat de solvabiliteit tussen de 20%-40% is. <i>Definitie solvabiliteit = (eigen vermogen / totaal vermogen) * 100;</i> f) De kostenstructuur van Opdrachtnemer past bij de dienstverlening; g) De totale beloning van het bestuur (of soortgelijk) staat in verhouding tot de omvang van Opdrachtnemer. <p><i>Toelichting:</i> Het is aan Opdrachtnemer om op verzoek de besteding van publieke gelden navolgbaar, toetsbaar en aannemelijk te maken. Als een of meerdere van de bovengenoemde subeisen naar het oordeel van Opdrachtgever niet passend is/zijn gezien de omvang, diversiteit en/of aard van een individuele Opdrachtnemer wordt deze subeis niet toegepast en/of aangepast toegepast op die Opdrachtnemer.</p>

	<p>Als Opdrachtnemer (incidenteel) niet voldoet aan een of meerdere van bovengenoemde subeisen, maar naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen financiële experts blijkt uit door Opdrachtnemer aangeboden informatie dat dit niet af doet aan het vermogen van Opdrachtnemer om een transparante, gezonde en passende financiële huishouding te voeren, voldoet Opdrachtnemer aan het contract.</p> <p>Als een of meerdere van de bovengenoemde subeisen niet passend of dekkend blijkt te zijn voor de praktijk, kan Opdrachtgever de subeisen eenzijdig aanpassen. Deze ruimte voor ontwikkeling is noodzakelijk om nieuwe manieren om publieke gelden te onttrekken aan de zorg, het hoofd te kunnen bieden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Voorafgaand aan een wijziging vindt consultatie van een vertegenwoordiging van Opdrachtnemers plaats. Het advies van deze vertegenwoordiging is zwaarwegend.</p>
23.2.	Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in geldstromen van/naar aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen en/of Onderaannemers.
23.3.	Als er sprake is van geldstromen (in welke vorm dan ook) tussen Opdrachtnemer en aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen, kunnen deze rechtspersonen betrokken worden in de beoordeling en gelden bovengenoemde eisen ook voor deze rechtspersonen. In deze situaties dient Opdrachtnemer ook gelezen te worden als 'de aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersoon'. Deze eis wordt alleen toegepast als het betrekken van de gelieerde rechtspersonen noodzakelijk is om eis 23.1 te toetsen.
23.4.	De Opdrachtnemer mag maximaal 5% van de totale jaaromzet uit het leveren van hulp bij het huishouden besteden aan winstuitkering aan aandeelhouders, bestuurders of andere gelieerde partijen. Onder 'winstuitkering' vallen zowel directe dividenduitkeringen als indirecte uitkeringen, zoals bonussen of andere vormen van financieel voordeel die de Aanbieder uitkeert op basis van de winst.
23.5.	<p>Als het netto-resultaat van de Opdrachtnemer boven de vastgestelde 5%-grens van de totale jaaromzet uitkomt, verplicht de Opdrachtnemer zich het bedrag boven deze grens volledig te herinvesteren in de organisatie. Deze herinvestering dient direct of indirect bij te dragen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering: Dit omvat investeringen in training van werknemers, verbetering van dienstverlening, en andere initiatieven die direct bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit van de geboden hulp bij het huishouden. ○ Innovatie: Onder innovatie vallen activiteiten die gericht zijn op de ontwikkeling of implementatie van nieuwe werkwijzen, technologieën of processen die de efficiëntie, kwaliteit of toegankelijkheid van de hulp bij het huishouden verbeteren. ○ Uitbreiding van diensten: De Opdrachtnemer kan het bedrag ook inzetten om het bereik of de toegankelijkheid van zijn hulp bij het huishouden te vergroten, bijvoorbeeld door uitbreiding van diensten, naar andere individuele gemeenten binnen de regio of naar andere doelgroepen binnen de kaders van de Wmo 2015.
23.6.	Eis 23.4. heeft prioriteit: winstuitkeringen mogen in geen geval hoger zijn dan 5% van de totale jaaromzet. Eis 23.5. is aanvullend: het verplicht herinvesteren van netto resultaat boven de 5%-grens geldt alleen voor het bedrag dat niet onder de winstuitkering valt.

