

Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

KWALITEIT

1. UITGANGSPUNTEN

Het resultaat van hulp bij het huishouden is een schoon en leefbaar huis.

Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, zodat vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van de bewoners worden voorkomen. Iemand moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, een ruimte die als slaapvertrek in gebruik is, een keuken, sanitaire ruimtes en de gang/trap.

Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen

Ongeacht de taken en werkzaamheden waarvoor een indicatie is afgegeven, is de aanbieder en de individuele huishoudelijke ondersteuner te allen tijde verantwoordelijk voor:

- het maximaal stimuleren van de zelfredzaamheid van de inwoner. Naar vermogen helpt de inwoner mee in het huishouden. De medewerker HbH motiveert, stuurt aan en instrueert waar nodig en waar het kan. Dit beperkt zich tot lichte aansporing.
- de uitoefening van de signaleringsfunctie om het algemene welzijn van de inwoner in de gaten te houden en of de geboden hulp nog passend is. Bij signalen zorgt de medewerker zelf, of de coördinator HbH van de dienstverlener, voor afstemming met de relevante personen rondom de inwoner (familie, mantelzorger, indicatiesteller van de gemeente, huisarts, praktijkondersteuner Ouderen, dementieconsulent, wijkverpleegkundige, etc.).

2. KWALITEIT – ALGEMEEN

2.1

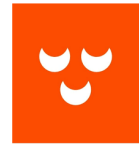
Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit door aantoonbaar met een kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ, Prezo, ISO 9001, ISO 9001 voor de zorg, zorgboeren (NEN-EN 15224) certificaat of een ter zake relevant keurmerk of gelijkwaardig bewijsstuk) te werken. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheidseis op dit onderwerp.

2.2

Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de milieuprestaties door aantoonbaar met een milieumanagementsysteem (ISO 14001) of gelijkwaardig keurmerk of gelijkwaardig bewijsstuk te werken. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheidseis op dit onderwerp.

2.3

Opdrachtnemer overlegt uiterlijk 1 oktober 2026 een voor de dienstverlening relevant



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

certificaat/keurmerk waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer aantoonbaar met een kwaliteitssysteem werkt. Deze eis geldt uitsluitend voor Opdrachtnemers die ten tijde van de inschrijving hebben verklaard een traject te zijn gestart om dit certificaat/keurmerk te realiseren.

2.4

Opdrachtnemer draagt zorg voor de informatiebeveiliging

Een voor de norm relevant certificaat ISO 27001 of een ter zake relevant gelijkwaardig keurmerk of gelijkwaardig bewijsstuk te beschikken. Het is aan de potentiële aanbieder om desgevraagd de gelijkwaardigheid van een certificaat, keurmerk of ander bewijsstuk aan te tonen. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheidseis op dit onderwerp.

2.5

Opdrachtnemer overlegt uiterlijk 1 oktober 2026 een voor de dienstverlening relevant certificaat/keurmerk waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer aantoonbaar met een managementsysteem voor informatieveiligheid werkt. Deze eis geldt uitsluitend voor Opdrachtnemers die ten tijde van de inschrijving hebben verklaard een traject te zijn gestart om dit certificaat/keurmerk te realiseren.

2.6

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de uitwerking zoals gedaan bij inschrijving op de gunningscriteria

- A. Omgaan met signalen
- B. Een leven lang ontwikkelen
- C. Vitaal en veilig werken

3. ALTIJD VEILIG

3.1

Opdrachtnemer onderzoekt de geschiktheid en integriteit van alle personen (ook uitzendkrachten, zzp'ers, ervaringsdeskundigen, stagiaires, projectleiders, bestuurders etc.) die hij wil inschakelen/inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht op een zorgvuldige manier. Opdrachtnemer geeft hierbij aantoonbaar uitvoering aan de vergewisplicht. De VOG mag bij aanvang van de Opdracht niet ouder zijn dan drie maanden.

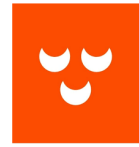
3.2

Opdrachtnemer beschikt ten allertijden over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel

'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' of 'screening nummers 12, 41, 43, 84 en 85' van alle personen die beroepsmatig of als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de persoon. De VOG mag per personen nooit ouder zijn dan 3 jaar tijdens de uitvoering van de Opdracht.

3.3

Opdrachtnemer werkt conform het Protocol zoals beschreven in bijlage Werkafspraken boek.



