

Bijlage 1. Pakket van Eisen

1. Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 verplicht gemeenten om inwoners te helpen met het vergroten van hun zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij. Het doel is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. Opdrachtgever onderzoekt wat een inwoner zelf kan, wat het netwerk van de inwoner kan doen en wat opgelost kan worden door algemene of voorliggende voorzieningen. Op basis van dit onderzoek wordt bepaald welke hulp nodig is. Deze opdracht betreft alleen de hulp bij het huishouden, wanneer is gebleken dat professionele hulp noodzakelijk is. Kort gezegd gaat om het om door de opdrachtgever geïndiceerde hulp bij het huishouden.

2. Hulp bij het huishouden: doel, doelgroep en het product

2.1 Doel

Het doel van hulp bij het huishouden is om een schoon en leefbaar huis te realiseren. Daarnaast wordt zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving van de inwoner of mantelzorger bevorderd. Hulp bij het huishouden bestaat uit het (deels) overnemen van huishoudelijke taken om ervoor te zorgen dat de inwoner in een schone, veilige en bruikbare woning kan wonen. Dit betekent dat de inwoner gebruik kan maken van de noodzakelijke woonruimtes, zoals de woonkamer, de als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, keukens, sanitaire ruimtes (maximaal één badkamer en twee toiletten) en gang.

In principe is de inwoner zelf verantwoordelijk voor het huishouden, eventueel met hulp van het netwerk. Als de inwoner door beperkingen niet zelfstandig kan zorgen voor het huishouden, kan de gemeente ondersteuning bieden. De gemeente voorziet alleen in hulp wanneer het niet mogelijk is om de beperkingen op te lossen met het eigen netwerk, gebruikelijke hulp van huisgenoten¹, het sociale netwerk of algemene/voorliggende voorzieningen. Het onderzoek van de gemeente (op basis van de wet- en regelgeving en de lokale verordening en beleidsregels) is hiervoor leidend.



¹ Een leefeenheid bestaat uit alle personen die samen in één woning wonen en samen een huishouden voeren. Wanneer er binnen deze leefeenheid huisgenoten zijn die in staat zijn het huishoudelijk werk te doen, komt de inwoner niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp. Dit wordt gebruikelijke hulp genoemd. Gebruikelijke hulp houdt in dat huisgenoten elkaar ondersteunen bij huishoudelijke taken, omdat zij samen een huishouden vormen en hiervoor gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen.

2.2 Doelgroep

De doelgroep voor hulp bij het huishouden bestaat uit inwoners vanaf 18 jaar die op basis van de Wmo in aanmerking komen voor deze vorm van ondersteuning. Het gaat hierbij om mensen die praktische hulp nodig hebben bij het huishouden, waarvoor zij geen andere vorm van ondersteuning kunnen krijgen.

2.3 Het product

Hulp bij het huishouden omvat alle voorkomende werkzaamheden in het huishouden zoals:

- Schoonmaken van de woonruimte (stofzuigen, dweilen, sanitair reinigen);
- Wasverzorging (wassen, drogen en opvouwen van kleding en beddengoed);
- Bedden opmaken en verschoneren;
- Opruimen en organiseren van het huishouden;
- Boodschappen doen voor basisbehoeften;
- Eenvoudige maaltijdverzorging.

Daarnaast kan het ook gaan om de dagelijkse zorg voor één of meer minderjarige kinderen, wanneer ouders door een beperking of een chronisch, psychisch, of psychosociaal probleem niet in staat zijn deze zorg zelf te bieden. Dit omvat bijvoorbeeld hulp bij het wassen, aankleden, voeden of naar bed brengen van jonge kinderen, het schoonmaken van de kinderslaapkamer, opruimen van speelgoed en het wassen van kinderkleding. Ook kan er hulp nodig zijn bij het plannen van schoolspullen schoolgang, naar school brengen of het begeleiden naar activiteiten.

Deze hulp wordt alleen verstrekt wanneer uit het gemeentelijk onderzoek blijkt dat de beperkingen niet op te lossen zijn met het eigen netwerk, gebruikelijke hulp van een andere ouder of partner, huisgenoten, het sociale netwerk, mantelzorg of algemene/voorliggende voorzieningen. Het doel is om ervoor te zorgen dat gezinnen, ook met jonge kinderen, kunnen functioneren in een schoon, leefbaar en gestructureerd huishouden.

