



(V1_1 AANGEPAST 1eNvI)DEFINITIEF V1_0

PROGRAMMA VAN EISEN Gemeente Apeldoorn

AANBESTEDING Huishoudelijke Hulp

Gemeente Apeldoorn

december 2024

Inhoudsopgave

Programma van Eisen gevraagde dienstverlening (PvE).....	3
1 Algemene uitgangspunten van de opdracht	3
2 Strategisch partnerschap	3
3 Programma van Eisen (PvE)	7

Programma van Eisen gevraagde dienstverlening (PvE)

1 Algemene uitgangspunten van de opdracht

- 1.1 De Opdracht is van toepassing op Huishoudelijke Hulp binnen de Gemeente Apeldoorn.
- 1.2 De beleidsregels Huishoudelijke Hulp van Gemeente Apeldoorn vormen de basis van de maatwerkvoorziening. De daarin opgenomen normering is gebaseerd op het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van bureau HHM. In meerdere gevallen heeft de rechtbank en uiteindelijk ook de Centrale Raad van Beroep beoordeeld dat dit normenkader als uitgangspunt kan dienen bij het vaststellen van de omvang van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp voor zover dat kader ziet op het resultaat schoon en leefbaar huis.
- 1.3 Inwoners die zich door hun beperkingen niet zelf kunnen redden, kunnen ondersteuning inschakelen als zij daartoe op eigen kracht, met inzet van voorliggende en/of algemene voorzieningen, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. Huishoudelijke Hulp is één van de mogelijke voorzieningen die hiervoor ingezet kan worden. Huishoudelijke taken worden hierbij geheel of gedeeltelijk overgenomen bij inwoners die deze niet (meer) zelf kunnen verrichten.
- 1.4 De inkoop moet leiden tot een kwalitatief en kwantitatief gecontracteerd aanbod van Huishoudelijke Hulp passend bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoners van de Gemeente Apeldoorn.
- 1.5 De Opdrachtnemer moet op individueel niveau zicht kunnen geven op de concrete invulling die de Opdrachtnemer geeft aan het te bereiken resultaat een schoon en leefbaar huis. De Opdrachtnemer moet kunnen onderbouwen dat de geleverde zorguren zijn verricht, verantwoord daarbij dat is voldaan aan de doelstelling en past indien nodig maatwerk toe.
- 1.6 De omvang van de indicaties Huishoudelijke Hulp worden vastgelegd in minuten per week. Het normenkader gaat uit van 125 minuten per week in de 'gemiddelde situatie' bij volledige overname. Wanneer inwoners als gevolg van hun (medische) beperkingen onvoldoende ondersteund worden door de basisvoorziening schoon huis, kunnen aanvullende maatwerkmodules ingezet worden. Als zij minder ondersteuning nodig hebben, dan wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van algemene en/of voorliggende voorzieningen, eigen kracht, gebruikelijke hulp en het sociale netwerk.
- 1.7 De opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding SROI als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding een verplichting van minimaal 5% SROI, van de (geraamde) opdrachtwaarde, als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen.

2 Strategisch partnerschap

Onder strategisch partnerschap verstaan we een schriftelijk vastgelegde samenwerking tussen gecontracteerde Opdrachtnemers, met als doel elkaar te ondersteunen in het bereiken van gezamenlijke doelen en het verbeteren van de resultaten, waardoor de inwoners van Apeldoorn kwalitatieve en adequate ondersteuning zullen en blijven ontvangen. Een gedeelde verantwoordelijkheid met Opdrachtnemers wordt gecreëerd om grote opgaven in de (nabije) toekomst in gezamenlijkheid aan te pakken, zoals toenemende zorgvragen en de complexiteit ervan, krapte op de arbeidsmarkt en het sturen op preventie.

