



Bijlage 1a

Programma van Eisen
Semi open house inkoopprocedure
Huishoudelijke Ondersteuning Wmo
Gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein

Opgesteld door:
Gemeente Sittard-Geleen

Vaststellingsdatum:
6 juni 2025

Gemeente *Stein*



Wijzigingsbeheer

Versie	Datum	Bewerker	Wijzigingen
1.0	6 mei 2025		Definitieve versie
2.0	6 juni 2025		Aanpassingen Nota van Inlichtingen 1

Inhoudsopgave

Wijzigingsbeheer

1. Inleiding.....	5
2. Algemene eisen huishoudelijke ondersteuning	6
2.1 Eisen aan de opdrachtnemer m.b.t uitvoering	6
2.1.1 Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer	6
2.1.2 Wet- en regelgeving	6
2.1.3 Cao en beroepscode.....	6
2.1.4 Protocollen.....	6
2.1.5 Privacy, verwerking persoonsgegevens en anti-discriminatie	6
2.1.6 Verklaring Omtrent Gedrag	7
2.1.7 Personeelsbeleid	7
2.1.8 Aansprakelijkheid voor schade.....	7
2.1.9 Inzet netwerk cliënt	7
2.1.10 Niet meewerkende cliënt.....	8
2.1.11 No-show.....	8
2.1.12 Tijdelijke stop.....	8
2.1.13 Tijdelijke opname en overlijden cliënt	8
2.1.14 Kwaliteitsmanagementsysteem en cliënttevredenheid	9
2.1.15 Transformatie in het sociaal domein.....	10
2.1.16 Verbetering/innovaties en Pilots	10
2.1.17 Fysieke Overlegtafel	10
2.1.18 Social Return	11
2.2 Eisen aan de professionals	11
2.2.1 Voldoende medewerkers.....	11
2.2.2 Toezicht op medewerkers.....	11
2.2.3 Competenties medewerkers.....	12
2.2.4 Ondersteunende medewerkers	12
2.2.5 Kennisoverdracht en scholing	13
2.3 Eisen aan de ondersteuning.....	13
2.3.1 Intake.....	13
2.3.2 bevorderen eigen kracht	13
2.3.3 Signaleringsfunctie.....	14
2.3.4. Start ondersteuning.....	15
2.3.5 Frequentie.....	15
2.3.6 Cliëntdossier en registratie werkzaamheden	16
2.4 Communicatie	16
2.4.1 informatie op niveau cliënt.....	16
2.4.2 melden vervanging.....	17

3. Eisen aan berichtenverkeer, administratie en verantwoording	17
3.1. Communicatie buiten berichtenverkeer	17
3.2 Eisen aan verantwoording en informatieverstrekking	17
3.3 Declaratie en betaling	17
4. Verantwoording, toezicht en managementinformatie	18
4.1. Aanleveren managementinformatie	18
4.2 Contract- en leveranciersmanagement.....	18
4.3 Kwaliteit en toezicht	18
4.4. Medewerking aan rechtmatigheidsonderzoek	18
4.5 Klachtenregeling en rapportage	19

1. Inleiding

Algemeen

Hierbij bieden wij u het Programma van Eisen (verder: PvE) voor het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning aan. Dit document vormt het kwaliteitskader voor de levering van het product Huishoudelijke Ondersteuning aan de inwoners van de gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Stein.

Het PvE is integraal onderdeel van de inkoopdocumenten en vormt als zodanig een geheel van eisen waaraan (potentiële) Opdrachtnemers moeten voldoen en waarmee deze Opdrachtnemers met aanmelding op de toelatingsprocedure (semi-open house inkoopprocedure) automatisch akkoord gaan om toegelaten te worden tot de toelatingsprocedure. Het totale kader van eisen en afspraken tussen de deelnemende gemeenten en de potentiële Opdrachtnemers wordt gevormd door het Inkoopdocument inclusief bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.

Het doel van dit PvE is het maken van afspraken over de levering van voldoende, kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende Huishoudelijke Ondersteuning aan de inwoners van de gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Stein binnen de kaders van de Wmo 2015, de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en het beleid van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan dit PvE.

2. Algemene eisen huishoudelijke ondersteuning

2.1 Eisen aan de opdrachtnemer m.b.t uitvoering

2.1.1 Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk en aansprakelijk voor de opgedragen uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning. Bij het uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning worden alleen medewerkers ingezet die voldoen aan de gestelde en van toepassing zijnde competenties. Opdrachtnemer volgt daarbij en voldoet aan wet- en regelgeving en de kwaliteitseisen en kwaliteitsstandaarden die landelijk op de betreffende ondersteuning van toepassing zijn.

Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht.

Een inwoner die een indicatie voor Huishoudelijke Ondersteuning ontvangt kan een keuze maken uit de gecontracteerde aanbieders. Opdrachtgever stuurt een iWmo 301 bericht (zie verder 2.3.4 van dit PvE en bijlage 1c Facturatieprotocol), waarna Opdrachtnemer na fysieke intake de Huishoudelijke Ondersteuning start.

2.1.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer handelt integer en voldoet en houdt zich voorafgaand en gedurende de looptijd van de overeenkomst onverkort aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder niet limitatief:

- a. Wmo 2015;
- b. Op de opdracht van toepassing zijnde bepalingen uit de lokale verordening van de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek en de daaruit voortvloeiende beleidsregels en nadere regels;
- c. Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT).