De gemeente is voornemens om gebruik te maken van de iWmo productcode 01A04.

3. De Heerenveense werkwijze: van melding tot beschikking

In de gemeente Heerenveen zijn de meitinkers verantwoordelijk voor het ondersteunen van inwoners bij vragen over wonen, welzijn en zorg. Elke wijk en elk dorp heeft een vaste meitinker die persoonlijk contact legt met inwoners en samen met hen zoekt naar passende oplossingen. Inwoners kunnen contact opnemen met hun lokale meitinker via het webformulier, telefoon of e-mail. De contactgegevens van de meitinkers zijn te vinden op de website van de gemeente Heerenveen.

Zoals eerder gesteld, is de inwoner zelf verantwoordelijk voor het huishouden (eigen kracht). Indien dit door beperkingen van de inwoner niet lukt onderzoekt de meitinker of het mogelijk is dat het probleem wordt opgelost met hulp van het netwerk, gebruikelijke hulp van huisgenoten of algemene en voorliggende voorzieningen. Op basis van het onderzoek dat is uitgevoerd wordt vastgesteld of de inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning op het gebied van huishoudelijke hulp. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in overleg met de inwoner, waarbij de persoonlijke situatie en de benodigde hulp zijn beoordeeld.

De meitinker kan tot de conclusie komen een indicatie voor hulp bij het huishouden af te geven. Het aantal minuten ondersteuning per week wordt bepaald volgens het HHM-protocol. Dit protocol helpt de meitinker om te bepalen welke taken de inwoner niet meer zelf kan uitvoeren en hoeveel minuten daarvoor worden toegekend.

Hierna wordt een beschikking richting de inwoner afgegeven waarin de resultaten van het onderzoek zijn vastgelegd. Deze beschikking bevestigt de bevindingen van de meitinker en geeft aan welke vorm van ondersteuning (zorg in natura of PGB) de inwoner kan ontvangen. De beschikking wordt verstrekt aan de inwoner, waarin de vorm, duur en het aantal uren van de toegekende ondersteuning worden beschreven. Indien de inwoner het niet eens is met de inhoud van de beschikking, kan deze binnen de gestelde termijn bezwaar aantekenen.

4. Acceptatieplicht, leverplicht, spoedhulp en wachtlijsten

4.1 Acceptatieplicht

Opdrachtnemer moet alle inwoners accepteren die door opdrachtgever worden toegewezen in het perceel. In overleg met de meitinker en/of contractmanagers (van opdrachtgever) kan opdrachtnemer een inwoner weigeren als daar een zwaarwegende reden voor is. In gezamenlijk overleg wordt hierover een besluit genomen.

4.2 Leverplicht

Opdrachtnemer biedt de huishoudelijke ondersteuning die staat in de zorgtoewijzing (301-bericht). Opdrachtnemer neemt binnen vijf werkdagen na het ontvangen van de toewijzing contact op met de inwoner. Opdrachtnemer begint binnen 10 werkdagen na het ontvangen van de toewijzing daadwerkelijk met het leveren van de huishoudelijke ondersteuning. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inwoner zoveel als mogelijk dezelfde huishoudelijke hulp krijgt en dat de hulp zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip komt. Ziekte of verlof van de huishoudelijke hulp daargelaten.

Als de hulp niet volgens de toewijzing kan worden gegeven, bijvoorbeeld door ziekte of verlof, neemt opdrachtnemer vooraf contact op met de inwoner. Indien nodig maken ze samen nieuwe afspraken over de hulp die geleverd wordt. Als een medewerker ziek is of met verlof, zorgt opdrachtnemer voor vervanging bij het volgende moment dat de hulp geleverd moet worden. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner. In overleg met de inwoner is het ook toegestaan om niet voor vervanging te zorgen. Dit moet vooraf zijn afgestemd met de inwoner en passend zijn bij de individuele situatie van de inwoner (is het toelaatbaar dat er geen ondersteuning zal plaatsvinden).

4.3 Spoedhulp

Er zijn twee situaties te beschrijven waarin met spoed huishoudelijke ondersteuning nodig kan zijn. Het gaat om de volgende situaties:

- Na ontslag uit het ziekenhuis, of
- Na ontslag uit het verpleeghuis.