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

4. DIVERSITEIT EN LHBTIQA+- EN CULTUURSENSITIEF WERKEN

4.1

Opdrachtgever hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Het doel is inclusie van alle diverse doelgroepen in de samenleving. Opdrachtnemer hanteert daarbij een aantal good practices:

- a. Opdrachtnemer heeft een visie op diversiteit en cultuursensitief werken;
- b. Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid, bereikbaarheid en effectiviteit van ondersteuning voor inwoners ongeacht hun achtergrond (cultuur, gender, geloof, etniciteit, seksuele oriëntatie etc.), ook als dat aanpassingen vereist van de werkwijze;
- c. Opdrachtnemer waarborgt cultuurbewustzijn/-sensitiviteit (het bewustzijn dat de eigen normen en waarden niet voor iedereen gelden) en cultuursensitief werken door medewerkers. Een medewerker die cultuursensitief is sluit aan op de (door cultuur beïnvloede) wensen en behoeften van de inwoner en beschikt over voldoende interculturele competenties (bewustzijn, kennis en vaardigheden) om met diverse doelgroepen te werken. Bijvoorbeeld: bewustzijn eigen culturele identiteit, kennis van wij- vs. ik-cultuur en interculturele communicatievaardigheden. Medewerkers die cultuursensitief werken hebben niet alleen kennis van inwoners met een andere culturele achtergrond dan de eigen, maar maken ook écht contact met deze inwoners om gezamenlijk, in dialoog, persoonsgerichte en cultuur sensitieve zorg mogelijk te maken. De gevraagde sensitiviteit geldt ook voor aansluiten op inwoners uit de straatcultuur, die gekenmerkt worden door een relatief gebrekkige motivatie en wantrouwen jegens instituties;
- d. Opdrachtnemer waarborgt LHBTQIA+-sensitief werken door de medewerkers. Medewerkers hebben kennis van gezins- en familievormen die samenhangen met verschillende seksuele oriëntaties. Zij hebben kennis van seksediversiteit, genderdiversiteit en transitieprocessen.

5. DESKUNDIGHEID

5.1

Opdrachtnemer zet voor hulp bij het huishouden betaalde (conform CAO VVT) medewerkers in die beschikken over voor de dienstverlening en doelgroep relevante (ervarings-)deskundigheid, kennis en competenties. Dit is ook van toepassing op onderaannemers.

5.2

Indien Opdrachtnemer (tijdelijk) niet kan voldoen aan een of meerdere gestelde eisen rondom deskundigheid, meldt de Opdrachtnemer dit onderbouwd bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer goedkeuring geven om (tijdelijk) van de gestelde eisen af te wijken, waarbij de risico's tekort aan kwaliteit en tekort aan beschikbare zorg tegen elkaar worden afgewogen.

6. KLACHTENREGELING

6.1

Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige, laagdrempelige en transparante klachtenregeling die voorziet in de bemiddeling bij en afhandeling van klachten van



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

inwoners. Opdrachtnemer stelt een geschillencommissie in, of sluit zich hierbij aan, die de onafhankelijke afhandeling van klachten in tweede aanleg mogelijk maakt. De leden van de geschillencommissie 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).

6.2

Opdrachtnemer informeert inwoners en/of vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.

6.3

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.

6.4

Opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling en klachtenrapportage op zijn website.

7. MEDEZEGGENSCHAP

7.1

Opdrachtnemer hanteert een regeling voor medezeggenschap die inwoners in staat stelt advies uit te brengen over voorgenomen besluiten die voor inwoners van belang zijn. Aan medezeggenschap wordt invulling gegeven in lijn met de grondbeginselen zoals bepaald in artikel 3 van het 'VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap'.

7.2

Indien Opdrachtnemer met meer dan 25 medewerkers ondersteuning biedt aan inwoners stelt Opdrachtnemer een inwoner/cliëntenraad in. Dit aantal medewerkers sluit aan bij de richtlijnen uit de Wmcz.

8. INFORMATIEVOORZIENING INWONERS

8.1

Opdrachtnemer informeert de inwoner, en waar van toepassing belangrijke anderen over:

- a. Een vast contactpersoon voor de inwoner;
- b. De klachtenregeling en toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie;
- c. Medezeggenschap/cliëntenraad;
- d. De mogelijkheid om een beroep te doen op onafhankelijke cliëntondersteuning;
- e. Overige relevante rechten en plichten;
- f. Wachtlijst.

De algemene informatie (b t/m e) is goed te begrijpen en makkelijk te vinden op de website van Opdrachtnemer.