2.1.3 Cao en beroepscode

Opdrachtnemer voldoet aan de voor zijn organisatie of branche van toepassing zijnde (beroeps-) codes, normen en richtlijnen zoals niet limitatief:

- De voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde (beroeps)codes en de Cao VVT;
- Landelijke door de beroepsgroep, waartoe opdrachtnemer behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning.

2.1.4 Protocollen

Opdrachtnemer heeft en hanteert bij de uitvoering van de HO in ieder geval vaste protocollen ten aanzien van onderstaande onderwerpen. Voor de protocollen geldt dat deze altijd voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en niet afwijken van door opdrachtgever vastgestelde eisen en voorwaarden.

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs deze protocollen opvragen en controleren, opdrachtnemer verleent hieraan de volledige medewerking.

- a. Protocol Weigeren ondersteuning HO 2026 (Bijlage 1d);
- b. Gesloten deur protocol
- c. Veilig Thuis
- d. Meldcode Kindermishandeling

2.1.5 Privacy, verwerking persoonsgegevens en anti-discriminatie

De medewerkers van Opdrachtnemer behandelen de cliënt respectvol en de privacy van de cliënt wordt gewaarborgd overeenkomstig de van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving,

Opdrachtnemer beschikt in ieder geval over een gedocumenteerd privacy-beleid. Een privacyverklaring is gepubliceerd op de website van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens)

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt.

2.1.6 Verklaring Omtrent Gedrag

Opdrachtnemer dient bij nieuwe medewerkers voor aanvang van het dienstverband een verklaring omtrent gedrag (VOG) van maximaal drie maanden oud op te vragen en te registreren. Daarnaast dient Opdrachtnemer voor alle bestuurders (conform uittreksel KvK) in het bezit te zijn van een VOG van maximaal 3 jaar oud.

Voor ondersteuners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, ZZP'ers, stagiaires en vrijwilligers) die direct contact hebben met cliënten en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen geldt voor de VOG het screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier".

Als Opdrachtgever redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een VOG, verlangt hij dat die persoon zo spoedig mogelijk een verklaring overlegt, die niet ouder is dan drie maanden. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen bewijs van de in dit artikel bedoelde verklaringen en registraties.

2.1.7 Personeelsbeleid

Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van:

1. een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers;
2. een duidelijk beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers in het algemeen en op cliëntniveau;
3. deskundigheidsbevordering van alle medewerkers (scholing en bijscholing);
4. een ziekteverzuimbeleid;
5. het voeren van evaluatie- en ontwikkelgesprekken met medewerkers;
6. een vrijwilligers- en personeelsbeleid

2.1.8 Aansprakelijkheid voor schade

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor eigen medewerkers, ZZP'ers en medewerkers van onderaannemers. Als er schade ontstaat tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden en deze schade is verwijtbaar aan de medewerker dan is Opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks aansprakelijk voor. Alle kosten voor herstel en schade komen voor rekening van opdrachtnemer. Bij aansprakelijkheid mag door Opdrachtnemer geen eigen risico worden doorberekend aan cliënt.

2.1.9 Inzet netwerk cliënt

Opdrachtnemer motiveert cliënt en het persoonlijke netwerk van de cliënt om te ondersteunen bij het huishouden. De inzet van cliënt en zijn netwerk wordt als vast onderwerp besproken bij de intake en de evaluatiegesprekken die opdrachtnemer met cliënt voert. Als uitbreiding van de inzet van het netwerk mogelijk is en dit leidt tot een lagere inzet van uren dan de gestelde opdracht, dient Opdrachtnemer dit te signaleren bij Opdrachtgever.

2.1.10 Niet meewerkende cliënt

Opdrachtnemer informeert de toegangsmedewerker van de gemeente als een cliënt niet meewerkt bij het plannen van een startdatum voor Ondersteuning en de startdatum hierdoor wordt uitgesteld.

Het ondersteuningsmoment wordt in overleg met de cliënt bepaald, waarbij de werkzaamheden kunnen plaatsvinden op werkdagen tot 20.00 uur en op zaterdagen.

Opdrachtnemer informeert de toegangsmedewerker van de gemeente als een cliënt niet meewerkt bij de uitvoering van de toegewezen ondersteuning.

2.1.11 No-show

Er wordt gesproken van een no-show wanneer de cliënt niet vierentwintig (24) uur voor de geplande afspraak het ondersteuningsmoment heeft afgezegd en hierdoor de medewerker op het geplande ondersteuningsmoment niet ingezet kan worden. Bij een calamiteit of ongeplande ziekenhuisopname van cliënt is er geen sprake van no-show.

Opdrachtnemer registreert no-show in haar eigen systeem en doet er alles aan om no-show te voorkomen door de cliënt proactief te wijzen op de gemaakte afspraak. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een overzicht van het aantal no-shows per cliënt aan.

Bij terugkerende no-show wijst Opdrachtnemer de cliënt schriftelijk (per brief of per mail) op de mogelijke gevolgen hiervan (melding bij gemeente, aanpassen frequentie of beëindiging ondersteuning),

Een schriftelijke melding wordt in ieder geval verstuurd bij de volgende situaties:

- bij 2 opeenvolgende no-shows of
- als er geen twee opeenvolgende no-shows zijn geweest bij 2 no-shows binnen 5 weken of
- bij 4 no-shows binnen 9 weken.