In deze situaties is het belangrijk om te onderzoeken of er tijdens de herstelperiode geen of niet genoeg hulp is om het huis schoon te houden. Hierin worden de eerdere uitgangspunten zoals eigen kracht, het sociale netwerk, gebruikelijke hulp en de mogelijkheden om gebruik te maken van voorliggende/algemene voorzieningen eveneens bekeken. De meitinker, het transferpunt van het ziekenhuis of een medewerker van het verpleeghuis bepaalt of er met spoed ondersteuning nodig is.

Indien er met spoed ondersteuning nodig is (niet uitstelbare taken) wordt dit doorgegeven aan opdrachtgever. Hiervoor is provinciaal een verkorte werkwijze afgesproken. De ondersteuning wordt ingezet voor maximaal drie maanden met een maximum van 180 minuten per week.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat er in deze situatie snel kan worden geschakeld omdat er met spoed ondersteuning nodig is. De situatie van de inwoner is daarbij leidend. Opdrachtnemer levert de huishoudelijke ondersteuning dan ook vanaf het moment dat het noodzakelijk is. Het kan zijn dat dit binnen 24 uur is. In deze situaties wordt dan ook

afgeweken van de levertijden zoals genoemd in paragraaf 4.2. Opdrachtgever neemt telefonisch contact op met opdrachtnemer, nadat een 301-bericht (zorgtoewijzing) is gestuurd.

4.4 Wachtlijsten

Opdrachtnemer moet de contractmanager(s) van opdrachtgever per direct informeren als er een wachtlijst ontstaat. Het is niet toegestaan om tijdens de looptijd van de overeenkomst een volledige stop te maken voor nieuwe aanmeldingen. Opdrachtnemer moet altijd een up-to-date overzicht bijhouden van de wachtlijsten en wachttijden zoals genoemd paragraaf 4.2.

5. Eisen medewerkers opdrachtnemer

Tijdens deze opdracht is het van groot belang dat de ingeschakelde hulpen op een passende manier omgaan met de inwoners. Dit betekent dat zij aandacht hebben voor het welzijn van de inwoner, alert zijn op signalen van verslechtering van de situatie of andere problemen, en indien nodig een signalerende rol vervullen richting opdrachtgever. Tot slot is het personeel alert en in staat om signalen van veranderende hulpbehoeften of een "niet pluis"-gevoel op te merken en hiernaar te handelen. Hierover worden onderlinge werkafspraken gemaakt. Dit alles gebeurt in lijn met de zorgplicht die is vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Opdrachtnemer verplicht zich om uitsluitend personeel in te zetten dat de juiste voorwaarden heeft. Daarnaast kan opdrachtnemer aantonen dat er beleid is voor deskundigheidsbevordering en scholing van het personeel. Het personeel van de opdrachtnemer beschikt over de nodige vaardigheden, zoals schoonmaakvaardigheden en het bijhouden van het dossier van de inwoner. Het dossier bevat in ieder geval:

- Een overzicht van de geïndiceerde werkzaamheden;
- Een registratie van de verrichte werkzaamheden per bezoek, bij voorkeur aan de hand van een afvinklijst;
- De datum en het tijdstip waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- Een beknopt verslag van eventuele bijzonderheden die relevant zijn voor de uitvoering van de ondersteuning of het welzijn van de cliënt.

De inhoud van het dossier wordt op een feitelijke, objectieve en respectvolle wijze vastgelegd. Gegevens worden uitsluitend genoteerd voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de ondersteuning en met inachtneming van de geldende privacywetgeving.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met de inwoners deze eisen naleeft en op een professionele manier ondersteuning biedt. Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die contact hebben met de inwoners voldoen aan de volgende voorwaarden²:

- De medewerkers leveren hun werk volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard en voldoen aan de voor hen geldende beroepscode.
- Ze hebben een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte houding.
- Ze beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate om hun werkzaamheden uit te voeren. Indien de inwoner instemt met een anderstalige medewerker, zorgt de opdrachtnemer ervoor dat deze medewerker adequaat ondersteund wordt zodat de werkzaamheden, inclusief signalering en persoonlijk contact, goed kunnen worden uitgevoerd.
- Ze kunnen zich legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
- Ze respecteren de culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de inwoner.
- Ze gaan discreet om met vertrouwelijke informatie.

² Deze eisen zijn een aanvulling op de eisen die volgen vanuit de Wmo 2015.