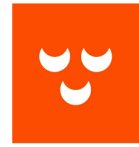
8.2

Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid en informeert inwoners op een voor hen passende (bijv. mondeling) en begrijpelijke wijze.

9. TOELEIDING

9.1

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

de toeleidingsroute te wijzigen.

9.2

Opdrachtgever verstrekt de opdracht tot levering van Hulp bij het Huishouden via een Wmo301 bericht aan opdrachtnemer.

9.3

Opdrachtnemer neemt binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de opdracht contact op met de inwoner om afspraken te maken over het starten van de hulp bij het huishouden .

9.4

Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen /ondersteuningsbehoefte) van de inwoner, waardoor opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste ondersteuning kan bieden.

9.5

Opdrachtnemer moet melding maken bij opdrachtgever als er sprake is van een wachtlijst.

10. ONDERSTEUNINGSPLAN, EVALUATIE EN HERINDICATIE

10.1

Opdrachtnemer ondersteunt op basis van een ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan wordt gezamenlijk met de inwoner opgesteld.

10.2

Het ondersteuningsplan is perspectiefgericht en afgestemd op de specifieke situatie van de inwoner. In het ondersteuningsplan staat vermeld wat de (verhelderde) ondersteuningsvraag is van de inwoner, aan welke SMART-doelen wordt gewerkt, en hoe (inclusief frequentie), met welke activiteiten en door wie wordt gewerkt aan het realiseren van deze doelen. Hierbij staat beschreven op welke wijze wordt aangesloten bij, gebruik wordt gemaakt van of toegewerkt naar eigen kracht, het sociale netwerk en algemene (voorliggende) voorzieningen. Ook wordt beschreven wanneer het plan wordt geëvalueerd.

10.3

Indien een inwoner naar Opdrachtnemer is verwezen door de gemeentelijke toegang, is het plan gebaseerd op de doelen geformuleerd door de gemeente. Opdrachtnemer vraagt het plan van aanpak op bij de inwoner en/of (met toestemming van de inwoner) de gemeente.

10.4

In het ondersteuningsplan staat vermeld wie het eerste aanspreekpunt is voor de inwoner voor de uitvoering van het ondersteuningsplan. Indien er sprake is van casemanagement, staat de casemanager in het plan vermeld.

10.5

Opdrachtnemer stelt binnen drie maanden na de start van de hulp bij het huishouden gezamenlijk met inwoner (en eventueel steunfiguur) een ondersteuningsplan op.

10.6

Het ondersteuningsplan wordt periodiek (minimaal jaarlijks) geëvalueerd. Het ondersteuningsplan en de eventuele evaluatieverslagen kunnen te allen tijde door Wmo consulent, inwoner en Opdrachtgever, dan wel door opdrachtgever aangewezen derden, opgevraagd worden.

10.7



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

Opdrachtnemer informeert bij inwoner of en zo ja, welk steunfiguur hij/zij wil uitnodigen voor de evaluatie van het ondersteuningsplan.

10.8

Opdrachtnemer plant de evaluatie van het ondersteuningsplan tijdig, zodat uiterlijk 8 weken voor einddatum van de indicatie de laatste evaluatie en het bijgestelde ondersteuningsplan beschikbaar zijn.

11. ZORGVERANTWOORDELIJKHEID, EENZIJDIG BEÏNDIGEN & OVERDRACHTEN

11.1

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden van een inwoner vanaf start van de ondersteuning.

11.2

Eenzijdig, door Opdrachtnemer genomen, besluit tot beëindiging van hulp bij het huishouden, inclusief het tijdelijk opschorten van de hulp bij het huishouden, is uitsluitend mogelijk als daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met de omstandigheden van de inwoner op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat deze de hulp bij het huishouden voortzet. Opdrachtnemer neemt in de belangenafweging voorafgaand aan dit besluit de kenmerken van de inwoner mee te nemen in de overwegingen, waaronder de relatie tussen de aard van de problematiek waarvoor de inwoner ondersteuning ontvangt en het vertoonde problematisch gedrag. Gedrag dat voortvloeit uit de problematiek waarvoor de inwoner ondersteuning ontvangt is geen zwaarwegende reden voor het eenzijdig beëindigen van de ondersteuning. Opdrachtnemer kan bij voornemen tot eenzijdige beëindiging van de Hulp bij het huishouden annemelijk maken dat zij alle mogelijkheden om eenzijdige beëindiging te voorkomen heeft benut. De motivatie voor eenzijdige opzegging door Opdrachtnemer legt Opdrachtnemer vast en voorafgaand aan de beëindiging gedeeld met de opdrachtgever.

Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan:

- a. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de inwoner, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere inwoners en/of personeel in gevaar zijn;
- b. Een aantoonbaar, middels overleggen van dossier, onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- c. Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere inwoners en/of personeel;
- d. Het niet nakomen van verplichtingen of regels door de inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer.
- e. Het afwijzen van ondersteuning op grond van discriminatoire motieven, zoals geslacht, leeftijd, seksuele gerichtheid, godsdienst, handicap, politieke overtuiging of afkomst. Eveneens geldt dat een inwoner niet op grond van deze kenmerken mag worden uitgesloten van ondersteuning door de Opdrachtnemer of diens personeel.
- f. Voortdurende weigering van ondersteuning door de inwoner.

SAMENWERKING & DOORONTWIKKELING

12. SAMENWERKING – ALGEMEEN



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

12.1

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat wet- en regelgeving het uitwisselen van informatie in de samenwerking tussen medewerkers en samenwerkingspartners zo weinig mogelijk in de weg staat. Opdrachtnemer gaat handelingsverlegenheid bij het uitwisselen van informatie tegen en waarborgt dat medewerkers op de hoogte zijn van de mogelijkheden om informatie uit te wisselen.

12.2

Opdrachtgever hecht waarde aan een goede samenwerking tussen samenwerkingspartners. Opdrachtnemer maakt hierover (periodiek) afspraken met samenwerkingspartners. Onder samenwerkingspartners verstaan we: lokale teams (regieteams/wijkteams/ sociale teams) en welzijnsinstellingen/sociale basis-organisaties, andere zorgaanbieders.

13. DOORONTWIKKELING

13.1

Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een bijdrage aan ontwikkelprojecten en experimenten. Dit kan bijvoorbeeld gaan om projecten, netwerkgesprekken, het participeren in (lokale) pilots of het uitwerken van een businesscase.

13.2

Opdrachtnemer heeft mogelijk ook ideeën voor doorontwikkelingen of experimenten die niet in de inkoopdocumenten worden genoemd. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd deze ideeën gedurende de looptijd van de overeenkomst te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is geïnteresseerd in de kansen/businesscases die de Opdrachtnemer ziet om de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning voor inwoners te verbeteren.

13.3

Opdrachtnemer signaleert trends, risico's en kansen over de gehele breedte van de Opdracht en adviseert Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over.

ORGANISATORISCH EN FINANCIËEL

14. INFORMATIEVERSTREKKING

14.1

Opdrachtgever hanteert "Het algemeen controleplan Wmo 2015 en Jeugdwet" om uitvoering te geven aan controles en onderzoeken over de rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde zorg. Conform de regeling Jeugdwet en Wmo 2015 verleent Opdrachtnemer medewerking aan onderzoeken en controles die voortvloeien uit dit controleplan. Opdrachtgever neemt bij uitvoering van de controles het proportionaliteits- en het subsidiariteitsbeginsel in acht.



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

14.2

Opdrachtgever stuurt ook op het optimaliseren van het netwerk, de netwerksamenwerking en de procesdoorloop voor inwoners. Op verzoek levert Opdrachtnemer (op basis van casusanalyses) informatie aan over of werkt mee aan onderzoek naar bijv.; vraagpatronen, trends en bottlenecks in instroom/doorstroom/uitstroom, de bereikbaarheid van en kwaliteit vanuit verwijzingen van samenwerkingspartners in de keten en ontwikkeling van medewerkers.

14.3

Op verzoek overlegt Opdrachtnemer documentatie/informatie waaruit blijkt dat deze voldoet aan een gestelde eis (bijv. rapportage cliënttevredenheidsonderzoek, klachtenrapportage, medewerkerstevredenheid, bestuurdersreglement, uitkomsten kwaliteitscontrole).

14.4

Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek en toezicht door de Opdrachtgever (of door opdrachtgever daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Opdrachtnemer er zorg voor deze aan te vragen bij de inwoner.