Samenwerking tussen alle betrokkenen

- 2.1 Voor betere kwaliteitsborging van de dienstverlening.
- 2.2 Voor meer sturing op de transformatie (innovatie) en de (financiële) effecten daar van.
- 2.3 Voor betere beheersing, grip op de dienstverlening en kosten die daarbij horen.
- 2.4 Onder begeleiding van de accountmanager van Gemeente Apeldoorn wordt een overlegstructuur opgezet samen met de Opdrachtnemers Huishoudelijke Hulp. De groepsgrootte dient hierbij niet te groot te zijn. Hoe de toewijzing en selectie van aanbieders voor de overlegtafels gaat plaatsvinden, zal in overeenstemming met de accountmanager van Gemeente Apeldoorn zijn. Niet deelnemende Opdrachtnemers kunnen voorafgaand aan de overlegtafels inbreng leveren en ontvangen de uitkomsten en notulen van de bijeenkomsten.
- 2.5 Strategisch partnerschap wordt vormgegeven met alle gecontracteerde Opdrachtnemers Huishoudelijke Hulp gezamenlijk wanneer de groep gecontracteerde Opdrachtnemers niet te groot

is. Gekozen wordt om het primaat van keuzevrijheid voor inwoners los te laten en in plaats daarvan te kiezen voor het primaat van strategisch partnerschap met een beperkt aantal Opdrachtnemers. Binnen het aanbod aan Opdrachtnemers blijft natuurlijk wel de keuzevrijheid bestaan voor inwoners. Door het beperken van het aantal Opdrachtnemers zal het volume per Opdrachtnemer toenemen. De verwachting is dat Opdrachtnemers hierdoor beter in staat zijn om personeel efficiënt in te zetten en om eventuele wachtlijsten te beheersen.

- 2.6 De Opdrachtgever verwacht met maximaal 16 Opdrachtnemers het zorglandschap voor de Huishoudelijke Hulp dekkend te kunnen inrichten.
- 2.7 De Opdrachtnemers werken met vakbekwame medewerkers die zorgdragen voor de kwaliteit van de dienstverlening en waar nodig een cultuur sensitieve aanpak hanteren.
- 2.8 De Opdrachtnemer werkt mee aan de wijkgerichte aanpak binnen de Gemeente Apeldoorn om zo een efficiënte vorm van zorg aan te kunnen bieden voor de inwoners en de eigen medewerkers.

Inkoopmodel

Procesbeschrijving van onderzoeken van een hulpvraag tot aan (financiële) afhandeling en borging bij toegekende maatwerkvoorziening.

Toewijzen (onderzoeksfase en toewijzen/verwijzen)

Het proces waarbij de wijkconsulent Samen055 de hulpvraag in kaart brengt, resultaten opstelt en zo nodig een verwijzing stelt naar een algemene voorziening of een voorliggende voorziening die toereikend en passend is.

Administreren

De administratieve handelingen en verplichtingen die door alle betrokken partijen moeten worden verricht. We volgen het Landelijk Standaard Administratie Protocol (SAP).

Huishoudelijke Hulp

De vormen van dienstverlening die door een Opdrachtnemer geboden wordt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De wijze waarop de geboden hulp bekostigd wordt is $p \cdot q$. De norm van activiteiten is gebaseerd op normering zoals opgenomen in de beleidsregels en verordening van Gemeente Apeldoorn.

Bekostigen

Verantwoorden

Alle handelingen en verplichtingen die worden verricht om de geleverde hulpverlening te verantwoorden door de Opdrachtnemer.

Beheersen

Het geheel van monitoring, beheersing en sturing die wordt uitgevoerd op de hierboven genoemde onderdelen van het inkoopmodel.

2.9 Toewijzen & Ondersteunen:

Een Inwoner met een hulpvraag meldt zich bij Samen055. Een familielid of betrokken professional kan namens de Inwoner ook een hulpvraag stellen aan Samen055 wanneer de Inwoner hiervan op de hoogte is. Een wijkconsulent van Samen055 doet namens het college van Gemeente Apeldoorn onderzoek middels een vraagverheldering van de hulpvraag van de betreffende Inwoner(s). Betrokken mantelzorgers, familieleden, reeds aanwezige hulpverleners of een onafhankelijke cliëntondersteuner kan bij het onderzoek betrokken raken. Dit op verzoek van de Inwoner en/of wijkconsulent Samen055

In deze vraagverheldering wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de hulpvragen via eigen kracht, het sociale netwerk en/of voorliggende/algemene voorzieningen op te lossen. Wanneer deze mogelijkheden volledig benut zijn en/of de inzet ervan niet haalbaar is kan het zijn dat het beoogde resultaat aanvullend of alleen bereikt kan worden met een maatwerkvoorziening, bijvoorbeeld Huishoudelijke Hulp. Een maatwerkvoorziening kan geboden worden in zorg in natura of in persoonsgebonden budget. Dit zal tijdens het onderzoek besproken worden.