Van alle personen die werkzaam zijn bij of namens opdrachtnemer is verplicht om onderstaande onderdelen op te nemen in het personeelsdossier van alle medewerkers:

- Schriftelijke en ondertekende arbeidsovereenkomst.
- Kopie geldig identiteitsbewijs.
- Geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan drie maanden op het moment dat de medewerker begint te werken en moet om de drie jaar worden vernieuwd. Afwijkingen van deze eis kunnen alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
- Getekende geheimhoudingsverklaring.

6. (Financiële) administratie

6.1 Inleiding

De opdrachtgever en opdrachtnemer werken volgens de laatste versie van het standaard administratieprotocol (inspanningsgericht). Informatie hierover is te vinden op: [SAP inspanningsgericht 3.0.2 RC1](#). Gedurende de looptijd van de opdracht maken zowel opdrachtgever als opdrachtnemer gebruik van de onderstaande berichten.

6.2 Berichtenverkeer

Bericht	Titel	Verstuurd door
301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	Gemeente
302	Toezicht Wmo-ondersteuning retour	Zorgaanbieder

In het toewijzingsbericht staan de klantgegevens, indicatiegegevens, productcode en het toewijzingsnummer. Daarnaast vermeldt de opdrachtgever de over te nemen huishoudelijke taken in het zorgtoewijzingsbericht. De indicaties worden in minuten per week afgegeven met een maximale looptijd van vijf jaar.

Bij het begin van de ondersteuning stelt opdrachtnemer, in overleg met de inwoner, een hulpovereenkomst op. Deze overeenkomst moet aansluiten bij over te nemen huishoudelijke taken die zijn beschreven in de zorgtoewijzing.

Bericht	Titel	Verstuurd door
305	Start Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
306	Start Wmo-ondersteuning retour	Gemeente

Opdrachtnemer is verplicht om een 305-bericht te sturen naar opdrachtgever. In dit bericht staat de feitelijke startdatum van de huishoudelijke ondersteuning. De startdatum is belangrijk, omdat deze wordt gekoppeld aan de startdatum van de inning van de eigen bijdrage van het CAK. Indien sprake is van een verlenging, zal opdrachtnemer de begindatum uit het 301-bericht hanteren als startzorg datum. Het betreft immers continuering van zorginzet.

In afwijking van het landelijke SAP koppelt opdrachtgever de aanwezigheid van een startzorg-bericht (305) aan de declaratiecontrole. In het kader van rechtmatigheid en onze contractafspraken kunnen immers geen declaraties ingediend worden als er geen zorg is geleverd.

Opdrachtgever gebruikt de startdatum tevens om wachttijden te monitoren of om te controleren of er op een afgegeven indicatie zorg is ingezet.

Bericht	Titel	Verstuurd door
307	Stop Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
308	Stop Wmo-ondersteuning retour	Gemeente

Indien de zorg wordt beëindigd moet opdrachtnemer dit met een reden van beëindiging doorgeven via een 307-bericht. In het 307-bericht geeft opdrachtnemer via een code de reden van beëindiging aan. De opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van de landelijke codes voor reden (tijdelijke) beëindiging in het 307-bericht. Deze zijn:

• 02 Overlijden • 19 Levering volgens plan beëindigd • 20 Levering is tijdelijk beëindigd • 21 Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd • 22 Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd • 23 Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd • 31 Verhuizing naar een andere gemeente • 36 Geïnitieerd door de gemeente • 37 In verband met een wijzigingsverzoek.

In het 307-bericht dat door opdrachtnemer wordt verstuurd als de einddatum van de indicatie is bereikt wordt door de opdrachtnemer altijd code 19 gebruikt: 'Levering volgens plan beëindigd'. Dus ook als er nog een vervolgindicatie is/komt omdat een verlenging nog noodzakelijk wordt geacht.

Bericht	Titel	Verstuurd door
315	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning retour	Gemeente

Opdrachtnemer moet een 315-bericht naar opdrachtgever sturen wanneer een aflopende indicatie voldoet aan onderstaande criteria:

- Inwoner is woonachtig in de gemeente Heerenveen;
- De aflopende indicatie heeft een looptijd \geq 6 maanden;
- De inwoner op wiens naam de aflopende indicatie staat \geq 75 jaar;
- De aflopende indicatie heeft een volume van \leq 135 minuten per week;
- Er is geen verandering in het aantal minuten per week.