24.	ONDERAANNEMERS
24.1.	Opdrachtnemer zet Onderaannemers die niet zijn opgegeven in het UEA bij de offerte pas in nadat zij van Opdrachtgever schriftelijke toestemming heeft ontvangen.
24.2.	Aan toestemming als bedoeld in het eerste lid kan de Opdrachtgever redelijke voorwaarden verbinden.
24.3.	De voorgaande leden 1 en 2 zijn van overeenkomstige toepassing indien de Opdrachtnemer een bestaande Onderaannemer wenst te vervangen.

24.4.	Opdrachtnemer garandeert dat Onderaannemer voldoet aan alle eisen die ook voor de Opdrachtnemer gelden.
24.5.	Opdrachtnemer geeft bij het inzetten van Onderaannemers invulling aan het begrip goed opdrachtgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar).
24.6.	Opdrachtnemer betaalt de Onderaannemer een met behulp van de kostprijselementen tot stand gekomen reële prijs.
24.7.	Opdrachtnemer voert minimaal 80% van de opdracht uit en zet voor maximaal 20% van de opdracht een onderaannemer in. Op grond van de benodigde capaciteit behoudt de Opdrachtgever zich het recht om het percentage onderaannemerschap onder voorwaarden uit te breiden.
24.8.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook als deze (gedeeltelijk) wordt uitgevoerd door Onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: <ul style="list-style-type: none"> a) Opdrachtnemer, voorafgaand aan het aangaan van een relatie met een Onderaannemer, onderzoek doet naar de integriteit, financiën en kwaliteit van deze Onderaannemer; b) de Opdrachtnemer kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van Onderaannemers; c) er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Onderaannemers; d) er geen sprake is van exorbitant hoge winsten of exorbitant hoge beloningen voor bestuurders van Onderaannemers.

25.	DECLARATIE
25.1.	Declaratie door Opdrachtnemer kan plaatsvinden: <ul style="list-style-type: none"> a. voor de hoeveelheid minuten binnen de beschikkingduur b. voor de daadwerkelijke inzet zoals in de beschikking van de Opdrachtgever is vermeld per tijdseenheid.
25.2.	Opdrachtnemer declareert binnen één maand na de maand van levering de hulp bij het huishouden. Wanneer in een kwartaal meer dan 10% meer uren gedeclareerd wordt als bedoeld in eis 25.1 sub b dan zal Opdrachtnemer worden uitgenodigd voor overleg. Doel daarbij is oorzaak en gevolg te bespreken van de afwijking en eventuele maatregelen.
25.3.	Opdrachtgever is niet verplicht tot het betalen van declaraties van Opdrachtnemer, indien deze declaraties: <ul style="list-style-type: none"> a) Niet uitgevoerde of gecontracteerde diensten bevat; b) Niet zijn ingediend conform het gestelde in dit Programma van eisen en de overeenkomst (Bijlage 4)

26.	FINANCIËLE VERANTWOORDING
26.1.	Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een opgave van het aantal geleverde uren onder deze overeenkomst, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Dit is de zogeheten financiële productieverantwoording. De aanbieder levert deze voorlopige financiële productieverantwoordingen aan voor 1 maart van het opvolgende kalenderjaar (t+1).
26.2.	De Opdrachtnemer levert, conform landelijke standaarden, voor 1 april van het opvolgende kalenderjaar (t+1) de door de accountant gevalideerde financiële productieverantwoordingen met controleverklaring aan Opdrachtgever aan. Voor de controleverklaring dient gebruik gemaakt te worden van het landelijk accountantsprotocol gepubliceerd op de website i-sociaaldomein.
26.3.	Als de Opdrachtnemer een totale jaaronzet heeft bij Opdrachtgever voor het uitvoeren van de diensten onder deze overeenkomst onder de EUR 125.000,- dan is geen