Onder onderzoeken worden bijvoorbeeld verstaan:

- a. Kwaliteitsonderzoek, een (thematisch) onderzoek van de geleverde zorg of ondersteuning, om vraagpatronen te achterhalen of de realisatie van contractuele afspraken te beoordelen;
- b. Procesaudit, onderzoek of de overdracht in de keten, de netwerksamenwerking en de beheersmaatregelen en/of samenwerkingsafspraken voldoende werken, zodat het cliëntproces zonder problemen verloopt;
- c. formele controle, een onderzoek of het gedeclareerde bedrag voortvloeit uit een prestatie die voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en overeenkomst;
- d. controle jaarrekening en accountantsverklaring, een onderzoek naar de jaarrekening en/of de accountantsverklaring;
- e. controle naleving contract, een onderzoek of een of meerdere contractvoorwaarden worden nageleefd;
- f. materiële controle, een onderzoek of de gedeclareerde prestatie is geleverd en/of deze valt binnen een afgegeven indicatie of aanwijzing;
- g. detailcontrole, onderzoek naar bij een Opdrachtnemer berustende persoonsgegevens met betrekking tot inwoners die hun woonplaats hebben in de gemeente Oosterhout, ten behoeve van materiele controle of fraudeonderzoek;
- h. fraude-onderzoek, onderzoek waarbij nagegaan wordt of degene die bij de



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

gemeente of de SVB een bedrag in rekening brengt voor maatschappelijke ondersteuning of jeugdondersteuning, valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van de gemeente, met het doel een betaling of een ander voordeel te verkrijgen waarop hij geen recht heeft of kan hebben;

i. integriteitsonderzoek, onderzoek waarbij de integriteit van de Opdrachtnemer en/of (zoals die in artikel 1, eerste lid, onder e van de Wet Bibob worden genoemd) betrokkenen wordt beoordeeld. Een Bibob-toets kan hiervan deel uitmaken.

14.5

Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte van:

a. Datgene vermeld in de overeenkomst, deel 3, artikel 18b (onderzoeken IGJ of gemeentelijk toezichthouder);

b. Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de overeenkomst of het niet, niet geheel of niet tijdig nakomen van de overeenkomst zouden kunnen leiden, waaronder ook inbegrepen:

Maatregelen van opdrachtgevende of met toezicht, handhaving of vervolging belaste partijen (in het bijzonder zorgkantoren, belastingdienst, Openbaar Ministerie) tegen Opdrachtnemer of personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en stuurt zodra beschikbaar een afschrift van het onderzoek door de partij belast met toezicht, handhaving of vervolg én de eventueel te nemen maatregelen voor zover deze maatregelen niet openbaar zijn. Opdrachtgever overweegt of deze bevindingen consequenties hebben op overeenkomst;

c. Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht;

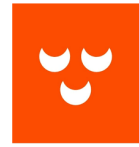
d. Wisseling in (rechts)personen die onderdeel zijn van het bestuursorgaan van Opdrachtnemer;

e. Vermoedens van fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.

14.6

Opdrachtnemer overlegt aan N.Horsting-Verhoof@oosterhout.nl, jaarlijks voor 1 juni, startend op 1 juni 2026:

De jaarrekening (dan wel toelichtende bijlage) dient te voldoen aan de landelijke richtlijnen voor jaarverslaglegging.



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

De accountantsverklaring dient te zijn opgesteld door een onafhankelijke en bevoegde accountant in overeenstemming met het Nederlands recht, waaronder de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA), de Nederlandse controlestandaarden (in het bijzonder Standaard 800) en het actuele Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording WMO en jeugdwet” zoals gepubliceerd door i-Sociaaldomein en de in het verlengde daarvan ontwikkelde (landelijke) formats en protocollen. Bijlage 23 en bijlage 24

14.7

Indien Opdrachtnemer een beroep doet op de financieel-economische draagkracht van een derde, geldt eis 14.6 ook voor deze derde.

14.8

Opdrachtgever vindt het belangrijk te weten welke belangen Opdrachtnemers hebben en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Opdrachtnemer overlegt op verzoek een netwerkkaart waaruit blijkt:

- Aan welke rechtspersonen Opdrachtnemer (indirect) verbonden is en wat de aard (administratief/ juridisch/organisatorisch/financieel/ zeggenschap) en omvang (indien financieel) van de relaties met deze rechtspersonen is;
- Wat de positie van de rechtspersoon Opdrachtnemer binnen de groep/gelieerde rechtspersonen is;
- Welke personen invloed hebben dan wel financieel belang hebben in Opdrachtnemer (denk aan bestuurders/ eigenaren/aandeelhouders/ toezichhouders/ultimate beneficial owner);
- Of bovengenoemde personen invloed dan wel financieel belang hebben bij bovengenoemde gelieerde rechtspersonen en zo ja welk;
- In welke rechtspersonen bovengenoemde personen invloed dan wel financieel belang hebben.

Opdrachtgever kan ook om een andersoortige netwerkkaart vragen.