Opdrachtgever verwerkt het ingediende 315-bericht en stuurt een 301-bericht naar opdrachtnemer. Er wordt ook een beschikking naar de betreffende inwoner gestuurd. Dit is (in principe) zonder tussenkomst van een gesprek met de inwoner. De ondersteuning wordt voor vijf jaar toegekend.

Bericht	Titel	Verstuurd door
323	Declaratie Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
324	Declaratie antwoord Wmo-ondersteuning	Gemeente

Voor het indienen van de maandelijkse declaraties gebruikt opdrachtnemer een 323-bericht. De declaraties moeten per week in minuten worden aangeleverd en mogen niet hoger zijn dan de maximale indicatiewaarde voor de betreffende maand. Alleen de daadwerkelijk geleverde ondersteuning kan worden gedeclareerd. Als een declaratieregule wordt afgekeurd, wordt de reden hiervoor vermeld in het antwoordbericht (324-bericht).

6.3 Accountantsverklaring

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt.

Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording, zie ook: <https://i-sociaaldomein.nl/accountantsprotocol-en-productieverantwoording>. De verantwoording moet in het volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant.

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in deze aanbesteding;
- Opdrachtgever (of een door opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer.
- Het is opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met opdrachtnemer besproken.
- Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan opdrachtgever opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel declaraties.

7. Tarief, indexering en no show

7.1 Tarief en indexering

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het berekenen en rapporteren van de jaarlijkse indexatie op basis van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) en de Prijsontwikkeling Productie en Consumptie (PPC). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige uitvoering van deze procedure en dient hierbij de door opdrachtgever gestelde termijnen en goedkeuringsstappen aan te houden. Deze termijnen en stappen zijn hieronder beschreven.

Voorlopige indexatie

Uiterlijk in november van elk jaar berekent opdrachtnemer de voorlopige indexatie voor het komende jaar op basis van de meest recente OVA- en PPC-cijfers. De voorlopige indexatie wordt in november ter goedkeuring voorgelegd (per e-mailbericht) aan de contractmanagers van opdrachtgever, alvorens deze doorgevoerd mag worden. Het tarief wordt voor het eerst in 2027 geïndexeerd (voorlopige indexatie dus uiterlijk november 2026 aanleveren).

Definitieve indexatie en verrekening

Ook berekent opdrachtnemer de definitieve indexatie over het lopende jaar op basis van de definitieve OVA- en PPC-cijfers. Het definitieve tarief mag aan het einde van het kalenderjaar via een factuur worden verrekend over het gehele afgelopen kalenderjaar. Ook deze definitieve indexatie wordt eerst ter goedkeuring voorgelegd (per e-mailbericht) aan de contractmanagers van opdrachtgever, voordat deze kan worden toegepast. De definitieve indexatie kán lager zijn dan de voorlopige indexatie. Dit betekent een terugbetaling van opdrachtnemer aan opdrachtgever.

Minutentarieven en afronding

De berekende tarieven betreffen minutentarieven en dienen afgerond te worden op maximaal twee decimalen achter de komma.

7.2 No show

Het kan gebeuren dat de ondersteuning niet kan worden geleverd wanneer de hulp voor een 'dichte deur' staat. In dat geval kan de geïndiceerde hulp niet worden gedeclareerd. Als het vaker voorkomt dat de hulp bij dezelfde inwoner voor een gesloten deur staat, moet opdrachtnemer dit melden bij opdrachtgever. De betrokken meitinker kan dan contact opnemen met de inwoner om samen de hulpvraag (opnieuw) te bespreken en in kaart te brengen.

8. Contractmanagement, audits en toezicht

8.1 Contractmanagement

De contractmanager Sociaal Domein speelt een belangrijke rol in het beheer en de bewaking van de afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zodat de uitvoering van de opdracht kwalitatief en efficiënt verloopt. Hij of zij is het aanspreekpunt voor contractuele zaken. Samen met de contractmanager zorgt opdrachtnemer voor een doelmatige en kwalitatieve dienstverlening aan de inwoners. Voor vragen kan opdrachtnemer contact opnemen via het volgende e-mailadres: contractbeheerwmo@heerenveen.nl.