	controleverklaring van zijn accountant vereist, maar volstaat een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording.
26.4.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor: <ul style="list-style-type: none"> - een tijdige en correcte aanlevering van gegevens in GGK; - een tijdige en correcte aanlevering van gegevens bij CBS; - de jaarverantwoording in de zorg: het aanleveren van verantwoordingsgegevens en een jaarrekening met een accountantsverklaring (voor zover de Opdrachtnemer onder de verantwoordingsplicht valt). Zie: https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/
26.5.	Opdrachtnemer die behoort tot een groep van gelieerde rechtspersonen overlegt op verzoek documenten waaruit blijkt: <ol style="list-style-type: none"> a) Aan welke rechtspersonen Opdrachtnemer (indirect) verbonden is en wat de aard en omvang (indien financieel) van de relaties met deze rechtspersonen is; b) Welke positie en financiële belangen de bestuurders (of soortgelijk naar rechtsvorm) van Opdrachtnemer hebben in de aan elkaar gelieerde rechtspersonen; c) In welke rechtspersonen bestuurders (of soortgelijk naar rechtsvorm) invloed dan wel financieel belang hebben.
26.6.	De Opdrachtgever is gerechtigd tot het verrichten van materiële controle en het doen van fraudeonderzoek. Aan de uitkomsten van deze controle en onderzoek kunnen consequenties worden verbonden.
26.7.	Als Opdrachtgever fraude constateert, verhaalt hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit dit onderzoek op Opdrachtnemer. Door een Opdrachtgever gedane betalingen voor prestaties waarbij fraude door aanbieder vaststaat zijn onverschuldigd. Artikel 14 van deze overeenkomst is van overeenkomstige toepassing.
26.8.	Uiterlijk voor 1 juni stuurt Opdrachtnemer een kopie van het jaarverslag aan de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer daarvan wettelijk is vrijgesteld. Conform wettelijke regels, deponeren Opdrachtnemers het jaarverslag. Als dit verslag niet openbaar of toegankelijk is, stuurt de Opdrachtnemer het verslag van het desbetreffende jaar aan de Opdrachtgever, uiterlijk 1 juni volgend op het jaar van afsluiting.

27.	CONTRACTMANAGEMENT
27.1.	Op basis van o.a. de omvang, impact en risico's van de diverse Opdrachtnemers geeft Opdrachtgever invulling aan een overlegstructuur voor contractmanagementgesprekken.
27.2.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen conform de afspraken gemaakt in de contractmanagementgesprekken. Deze afspraken zijn bindend.
27.3.	Opdrachtnemer stelt maximaal twee personen aan als contactpersonen voor Opdrachtgever. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.
27.4.	Opdrachtnemer signaleert trends, risico's en kansen over de gehele breedte van de Opdracht, heeft kennis van de sociale kaart in het werkgebied en adviseert Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over .
27.5	Opdrachtnemer levert elk halfjaar een (online) overzicht over de afgelopen zes maanden en cumulatief. Diensten: <ul style="list-style-type: none"> • totaal aantal bestaande cliënten, waarbij in het betreffende jaar HH is uitgevoerd; • totaal aantal nieuwe cliënten, waarbij in het betreffende jaar gestart is met HH; • totaal aantal cliënten, waarbij in het betreffende jaar de HH is beëindigd; • totaal aantal daadwerkelijk geleverde uren HH; • aantal cliënten op de wachtlijst en prognose verloop; Klachten: <ul style="list-style-type: none"> • aantal klachten, gecategoriseerd naar aard;

	<ul style="list-style-type: none"> • aard van de klachten; • kort gemotiveerde uitspraak 'gegrond/ongegronnd omdat'; • genomen maatregel; • behandeltermijn van de klacht (van moment van binnenkomst tot doen van uitspraak). <p>Social Return (via WIZZR tool)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waarde van totaal van de activiteiten/inzet. <p>Het volledig aanleveren van voornoemde data dient plaats te vinden uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het periodieke contractmanagementgesprek (KPI).</p>
27.6	<p>Bij een combinatie of wanneer gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer dient opdrachtnemer voor elk van de rapportages naast een totaalrapportage ook een afzonderlijke rapportage per combinant of per onderaannemer op te stellen.</p>