14.9

Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar een productieverantwoording in conform het landelijk accountantsprotocol.

14.10

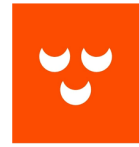
Opdrachtnemer die binnen de rechtspersoon van Opdrachtnemer ook andere activiteiten dan zorg heeft ondergebracht, overlegt op verzoek een gesegmenteerde jaarrekening.

14.11

Opdrachtnemer verschaft op verzoek, op jaarbasis, inzicht in de verhouding directe en indirecte cliëntgebonden tijd op organisatieniveau.

14.12

Opdrachtnemer verschaft op verzoek, op jaarbasis, inzicht in de werkelijke inzet van de



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

functiemix van de medewerkers op productniveau.

15. HANDHAVING

15.1

Opdrachtnemer volgt mondeling dan wel schriftelijk door een door het College aangewezen toezichthouder gegeven bevelen onmiddellijk op. Opdrachtnemer neemt de maatregelen binnen de bij het bevel gestelde termijn en meldt schriftelijk aan de toezichthouder dat de maatregelen volledig zijn uitgevoerd.

15.2

Opdrachtnemer voert aanwijzingen in het kader van een hersteltraject onverkort uit.

15.3

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.

16. PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING

16.1

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.

16.2

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de toegankelijkheid van cliëntdossiers ook is gewaarborgd bij het faillissement van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan op aanvraag van Opdrachtgever een Third Party Memorandum (TPM) overleggen van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt.

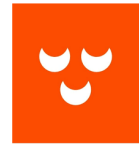
17. VERZEKERING

Opdrachtnemer is adequaat verzekerd voor de beroeps- en bedrijfsactiviteiten die opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst uitvoert.

Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer daartoe verzoekt, dient Opdrachtnemer een recente gewaarmerkte kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar of verzekeringsmakelaar te overleggen met daarin in ieder geval:

- a. De verzekerde activiteiten;
- b. De dekking per verzekeringsjaar;
- c. De maximale dekking per gebeurtenis per verzekeringsjaar;
- d. De geldigheidsduur van de verzekering.

18. ADMINISTRATIE & DECLARATIE



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

18.1

Opdrachtnemer handelt conform het standaard administratieprotocol (SAP) en de daarbij behorende aanvullende afspraken van de Gemeente Oosterhout.

18.2

Opdrachtnemer declareert minimaal 90% van de geleverde zorg op ontvangen toewijzingen in de eerstvolgende kalendermaand.

18.3

Opdrachtnemer dient alle facturen over een jaar (T) uiterlijk 30 januari van het daaropvolgende jaar (T+1) in.

18.4

Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen 5 werkdagen na het starten van de ondersteuning een 305 bericht aan Opdrachtgever met de startdatum van de ondersteuning via iWmo.

18.5

Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 5 werkdagen na het beëindigen van de ondersteuning een Stopzorg bericht (307). Hierbij geeft Opdrachtnemer de reden op van de beëindiging.

18.6

Opdrachtnemer hanteert in het berichtenverkeer enkel de AGB-code opgegeven bij de inschrijving. Dit is maximaal één code en altijd de ondernemingscode. Opdrachtnemer neemt berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, niet aan.

18.7

Opdrachtnemer maakt enkel gebruik van de door Opdrachtgever geselecteerde productcode. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes zal de Opdrachtgever de desbetreffende declaratie niet betaalbaar stellen en retour sturen naar de Opdrachtnemer. Indirecte kosten hieromtrent van de Opdrachtnemer mogen niet separaat worden gefactureerd.

18.8

Wijzigingen in naam, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB 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 backoffices van Opdrachtgever. Om deze wijzigingen te kunnen implementeren, heeft Opdrachtgever ook tijdig informatie nodig van Opdrachtnemer. Sommige wijzigingen (zie overeenkomst, deel 3, artikel 20) zijn uitsluitend mogelijk zijn na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de naam van de Opdrachtnemer, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB minstens acht weken vóór de gewenste datum van de wijziging bij Opdrachtgever via n.horsting-verhoof@oosterhout.nl. 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 Opdrachtgever hiertoe goedkeuring is verleend.



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

18.9

Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de contactpersonen en contactgegevens (postadres, bezoekersadres, website URL, telefoonnummer, emailadressen) bij Opdrachtgever via n.horsting-verhoof@oosterhout.nl.

18.10

Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een toewijzing heeft gekregen én die hij feitelijk heeft uitgevoerd.