Samen te ontwikkelen managementrapportages, waaronder in ieder geval informatie over het aantal cliënten, het gemiddeld aantal minuten per week, wachtlijsten, levertijden, het (tijdig aanleveren van berichten binnen het) berichtenverkeer, klachten en de (geprognoseerde) uitgaven zijn belangrijke onderwerpen in de gesprekken over de voortgang.

8.2 Audits

Het doel van een audit is om te toetsen of opdrachtnemer voldoet aan de contractuele afspraken en kwaliteits- en uitvoeringsnormen zoals vastgelegd in de overeenkomst. Hierbij kunnen onder andere de naleving van de overeengekomen dienstverlening, de kwaliteit en continuïteit van de geleverde hulp worden beoordeeld.

Opdrachtnemer is verplicht om kosteloos volledige medewerking te verlenen aan de audit, waaronder het verstrekken van relevante documenten en gegevens en het beschikbaar stellen van medewerkers voor interviews of aanvullende toelichting. Indien uit de audit blijkt dat opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen en afspraken, kan opdrachtgever aanvullende maatregelen treffen of verbeterafspraken maken.

8.3 Toezicht

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat inwoners ondersteuning van goede kwaliteit krijgen. Hieronder wordt verstaan: veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Daarom toetst opdrachtgever de kwaliteit en rechtmatigheid van de geboden ondersteuning. Bij calamiteiten en geweld geldt een meldplicht bij de toezichthouder.

Signaal gestuurd of proactief onderzoek

Toezicht op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de ondersteuning vindt plaats mét of zonder directe aanleiding. De toezichthouder kan signalen ontvangen over de geleverde en/of gedeclareerde ondersteuning. Naar aanleiding hiervan kan hij een onderzoek instellen. Ook kan de toezichthouder zonder directe aanleiding een onderzoek instellen. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden op basis van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. De toezichthouder toetst of, en in welke mate, de geleverde zorg voldoet aan wetgeving, regelgeving en contractafspraken. Opdrachtgever kan hiervoor ook gebruik maken van de expertise van een extern (advies)bureau.

Meldplicht calamiteiten en geweld

Opdrachtnemer is wettelijk verplicht calamiteiten of geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder van de gemeente. In het calamiteitenprotocol Wmo 2015³ van opdrachtgever staat wat een calamiteit of geweldsincident is, hoe de aanbieder melding moet maken en hoe het proces na melding gaat. Alle calamiteiten en geweldsincidenten moeten na constatering binnen 3 werkdagen gemeld worden bij de toezichthouder Wmo. De toezichthouder is voor vragen en overleg te bereiken via toezichtwmo@heerenveen.nl of telefonisch via het algemene nummer 14 0513.

9. Overige bepalingen

9.1 Algemene inhoudelijke eisen

De volgende algemene inhoudelijke eisen zijn van toepassing:

- Opdrachtnemer voldoet aan de regels in de Wmo 2015 en houdt zich aan de geldende cao's.
- Opdrachtgever verwacht dat er wordt samengewerkt binnen de 'zorgketen' binnen een leefeenheid. Denk daarbij aan de samenwerking met ketenpartners die betrokken zijn bij de uitvoering van bijvoorbeeld de wijkverpleging en de begeleiding, maar ook de ketenpartners binnen de preventieve wereld zoals initiatieven van onze lokale welzijnsorganisatie. Het uitgangspunt is dat er wordt ingezet op de beweging van geïndiceerde maatwerkvoorzieningen naar preventie en gezondheid. Uiteraard alleen indien dit passend is bij de inwoner.
- Opdrachtnemer zorgt voor de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon voor de cliënten.
- Opdrachtnemer heeft een klachten- en privacyregeling vastgesteld. De regeling voldoet aan belangrijke uitgangspunten die zorgen voor een eerlijk en effectief proces. Allereerst is de regeling toegankelijk: de informatie is eenvoudig te vinden, duidelijk geformuleerd en goed begrijpelijk voor iedereen. Dit maakt het voor inwoners gemakkelijk om de regeling te begrijpen en te gebruiken. Daarnaast is de regeling onafhankelijk. Alle klachten worden objectief behandeld, zonder enige vorm van belangenverstrengeling. Dit waarborgt dat de beslissingen eerlijk en neutraal worden genomen, zodat iedereen op gelijke voet behandeld wordt. De regeling is ook transparant. Het proces en de termijnen zijn helder omschreven, zodat iedereen weet wat er van hen verwacht wordt en welke stappen er volgen. Dit zorgt voor duidelijkheid en voorkomt onduidelijkheid of verwarring. Bovendien is de regeling laagdrempelig. Klachten kunnen eenvoudig worden ingediend, zonder dat er ingewikkelde procedures nodig zijn. Opdrachtnemer biedt diverse mogelijkheden aan om klachten in te dienen (online, hard-copy en telefonisch). Dit maakt het voor iedereen mogelijk om gemakkelijk hun klacht kenbaar te maken. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alle ingediende klachten worden met de grootste zorg behandeld en de privacy van de betrokkenen wordt te allen tijde gewaarborgd. Er is ook altijd de mogelijkheid tot beroep. Als iemand het niet eens is met de genomen beslissing, kan diegene in beroep gaan. Dit biedt een extra waarborg voor een eerlijke behandeling. Tot slot worden alle klachten geregistreerd. Elke klacht wordt zorgvuldig vastgelegd en geanalyseerd. Dit helpt om verbeteringen door te voeren en het proces steeds verder te optimaliseren.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de privacy rechten van de cliënt en de verwerking van persoonsgegevens altijd goed worden beschermd.
- Opdrachtnemer neemt de juiste technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zorgen voor een passend beveiligingsniveau, afhankelijk van de risico's en de aard van de gegevens.