Opdrachtnemer informeert de toegangsmedewerker van de gemeente in ieder geval als in een tijdsbestek van 9 weken bij cliënt 4 keer een no-show voor komt.

De toegangsmedewerker neemt naar aanleiding van deze melding contact op met cliënt om de no show te bespreken en te beoordelen of de indicatie nog passend of nodig is.

2.1.12 Tijdelijke stop

Afwezigheid van een cliënt voor een periode langer dan 4 weken, dient door Opdrachtnemer met een iWmo 307 bericht (tijdelijke stop ondersteuning) met opgave van reden te worden gemeld.

Zodra Opdrachtnemer de ondersteuning bij cliënt weer opstart, wordt dit met een iWmo 305 bericht bij Opdrachtgever gemeld.

2.1.13 Tijdelijke opname en overlijden cliënt

Wanneer de cliënt langdurig wordt opgenomen of komt te overlijden dan zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

Bij het overlijden van een alleenstaande cliënt stuurt Opdrachtgever direct een iWmo 307 bericht waarin het overlijden met de juiste code wordt gemeld

Bij overlijden van een cliënt waarbij een huisgenoot aanwezig is, dient dit direct aan

Opdrachtgever gemeld te worden. Opdrachtnemer blijft ongewijzigd gedurende maximaal 6 weken de Huishoudelijke Ondersteuning leveren zodat de toegangsmedewerker Wmo kan onderzoeken of de indicatie op naam van de huisgenoot omgezet kan worden.

Bij tijdelijke opname van een alleenstaande cliënt stuurt Opdrachtgever direct een iWmo 307 bericht waarin de tijdelijke stopzetting met de juiste code wordt gemeld.

Bij tijdelijke opname van een cliënt met een huisgenoot, kan Opdrachtnemer de Huishoudelijke Ondersteuning gedurende maximaal 6 weken voortzetten. Als de tijdelijke opname langer dan 4 weken duurt en de opname termijn langer dan 6 weken zal zijn, dan dient Opdrachtnemer dit te melden ongeacht of de einddatum van de tijdelijke opname van cliënt bekend is. De toegangsmedewerker van de Wmo zal onderzoeken of de indicatie op naam van de huisgenoot omgezet kan worden.

2.1.14 Kwaliteitsmanagementsysteem en cliënttevredenheid

Opdrachtnemer stuurt bij verlenging van het kwaliteitscertificaat een kopie van het nieuwe certificaat aan de contractmanager.

Opdrachtgever wordt direct op de hoogte gebracht van een negatieve audit en/of het verlopen dan wel opschorten van het certificaat. Daarnaast informeert Opdrachtnemer de contractmanager van gemeente per e-mail over:

- de datum waarop de audit heeft plaatsgevonden;
- het resultaat van de audit;
- en een samengevat eindoordeel van de auditor.

Nadere informatie uit de audit is altijd opvraagbaar voor gemeente.

De eisen uit het kwaliteitscertificaat zijn door Opdrachtgever uitgewerkt in een kwaliteitshandboek waarin in ieder geval de volgende zaken zijn uitgewerkt:

- beleid en systemen voor vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten o.a. VIM (Veilig Incident Melden), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers) en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);
- omgang met veiligheid (meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling, meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld), Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E);
- omgang met cliëntveiligheid (agressie, brandveiligheid/veilige woonomgeving);
- omgang in de praktijk met de regels die voortvloeien uit de AVG, zoals beveiliging van systemen, verklaring gebruik persoonsgegevens, meldcode datalekken etc.

Cliënttevredenheid

De algemene tevredenheid van cliënten wordt periodiek door Opdrachtnemer gemeten door uitvoering van een cliënttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek wordt minimaal eenmaal per drie (3) jaar uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. De resultaten van dit onderzoek worden door Opdrachtnemer met de contractmanager gedeeld.

Opdrachtgever bevraagt inwoners met een indicatie voor Huishoudelijke Ondersteuning na start van de ondersteuning dan wel jaarlijks naar de tevredenheid over de geboden ondersteuning. De gemeente kan daarnaast een steekproef of onafhankelijk kwaliteitsonderzoek uitvoeren. Dit onderzoek kan worden uitgevoerd bij alle gecontracteerde partijen of bij een specifieke Opdrachtnemer als de Opdrachtgever klachten ontvangt of twijfels heeft over de kwaliteit van de geboden Huishoudelijke Ondersteuning.

De resultaten van dit onderzoek worden gedeeld met Opdrachtnemer. De aanbevelingen uit dit onderzoek dienen verplicht door Opdrachtnemer opgevolgd te worden. Indien nodig wordt de escalatieladder (bijlage 1b) ingeroepen.

Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan onderzoeken vanuit Toezichthouder en/of de cliënttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van Opdrachtgever en/of toezichthouder worden uitgevoerd.

2.1.15 Transformatie in het sociaal domein

Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de beleidsdoelstellingen van Opdrachtgever. Dit houdt in dat Opdrachtnemer meedenkt over en meewerkt aan het afschalen van professionele ondersteuning naar ondersteuning vanuit het voorliggend veld en het sociaal netwerk van de cliënt. Opdrachtnemer is hierbij bereid tot samenwerking met andere organisaties en partners zoals aanbieders in het voorliggend veld, andere door Opdrachtgever gecontracteerde aanbieders en/of aanpalende aanbieders op het gebied van zorg en welzijn. Opdrachtnemer draagt deze filosofie uit naar de medewerkers die bij de ondersteuning van de cliënt worden ingezet.