18.11

Opdrachtnemer declareert geen ondersteuning geboden door personen die daarvoor geen loon hebben ontvangen van Opdrachtnemer. Hierbij kan gedacht worden aan stagiaires die al dan niet een onkosten- of stagevergoeding ontvangen.

18.12

Opdrachtnemer declareert uitsluitend declarabele tijd zoals opgenomen in de opdrachtschrijving en tarief.

18.13

Opdrachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimeisen die de belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.

18.14

Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat het te allen tijde mogelijk is om een relatie te leggen tussen de verwijzing, toewijzing van een inwoner en de tijd besteed aan ondersteuning voor de inwoner. Tijdsregistratie dient daarbij herleidbaar te zijn naar de individuele medewerker en de inwoner. Dit geldt ook wanneer een onderaannemer de ondersteuning voor de inwoner vormgeeft.

18.15

Opdrachtnemer creëert uit de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes welke naar Opdrachtgever wordt verstuurd.

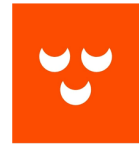
19. GOED WERKGEVER EN -OPDRACHTGEVERSCHAP

19.1

Opdrachtnemer past de CAO VVT toe in de uitvoering van de Opdracht. Dit is ook van toepassing op onderaannemers.

19.2

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 en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap. Zie nadere uitwerking in de bijlage gunningscriteria; Een



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

leven lang leren, Vitaal en Veilig werken en Omgaan met signalen.

19.3

Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden.

Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en 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.

20. TRANSPARANTE, GEZONDE EN PASSENDE FINANCIËLE HUISHOUDING

20.1 Het resultaat na belasting (winst) is maximaal 8%

20.2 Opdrachtnemer beheerst risico's van fouten en fraude en waarborgt daarmee dat met inwoners overeengekomen ondersteuning wordt geboden en gedeclareerd en kan dat ook verantwoorden. Opdrachtnemer die een financiële productieverantwoording moet aanleveren, beschikt in ieder geval over een goedkeurende accountantsverklaring. Indien Opdrachtnemer hier niet over beschikt, kan hij aantonen dat er sprake is van een incident dan wel een bijzondere omstandigheid die niet afdoet aan een deugdelijke interne beheersing en controle door Opdrachtnemer.

20.3 Verantwoording volgens onderstaande tabel:

| Omvang | Productie Verantwoording | Controleverklaring | Bestuursverklaring |
|------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| meer dan 100.000 euro | Ja | Ja | Nee |
| 50.000 -100.000 euro | Ja | Nee | Ja |
| minder dan 50.000 euro | Ja | Nee | Nee |

21. ONDERAANNEMERS

21.1

Opdrachtnemer zet Onderaannemers (waaronder ook franchisenemers en coöperatieleden) die niet zijn opgegeven in het UEA bij de offerte pas in nadat zij deze, heeft gemeld als zijnde Onderaannemer bij Opdrachtgever en goedkeuring van Opdrachtgever voor de inzet heeft verkregen.

21.2

Indien er van belang zijnde onderaannemers worden ingeschakeld, dan dient dit bij de inschrijving apart vermeld te worden, met specificatie van het aandeel in de opdracht. Van belang zijnde onderaannemers worden in deze opdracht gedefinieerd als onderaannemers met een verwachte toegevoegde waarde op jaarbasis, die groter is dan € 25.000 exclusief btw.

21.3



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

Het is toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst onderaannemers toe te voegen of te verwijderen. In deze gevallen dient vooraf schriftelijk toestemming verkregen te worden van de gemeente. De gemeente heeft het recht hieraan aanvullende voorwaarden te verbinden. Alle gevraagde eisen zijn ook van toepassing op de aangeboden en eventueel later toe te voegen onderaanneming.

21.4

Indien er (eventueel) activiteiten door een onderaannemer worden verricht, dan zijn alle eisen, voorwaarden en door de inschrijver aangeboden zaken volledig en onverkort ook van toepassing op de uitvoering van activiteiten door de onderaannemer.

De uitvoering door de gecontracteerde dienstverlener en door zijn (eventuele) onderaannemer is daarmee eenduidig in al zijn facetten, zoals bijvoorbeeld bij de aangeboden werkwijze, de aansturing door de gecontracteerde zorgcoördinator, het ondersteuningsplan, de werkmap en de samenwerking in de keten. Gerealiseerd moet worden dat een client die kiest voor een bepaalde gecontracteerde dienstverlener, ook mag verwachten dat deze gecontracteerde dienstverlener HbH gaat uitvoeren en niet (verwarrend) geconfronteerd wordt met bijvoorbeeld een werkmap van een andere dienstverlener, een contactpersoon van een andere dienstverlener of andere uitingen van een andere dienstverlener.