³ [Toezicht op zorg - Gemeente Heerenveen](#)

- E-mails tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer, die informatie over de cliënt of andere privacygevoelige gegevens bevatten, worden altijd via een beveiligd e-mailsysteem verstuurd.
- Opdrachtnemer voldoet aan de regels die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Door opdrachtnemer worden eens per twee jaar klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De opzet wordt in overleg met opdrachtgever bepaald. De resultaten worden met opdrachtgever gedeeld.

9.2 Duurzaamheid

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze onderstaande punten, in het kader van duurzaamheid, zal uitdragen:

- Gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen: opdrachtnemer stimuleert het gebruik van ecologische schoonmaakproducten die minder belastend zijn voor het milieu. Dit vermindert de uitstoot van schadelijke stoffen en draagt bij aan een gezondere leefomgeving;
- Efficiënte routeplanning: Om de CO₂-uitstoot te minimaliseren, wordt verwacht dat de routes van de huishoudelijke hulpen zo efficiënt mogelijk worden gepland. Dit kan betekenen dat zij meerdere cliënten in dezelfde wijk op één dag bezoeken, waardoor het aantal gereden kilometers afneemt;
- Afvalscheiding en recycling: Huishoudelijke hulpen worden aangemoedigd om inwoner te ondersteunen bij het correct scheiden van afval en het bevorderen van recycling. Dit draagt bij aan de circulaire economie en vermindert de hoeveelheid restafval;
- Energie- en waterbesparing: Er wordt aandacht besteed aan het bewust omgaan met energie en water tijdens huishoudelijke werkzaamheden. Dit omvat bijvoorbeeld het uitzetten van apparaten wanneer ze niet in gebruik zijn en het beperken van het waterverbruik tijdens het schoonmaken.

9.3 Meldcode

De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de vernieuwde KNMG Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.

Opdrachtnemer is verplicht:

- Te beschikken over een protocol Meldcode dat aan de wettelijke eisen voldoet. Dit protocol dient opdrachtnemer zelf, voor de eigen organisatie, te maken. Het protocol dient te voldoen aan de wettelijke eisen, zodat er duidelijk is hoe er gehandeld moet worden;
- De kennis en het gebruik van de Meldcode binnen de eigen organisatie te bevorderen door het geven van een jaarlijkse training/opfriscursus aan alle medewerkers. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers;
- Jaarlijkse trainingen/opfriscursussen te bieden voor het herkennen van signalen van huiselijk geweld. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers;
- Concreet te kunnen beschrijven wat er is gedaan aan bijvoorbeeld scholing en training van medewerkers, om de kennis en het gebruik van de Meldcode te bevorderen en wat de plannen op dit punt zijn voor het komende jaar;
- Het gebruik van de Meldcode regelmatig te evalueren. Dit draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de Meldcode en van de bewustwording van de handelswijze van de professionals bij signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Altijd deskundigen beschikbaar te hebben waarbij medewerkers terecht kunnen met vragen over de meldcode en over signalen van huiselijk geweld.