2.1.16 Verbetering/innovaties en Pilots

Opdrachtnemer draagt proactief mogelijkheden tot verbetering en innovatie aan bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bereid deze als pilot in de eigen organisatie te testen. Opdrachtnemer verleent ook medewerking aan pilots zoals voorgesteld door Opdrachtgever. Voordat een pilot start worden onder andere concreet kaders, te bereiken doelen, tijdsbesteding en personele inzet voor akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever.

2.1.17 Fysieke Overlegtafel

Opdrachtgever wil investeren in partnerschap met Opdrachtnemer(s). Daarvoor worden op jaarbasis minimaal 2 en maximaal 4 overlegtafels georganiseerd. Een overlegtafel kan gericht zijn op:

1. aandachtspunten in de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning en/of;
2. beleidsmatige of bestuurlijke wijzigingen en/of;
3. een thema.

De overlegtafels worden vanuit Opdrachtgever geïnitieerd en gefaciliteerd, waarbij gezamenlijk de agenda wordt bepaald. Deelname aan deze overlegtafel is verplicht.

Als Opdrachtnemer nadere mededelingen en/of vragen in verband met deze Overeenkomst en/of de overlegtafel heeft, dienen deze schriftelijk (per e-mail) aan de contractmanager gestuurd te worden. Mochten deze mededelingen en/of vragen betrekking hebben op een verzoek tot wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst dan zijn de artikelen 1.4 en 1.10 van de Overeenkomst van toepassing.

De overlegtafels dienen een werkbare omvang te hebben en kennen daarom de volgende basisregels:

- Opdrachtgever laat tenzij anders vermeld in de uitnodiging alleen afgevaardigden van de rechtstreeks gecontracteerde Opdrachtnemers toe (dus geen onderaannemers).
- Per Opdrachtnemer kunnen maximaal 2 afgevaardigden deelnemen aan de overlegtafel tenzij Opdrachtgever, in verband met het te behandelen onderwerp expliciet toestemming geeft om met meerdere afgevaardigden deel te nemen.

- Afhankelijk van het thema kunnen ook andere door Opdrachtgever gecontracteerde aanbieders op het gebied van zorg en welzijn en/of uit het voorliggende veld uitgenodigd worden.
- De besluitvorming over eventuele optimalisatie van de ondersteuning is altijd voorbehouden aan Opdrachtgever (zie verder ook de artikelen 1.4 en 1.10 van de overeenkomst).

2.1.18 Social Return

Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken met betrekking tot Social Return (bijlage 1f). Deze Social Return verplichting zal ingaan na het passeren van de drempelwaarde van € 100.000,00 gerealiseerde omzet per Opdrachtnemer bij de gemeentelijke Opdrachtgevers (Sittard-Geleen, Stein en Beek) gezamenlijk.

Opdrachtgever is voornemens een wijkleerbedrijf in Geleen-Zuid op te starten. Opdrachtnemer zal in het kader van zijn Social Return verplichting gevraagd worden om informele hulpvragen van cliënten woonachtig in Geleen-Zuid aan te melden. Deelnemers van het wijkleerbedrijf kunnen bij deze cliënten ingezet worden in het kader van hun stage of werkervaring. Opdrachtnemer kan gevraagd worden arbeidscontracten aan te bieden aan deelnemers na afronding van hun traject bij het wijkleerbedrijf. Opdrachtnemer dient als onderdeel van de Social Return verplichting hieraan mee te werken.

2.2 Eisen aan de professionals

2.2.1 Voldoende medewerkers

Opdrachtnemer is in staat Huishoudelijke Ondersteuning te bieden met voldoende medewerkers die voldoen aan de competenties zoals opgenomen in paragraaf 2.2.3. Deze medewerkers zijn bij voorkeur woonachtig in, of zo dicht mogelijk bij, de directe leefomgeving van de cliënt. Deze vereisten gelden onverkort ook voor tijdelijke en vervangende medewerkers.

2.2.2 Toezicht op medewerkers

Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat intern toezicht op de ondersteuning die door zijn medewerkers wordt uitgevoerd.

Essentieel is dat Opdrachtnemers door middel van de inzet van geschikte medewerkers met de juiste competenties uitvoering geven aan de opdracht zoals ze deze vanuit de gemeente voor de individuele cliënt hebben ontvangen en de taken/inspanningsverplichting die in de opdracht zijn aangegeven binnen de aangegeven termijnen realiseren.

Opdrachtgever heeft er dan ook voor gekozen om ten aanzien van de inzet van personeel een aantal basiseisen te stellen waaraan de in te zetten medewerkers voor de betreffende producten moeten voldoen.

Daarnaast is duidelijk omschreven hoe moet worden omgegaan met stagiaires of ondersteunende medewerkers (zie verder ook paragraaf 2.2.4).

Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van medewerkers dat deze minimaal over gelijke competenties beschikken.