21.5

Opdrachtnemer levert een product waarvoor hij door Opdrachtgever gecontracteerd is, uitsluitend als Opdrachtnemer, niet als Onderaannemer.

21.6

Onderaannemers moeten, al dan niet met ondersteuning van de Hoofdaannemer, voldoen aan alle eisen gesteld in de inkoopdocumenten (inclusief inkoopdocument).

Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook de uitvoering door Onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat:

- a. De Hoofdaannemer zorgdraagt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning geboden door Onderaannemers door aantoonbaar met een kwaliteitssysteem te werken;
- b. De Hoofdaannemer kan aantonen dat de onderaannemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen;
- c. De onderaannemer een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimeisen die de belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.

21.7

Opdrachtnemer heeft gewaarborgd dat deze maatregelen kan nemen tegen (en indien noodzakelijk de relatie kan verbreken met) Onderaannemers die niet voldoen aan de eisen uit 21.6.

21.7

Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer documentatie, zoals overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Onderaannemer of auditverslagen van door



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

Opdrachtgever uitgevoerde kwaliteitstoetsen bij Onderaannemers, waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.

21.8

Bij de inzet van Onderaannemers berekent Opdrachtnemer uitsluitend de daadwerkelijke kosten van diensten die zij levert door aan de Onderaannemer (geen winstmarge op de inzet van Onderaannemers). Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in opdrachten, doorberekende kosten en beloning van Onderaannemers.

22 Werkafsprakenboek

22.1

Het Werkafsprakenboek is onderdeel van het Programma van Eisen. Hierin staan de huidige uitvoeringsaspecten nadere uitgewerkt. Bijlage 21 Werkafsprakenboek.

22.2

Het Werkafsprakenboek kan in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemers gewijzigd worden.

23 Activiteiten gemeente

23.1

Om uitvoering te geven aan het gemeentelijk Wmo-beleid streeft de gemeente naar een logische en effectieve organisatie van taken bij de dienstverleners en bij de gemeente (takenverdeling), welke optimaal invulling geeft aan de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van inwoner en diens netwerk. Dit vormt de basis voor de inhoud van de opdracht voor de dienstverleners.

In principe voert de gemeente binnen de opdracht zelf geen activiteiten en werkzaamheden uit. Alle activiteiten welke het gevolg zijn van het uitvoeren van de opdracht, dienen daarom uitgevoerd te worden door de dienstverlener.

De gemeente heeft echter, naast haar (algemene) verordenende en beleidsbepalende bevoegdheid, wel eigen activiteiten en taken welke op onderdelen nauw verwant zijn met de uitvoering van de opdracht door de dienstverlener:

1. Het inventariseren van de melding middels een (keukentafel)gesprek. Het maken van een plan van aanpak en het stellen en vastleggen van de indicatie(zie bijlage 21 werkafsprakenboek).
2. Het maken van afspraken met inwoner, netwerk, dienstverlener.



Bijlage 11 Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden gemeente Oosterhout

3. De keuze van een inwoner registreren en melden aan de betreffende dienstverlener (via het zogenaamde iWmo-301 bericht).
4. Het beslissen op de aanvraag voor een maatwerkvoorziening voor een cliënt (de beschikking), de beschikking opstellen en versturen.
5. Het in incidentele gevallen meehelpen van de dienstverlener bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
6. Het beoordelen of de afgesproken doelen bereikt zijn door dienstverlener bij de inwoner conform gespreksverslag en ondersteuningsplan.
7. Het vaststellen van nadere uitvoeringsregels voor de uitvoering van de Wmo.
8. Het bevorderen en treffen van algemene maatregelen en algemene voorzieningen.
9. Het periodiek onderzoeken of er aanleiding is om een beslissing op de aanvraag voor een maatwerkvoorziening voor een inwoner te heroverwegen.
10. Het bijhouden en beheren van het inwonerbestand.

De uitvoering door de gemeente van bovengenoemde activiteiten en taken kan rechtstreekse gevolgen hebben voor de uitvoering door de dienstverlener, de invulling en de omvang van de opdracht. Zo heeft bijvoorbeeld een beslissing van de gemeente tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening aan een inwoner het gevolg dat de dienstverlener invulling en uitvoering dient te geven aan die beslissing.