Wanneer het besluit een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp vanuit de Wmo is, worden er door de wijkconsulent Samen055 resultaten opgesteld die middels deze maatwerkvoorziening behaald moeten worden. Deze resultaten worden opgenomen in het onderzoeksverslag wat de Inwoner ontvangt en worden opgenomen in het bericht wat naar de Opdrachtnemer gaat. De beleidsregels van Gemeente Apeldoorn betreffende Huishoudelijke Hulp vormen de basis van dit besluit en deze zijn gebaseerd op het normenkader van HHM. Om de beoogde resultaten te bereiken is het van belang dat Inwoner en Opdrachtnemer dit bespreken in het intakegesprek en hier afspraken over maken.

Naast het onderzoeksverslag ontvangt de Inwoner een beschikking. In de beschikking staat:

- Welke maatwerkvoorziening is toegekend;
- Wat de ingangsdatum en duur van de ondersteuning is;
- Uit hoeveel minuten de ondersteuning per week bestaat;
- Informatie over het betalen van een eigen bijdrage aan het CAK;
- Informatie over bezwaarprocedure

2.10 Bekostigen: Gekozen is voor een inspanningsgerichte bekostiging van het product Huishoudelijke Hulp. Dit komt neer op dat de dienst Huishoudelijke Hulp in een afgesproken tijdseenheid wordt geleverd (p*q). Er wordt gehandeld vanuit de normering zoals opgenomen in de Beleidsregels van Gemeente Apeldoorn. Op basis daarvan wordt een urenberekening gemaakt. De Gemeente Apeldoorn is gehouden om voor de maatschappelijke ondersteuning een reëel tarief te betalen. De AMvB Reële Prijs Wmo 2015 die sinds de zomer van 2017 van kracht is, beschrijft op basis van welke parameters (kostprijsbestanddelen) het tarief tot stand komt. Het begrip reëel weerspiegelt daarbij de (goede) prijs- kwaliteitverhouding.

Wanneer een tarief reëel is, is niet in de AMvB bepaald, dat is en blijft een keuze van de Gemeente. Belangrijke maatstaaf hierbij is dat het tarief tot stand komt in een transparant proces naar/met de Opdrachtnemer en dat het tarief herleidbaar en herkenbaar is. Een kostprijsonderzoek heeft plaatsgevonden voor de tarieven Huishoudelijke Hulp voor het jaar 2024 en is uitgevoerd door bureau HHM. Hierin is de discussie over de juiste parameters van een kostprijsmodel voor Huishoudelijke Hulp en de passende waarden daarbij, uitgekristalliseerd. Voor de nieuwe overeenkomst voor Huishoudelijke Hulp per 2026, wordt het tarief gebaseerd op de tarieven 2024 uit dit kostprijsonderzoek waarop de indexaties van 2025 en 2026 worden toegepast.

2.11 Administreren: Op basis van het Normenkader is gekozen voor de inrichtingsvariant waarbij tijd wordt toegekend voor elke activiteit die niet door de Inwoner zelf kan worden uitgevoerd. Deze keuze baseert het college op haar ervaring in de uitvoering gedurende de afgelopen jaren, alsmede vanwege het feit dat deze variant in de uitvoering zowel praktisch, en eenvoudiger uitvoerbaar is. Daarbij is de variant beter uit te leggen en aldus begrijpelijker voor de inwoners, hetgeen ook het draagvlak van de regeling ten goede komt.

Het college kiest er dus voor om niet met een gemiddelde tijd voor Huishoudelijke Hulp te werken, waarop op de gemiddelde tijd voor activiteiten die de Inwoner zelf kan uitvoeren in mindering wordt gebracht en op de gemiddelde tijd extra tijd kan worden geïndiceerd voor bijzondere omstandigheden.