2.2.3 Competenties medewerkers

Professionals die worden ingezet bij de ondersteuning van cliënten beschikken over actuele kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de aan de cliënt toegewezen ondersteuning te bieden. Tot deze competenties behoren in ieder geval:

1. Ervaring hebben met huishoudelijke werkzaamheden.
2. Op begrijpelijk niveau (B1) en taal (Nederlands of een andere voor cliënt duidelijke en begrijpelijke taal) moeten kunnen communiceren met de cliënt. De cliënt moet daarnaast altijd een contactpersoon hebben die de Nederlandse taal machtig is. De Nederlandse taal in woord en schrift beheerst.
3. Cliënten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt gerespecteerd. Dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met privé-zaken, vertrouwelijk omgaan met privé-gegevens en zorgvuldig omgaan met eigendommen van cliënt.
4. Luistert naar vragen en behoeften van de cliënt en kan dit omzetten in de juiste Huishoudelijke Ondersteuning.
5. Het openstaan voor aanwijzingen, wensen en kritiek van de cliënt over de geboden Huishoudelijke Ondersteuning, rekening houdend met de opdracht.
6. Het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de cliënt en zijn netwerk; Stuur aan op betrokkenheid en participatie van de cliënt;
7. Stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag van de cliënt;
8. Kan adequaat omgaan met eventuele gezondheidsrisico's van de cliënt, op een manier die past bij de (gezondheidssituatie) van de cliënt (bijvoorbeeld stof afnemen met een natte doek als er sprake is van een huismijtallergie), de algemene dagelijkse levensbehoeften en de mogelijkheden die de cliënt heeft binnen zijn/haar eigen regie;
9. Respecteren geloofsovertuiging en/of leefwijze ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen van de cliënt of diens netwerk en rekening houden met de dagelijkse leefpatronen van de cliënt.
10. Het signaleren van en intern melden van niet plus situaties bij cliënten en inspelen op (te voorziene of te verwachten) veranderingen:
 - Signaleert als de ondersteuning niet meer passend is;
 - Onderneemt in afstemming met collega's en waar nodig Opdrachtgever actie;
 - Zorgt voor goede borging in het persoonlijk netwerk en/of voorliggende of algemeen gebruikelijke voorzieningen;

Naast de medewerker die bij de cliënt de ondersteuning uitvoert, zorgen daarvoor gekwalificeerde medewerkers van Opdrachtnemer dat:

1. Signalen van medewerkers intern besproken en waar nodig worden doorgeleid naar de juiste personen of instanties en gemeenten
2. Overleg wordt gevoerd over niet-passende ondersteuning met bij de cliënt betrokken zorgverleners, de Wmo-medewerker of -casusregisseur en de eigen leidinggevende (met in acht name van de privacy van de cliënt en de AVG);
3. Klachten van en/of over de medewerker bespreekt met de cliënt of zijn netwerk.

2.2.4 Ondersteunende medewerkers

Een Opdrachtnemer kan naast de inzet van een professional (in dienst bij Opdrachtnemer en betaald op basis van de Cao VVT in het kader van de Huishoudelijke Ondersteuning) - onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional - ondersteunende medewerkers zoals stagiairs of medewerkers met een werkervaringsplaats inzetten, waarbij van Opdrachtnemer wordt geëist dat deze

hiervoor een stagebeleid hanteert.

Opdrachtgever stelt aan ondersteunende medewerkers van Opdrachtnemer de volgende voorwaarden:

1. De inzet van ondersteunende medewerkers is enkel toegestaan na instemming van de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger;
2. Voor ondersteunende medewerkers mogen geen uren gedeclareerd worden;
3. Ondersteunende medewerkers worden als boventallig beschouwd en worden aanvullend ingezet naast de professional; de stagiair werkt altijd onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional;
4. Een stagiair of ondersteunende medewerker van het wijkleerbedrijf werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional van het wijkleerbedrijf. De ondersteunende medewerker van het wijkleerbedrijf kan ook zelfstandig worden ingezet voor informele taken die buiten de opdracht vallen.
5. De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt;
6. De inzet van ondersteunende medewerkers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de ondersteuning en het behalen van de afgesproken resultaten;
7. De inzet van ondersteunende medewerkers vindt plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional;
8. De inzet van ondersteunende medewerkers vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de Opdrachtnemer;
9. Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunende medewerkers;

2.2.5 Kennisoverdracht en scholing

Opdrachtnemer kan aantonen dat sprake is van:

1. Een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers met specifieke aandacht voor het stimuleren van de zelfredzaamheid van cliënt en het ondersteunen bij het houden van een schoon en leefbaar huis.
2. Deskundigheidsbevordering (scholing en bijscholing) met waar nodig specifieke aandacht voor:
 - signalering; cliëntsituatie verslechtert, er zijn zorgen en/of er sprake is van verward gedrag;
 - herstelgerichte ondersteuning;
 - het activeren van het persoonlijke netwerk;
 - mogelijke kansen tot vermindering van uren/efficiëntieverbetering;
 - het actief werken met taken/inspanningsverplichting en het realiseren daarvan.
3. Het voeren van ontwikkelgesprekken met medewerkers
4. Omgaan met agressie

2.3 Eisen aan de ondersteuning

2.3.1 Intake

Bij nieuwe cliënten vindt de eerste afspraak van Opdrachtnemer met cliënt altijd plaats bij de cliënt thuis.

2.3.2 bevorderen eigen kracht

De medewerker van Opdrachtnemer richt zich bij de ondersteuning op het bevorderen van de eigen kracht van de cliënt en de kracht van het sociaal netwerk.

De medewerker gaat waar mogelijk uit van het aanleren van taken in plaats van het overnemen van taken. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers op een dusdanige manier werken dat zij cliënten stimuleren om meer zelfstandig te worden in het voeren van hun eigen huishouding.

Huishoudelijke Ondersteuning kan bestaan uit:

- a) Het aanleren van huishoudelijke taken en/of alternatieven waar mogelijk
- b) Samen de huishoudelijke taken uitvoeren waar dit mogelijk en nodig is
- c) "Tijdelijk" overnemen en vervolgens langzaam afbouwen, om herstel / balans binnen het huishouden te bewerkstelligen
- d) Fysieke overname waar noodzakelijk
- e) Activeren van cliënt en netwerk waar mogelijk
- f) Kindzorg in aanwezigheid van een van de ouders/verzorgers.

Bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden wordt altijd aangesloten bij de vaardigheden van de cliënt en het netwerk.

De medewerker heeft altijd een signaalfunctie. Bij bijzonderheden en veranderingen in de gezondheids- en sociale situatie wordt actief gehandeld. Er wordt geactiveerd en indien nodig contact gezocht met de contactpersoon binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer. Indien nodig, neemt deze contactpersoon contact op met de gemeente.

Opdrachtgever hanteert h Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 voor het vaststellen van de te leveren ondersteuning. ~~heeft twee doelen.~~ Het biedt de cliënten rechtszekerheid voor het resultaat dwat dient te worden behaald. En het biedt de Opdrachtnemer een overzicht van richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de ondersteuning dienstverlening die uitgevoerd dient te worden. Een planning van de basisactiviteiten en het uitvoeren van de incidentele activiteiten dient in het cliëntdossier te worden opgenomen en verantwoord.

In de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning wordt onderscheid gemaakt tussen basisactiviteiten en incidentele activiteiten.

1. **Basisactiviteiten:** deze activiteiten dienen wekelijks- of tweewekelijks uitgevoerd te worden. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok buitenzijde schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen.
2. **Incidentele activiteiten:** deze activiteiten worden slechts één of enkele malen per jaar uitgevoerd. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.

Een overzicht van de uit te voeren basis en incidentele activiteiten vindt u in de opdracht per cliënt.

2.3.3 Signaleringsfunctie

De medewerker van Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Dit betekent dat Opdrachtnemer in overleg treedt met de toegangsmedewerker van de Wmo op het moment dat een medewerker op basis van zijn eigen professioneel oordeel constateert dat:

- de afgegeven indicatie niet (meer) voldoende is om een schoon en leefbaar huis te behouden;
- de afgegeven indicatie kan worden afgeschaald omdat de cliënt gebruik kan maken van algemeen gebruikelijke hulp, het persoonlijk netwerk, algemeen gebruikelijke of voorliggende voorzieningen of anderszins;

- het eigen netwerk/de omgeving van de cliënt op een intensievere manier een rol kan spelen bij het realiseren van een schoon en leefbaar huis;
- de veiligheid van de cliënt en/of diens omgeving in het geding is;
- De cliënt Huishoudelijke Ondersteuning mijdt, waarbij wel degelijk (acuut) ondersteuning vereist is;
- De cliënt zichzelf slecht verzorgt en/of er veel dichte enveloppen liggen of op een andere manier de zelfredzaamheid zichtbaar afneemt;
- Dit vanwege de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vereist is.

2.3.4. Start ondersteuning

De toegangsmedewerker van de Wmo bepaalt of op een indicatie een urgentie van toepassing is. Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot start van de Huishoudelijke Ondersteuning aan onderstaande voorwaarden:

- a. Bij een nieuwe indicatie wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het iWmo-301 bericht contact opgenomen met de cliënt om concrete afspraken te maken over de het intakegesprek bij cliënt thuis, de startdatum en de invulling van de opdracht.
De huishoudelijke ondersteuning kan opgestart worden voordat het intakegesprek heeft plaatsgevonden, mits het intakegesprek bij cliënt thuis alsnog binnen 6 weken na de start van de ondersteuning plaatsvindt en het voor cliënt duidelijk is waar hij terecht kan met vragen en hoe de ondersteuning in de eerste weken wordt ingezet. Als de intake na start van de ondersteuning wordt gepland worden de eerste ervaringen van de medewerker over de zelfredzaamheid van de cliënt en zijn netwerk meegenomen in de intake en zo nodig gemeld bij de Wmo.
- b. Opdrachtnemer kan de inzet in de avonden en/of weekenden plannen als de cliënt hiermee akkoord gaat en geen ORT toeslag doorberekent aan de gemeente. Als er geen overeenstemming met de cliënt wordt bereikt, over de momenten waarop de ondersteuning wordt ingezet of over de startdatum dient dit aan Opdrachtgever gemeld te worden.
- c. De Huishoudelijke Ondersteuning start voor alle cliënten binnen uiterlijk **60** werkdagen na ontvangst van het iWmo 301 bericht.
 tenzij er sprake is van;
 - Kindzorg en/of maaltijdbereiding (spoed)
 dan start de Huishoudelijke Ondersteuning binnen 48 uur na verstrekking van de opdracht via een iWmo-301 bericht van Opdrachtgever;
 - Een voorrangssituatie zoals aangegeven door Opdrachtgever dan start de Huishoudelijke ondersteuning binnen **30** werkdagen na verstrekking van de Opdracht via een iWmo-301 bericht van Opdrachtgever;

In minimaal 90 % van de opdrachten start opdrachtnemer de ondersteuning binnen de hierboven gestelde vereiste termijnen. Voor de overige 10% moet altijd toestemming worden gevraagd aan opdrachtgever voor uitstel waarbij uitstel niet ruimer mag zijn dan 10 extra werkdagen.

- d. Opdrachtnemer stuurt bij start van de ondersteuning binnen 2 werkdagen een iWmo 305 bericht (start ondersteuning)
- e. Als Opdrachtnemer voorziet dat de hierboven genoemde termijnen in de aankomende periode niet behaald kunnen worden, meldt Opdrachtnemer dit per direct aan Opdrachtgever.
 Opdrachtgever heeft op dat moment de mogelijkheid Opdrachtnemer een cliëntenstop op te leggen of de escalatieladder (bijlage 1b) in te roepen.

2.3.5 Frequentie

Opdrachtgever bepaalt in de nadere opdracht aan Opdrachtnemer de frequentie en

het aantal minuten dat wekelijks/tweewekelijks door Opdrachtnemer geboden moet worden. Opdrachtnemer kan in overleg met de cliënt, op het moment dat het aantal minuten per week maximaal 90 (negentig) minuten is, besluiten de ondersteuning op één moment in deze twee weken uit te voeren.

2.3.6 Cliëntdossier en registratie werkzaamheden

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere cliënt over een cliëntdossier beschikt. In dit cliëntdossier wordt alle informatie over de te leveren ondersteuning opgenomen. Als gebruik wordt gemaakt van een digitaal cliëntdossier, zorgt hij ervoor dat de informatie die digitaal wordt opgeslagen, geprint in het dossier van client wordt opgenomen, tenzij de cliënt heeft meegedeeld de informatie digitaal te willen ontvangen.

Ieder ondersteuningsmoment wordt geregistreerd in het cliëntdossier waaronder een korte omschrijving van de uitgevoerde incidentele taken en eventuele bijzonderheden zoals signalen van relevante veranderingen in de leefsituatie van de cliënt of zijn netwerk en de acties die hierop zijn uitgezet.

In het cliëntdossier wordt minimaal de volgende informatie opgenomen:

- NAW-gegevens van cliënt en contactgegevens van het netwerk van de cliënt;
- Startdatum en einddatum van de opdracht en de inhoud van de opdracht in minuten en taken;
- De planning van de Huishoudelijke Ondersteuning [verdeeld in basisactiviteiten en incidentele activiteiten](#);
- De dagen waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden;
- No-show en de ondernomen acties hierop;
- Bereikbaarheid van de Opdrachtnemer en de medewerker;
- De standaardafspraken die gelden tussen Opdrachtnemer en de cliënt waaronder de rechten en de verplichtingen van de cliënt;
- De klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
- Afspraken met andere dienstverleners, mantelzorgers en zorgverleners in het kader van samenwerking t.b.v. optimale ondersteuning van de cliënt;
- Stand van zaken van door gemeente opgedragen te behalen resultaten;

Opdrachtgever kan via een steekproef of op basis van signalen inzage vragen in het cliëntdossier. Opdrachtnemer levert de gevraagde informatie binnen 10 werkdagen aan.

2.4 Communicatie

2.4.1 informatie op niveau cliënt

Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot communicatie met en de bereikbaarheid voor de cliënt aan onderstaande voorwaarden:

- a) Opdrachtnemer draagt op elk vlak zorg voor duidelijke communicatie, passend bij de cliënt en het (meewerkende) persoonlijke Netwerk.
- b) de informatie is voor cliënten of vertegenwoordigers goed te begrijpen;
- c) instructies en aanwijzingen van Opdrachtnemer zijn op de cliënt toegespitst en voor de cliënt goed te begrijpen en uit te voeren;
- d) de cliënt en het netwerk zijn goed geïnformeerd over de rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, Arbonormen

medewerkers, privacy, klachten, schadevergoeding, de Cliëntenraad);
e) Opdrachtnemer zorgt voor een optimale telefonische en e-mail/digitale
bereikbaarheid en is in ieder geval van 08:30 uur tot 14:00 uur op werkdagen
telefonisch bereikbaar en van 08:30 tot 17:00 per mail te bereiken.
Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op een bericht van de client;

2.4.2 melden vervanging

Cliënt wordt minimaal 24 uur voor aanvang van werkzaamheden ingelicht als een
medewerker op een andere tijd komt tenzij er sprake is van ziekte;
Door de (vervangende) medewerker zal een legitimatie getoond worden als de cliënt
daarom vraagt.

3. Eisen aan berichtenverkeer, administratie en verantwoording

3.1. Communicatie buiten berichtenverkeer

Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via
versleutelde e-mail plaats.

3.2 Eisen aan verantwoording en informatieverstrekking

Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer een productieverantwoording
aan Opdrachtgever over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de
afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de
website van i-Sociaal Domein.

De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Opdrachtnemer elk jaar vóór 1
april aan. Het IZA accountantsprotocol financiële verantwoording (hierna: landelijk
controleprotocol) Wmo en Jeugdwet is van toepassing.

Als Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie,
werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

3.3 Declaratie en betaling

Opdrachtnemer verstuurt maandelijks na afloop van een ondersteuningsperiode de
declaratie aan de gemeente. Voor alle declaraties en databestanden geldt dat deze
altijd per ondersteuningsperiode moeten worden aangeleverd.

De ondersteuningsperiodes bestaan uit achtereenvolgende periodes van één
kalendermaand en lopen gelijk op met de door het CAK gehanteerde periodes.
Alleen de daadwerkelijk geleverde ondersteuning kan gedeclareerd worden.

In aanvulling op eis 2.1.11 kan incidentele no show gedeclareerd worden onder de
volgende voorwaarden:

- a) Dit de eerste no-show is sinds de ondersteuning is gestart dan wel een eerdere
no-show langer dan 6 maanden geleden is opgetreden
- b) De no-show melding in het cliëntdossier wordt genoteerd
- c) de medewerker het gesloten-deur-protocol heeft toegepast
- d) de cliënt op de te laat gemelde afwezigheid is aangesproken en afspraken zijn
gemaakt om herhaling te voorkomen

Gemeenten betalen correcte berichtregels van de Opdrachtnemer binnen uiterlijk 30
kalenderdagen na ontvangst van de betreffende factuur/declaratie

Nieuwe facturen/declaraties over het voorgaande jaar worden uiterlijk op 20 januari
aangeleverd bij Opdrachtnemer.

4. Verantwoording, toezicht en managementinformatie

4.1. Aanleveren managementinformatie

Opdrachtnemer levert jaarlijks naast de jaarcijfers periodiek dan wel op verzoek van Opdrachtgever de volgende managementinformatie aan:

- Wachlijsten (maandelijks uiterlijk de 10^e van de opvolgende maand)
- No show op cliëntniveau (periodiek op verzoek)
- Meldingen als gevolg van signalering (periodiek op verzoek)
- ~~Behalen van resultaten binnen de geïndiceerde termijnen (periodiek)~~
- Invulling deskundigheidsbevordering (scholing en bijscholing)

Opdrachtgever overweegt gebruik te gaan maken van een externe tool voor een actueel inzicht in wachlijsten van Opdrachtnemers.

Op het moment dat Opdrachtgever gebruik gaat maken van een externe tool, dient Opdrachtnemer de gegevens over de wachlijsten periodiek rechtstreeks bij de hiervoor gecontracteerde partij aan te leveren.

Onderaannemer

Als opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaannemer voor de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning, zal Opdrachtnemer minimaal 1 x per kwartaal een voortgangsgesprek met evaluatie met de onderaannemer(s) inplannen en hiervan een verslag maken.

Jaarlijks worden de jaarcijfers door de Opdrachtnemer bij de onderaannemer opgevraagd en worden de financiële geschiktheidseisen (uit bijlage 3) door de Opdrachtnemer beoordeeld en gedeeld met Opdrachtgever.

De onderaannemingsovereenkomst wordt voor verlenging samen met de jaarcijfers voorgelegd aan Opdrachtgever.

4.2 Contract- en leveranciersmanagement

Opdrachtnemer werkt mee aan periodieke gesprekken met de contract- en/of leveranciersmanager (minimaal 1x per jaar).

Periodiek vinden voortgangsgesprekken plaats met de contractmanager.

Onderwerpen in deze voortgangsgesprekken zullen in ieder geval zijn:

- kwaliteit en kwantiteit van de geleverde ondersteuning;
- bespreken wachlijsten
- monitoring KPI's
- aantal en afhandeling klachten
- bespreken signalen, beleidsmatige en landelijke ontwikkelingen

4.3 Kwaliteit en toezicht

Opdrachtnemer werkt mee aan toezicht op de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke ondersteuning. Dit toezicht wordt uitgevoerd door de toezichthouder(s) kwaliteit. Het calamiteitentoezicht wordt uitgevoerd door de GGD Zuid-Limburg.

De procedure melding calamiteiten is opgenomen als bijlage 1e.

4.4. Medewerking aan rechtmatigheidsonderzoek

Opdrachtnemer werkt onverwijld en zonder het achterhouden van informatie mee aan rechtmatigheidsonderzoeken die door de toezichthouder(s) Rechtmatigheid, zijn ingesteld naar de bedrijfsvoering van en door Opdrachtnemer. Deze medewerking houdt ook in het overleggen van de administratie van Opdrachtnemer.

4.5 Klachtenregeling en rapportage

Opdrachtnemer draagt zorg voor een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling.

Daarnaast gelden de navolgende eisen:

- Opdrachtnemer informeert bij aanvang van de ondersteuning de cliënt op een eenvoudige en begrijpelijke wijze over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, welke termijn gelden, en wat daarin de rol is van de Opdrachtnemer. Deze informatie wordt besproken bij iedere intake en wordt opgenomen in het cliëntdossier. Daarnaast is de informatie gemakkelijk te vinden manier via de eigen website. Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van deze procedure en kunnen er desgevraagd naar verwijzen.
- Opdrachtnemer heeft een vaste niet bij de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning betrokken medewerker of team dat fungeert als het eerste aanspreekpunt voor de cliënt wanneer die een klacht over de Opdrachtnemer, een medewerker van de Opdrachtnemer of de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening wil melden. Cliënten kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren.
- Als Opdrachtgever een klacht over de uitvoering van de ondersteuning krijgt, neemt Opdrachtgever contact op met Opdrachtnemer om hoor en wederhoor toe te passen.
- Als de klacht nog niet bij Opdrachtnemer gemeld is, neemt Opdrachtnemer proactief contact op met de cliënt en neem de klacht alsnog in behandeling.