2.12 Verantwoorden: Facturatie van de inzet van het product huishoudelijke verzorging vindt plaats op basis van de werkelijke tijdsbesteding. Controle op de levering (van de dienstverlening) bij de Opdrachtnemer is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Uitgangspunt is daarbij om de administratieve lasten bij zowel gemeente als Opdrachtnemers zo laag mogelijk te houden.

In die lijn vraagt de opdrachtgever, in afwijking van het landelijk controleprotocol, géén jaarlijkse productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden met bijbehorende accountantsverklaring op. In de plaats daarvan voert de gemeente maandelijks een controle op de prestatieverlevering uit waaraan de Opdrachtnemer, indien deze in de steekproef zit, gehouden is om mee te werken. Deze medewerking houdt in:

- Het aanleveren van bewijs van levering van zorg aan een specifieke Inwoner over een specifieke maand. Deze bewijslast kan bijvoorbeeld bestaan uit urenbriefjes, registraties in de

administratie van de Opdrachtnemer en inzicht in de afspraken / agenda. Deze informatie moet de Opdrachtnemer herleidbaar naar cliënt aanleveren binnen 1 week nadat de gemeente het verzoek daartoe gedaan heeft.

- Het beantwoorden van eventuele aanvullende informatieverzoeken die de opdrachtgever naar aanleiding van de ontvangen steekproefgegevens heeft;
- Meewerken aan een risicogericht materiële controle volgens door opdrachtgever vastgestelde methodieken indien de opdrachtgever daartoe op basis van signalen aanleiding ziet.

Indien de Opdrachtnemer onvoldoende medewerking geeft aan de bovengenoemde controles c.q. er uit de controles onzekerheden komen van materiële omvang, kan Opdrachtnemer worden verzocht om alsnog een productieverantwoording met accountantsverklaring in te dienen (vangnet). De Opdrachtnemer is gehouden hieraan medewerking te geven.

Daarvoor vragen we het volgende van de Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemers sluiten aan bij de I-standaardberichten (iWmo en eventuele uitbreidingen);
- Opdrachtnemers zijn met 1 AGB-code aangesloten op VECOZO het communicatiepunt voor de zorg.
- Via VECOZO wisselen Opdrachtnemers met, onder andere, zorgverzekeraars en Gemeenten op een veilige manier persoonsgegevens uit.

2.13 Beheersen: Beheersing bestaat uit het monitoren en sturen op de contractuele afspraken. Dit gebeurt middels aan aantal op te stellen KPI's. Deze KPI's zijn opgenomen in de overeenkomst.

Nadat de inkoop is afgerond draagt de inkoper het contract over naar het contractmanagement. Het contractmanagement ziet erop toe dat de Opdrachtnemer de ondersteuning levert in overeenstemming met het contract. Hiervoor worden evaluatiegesprekken gevoerd met Opdrachtnemer waarin onder meer aan bod komt in hoeverre de Opdrachtnemer aan het contract voldoet. Dit evaluatiegesprek verloopt volgens een vaste gesprekscyclus en format zodat met Opdrachtnemer het gesprek wordt gevoerd aan de hand van een vaste set onderwerpen. Eventueel kunnen in het contract ook indicatoren worden opgenomen die het gemakkelijk maken om te toetsen of een Opdrachtnemer voldoet aan het contract (kan ook gedacht worden aan KPI's).

Randvoorwaarden voor goed contractmanagement zijn:

- Een goede informatiehuishouding waardoor informatie over Opdrachtnemer gemakkelijk inzichtelijk is
- Rapportages waarmee risico's op het niet naleven van het contract gedetecteerd worden door contractmanagement. Rapportages waarmee andere risico's inzichtelijk worden gemaakt, zoals financiële risico's die het voortbestaan van een Opdrachtnemer bedreigen.
- Zorgdragen voor het actueel houden van het gecontracteerde aanbod, verwerken van mutaties.
- Kennis van het contract in de organisatie is belangrijk. Het succes van een contract hangt voor een groot deel af van in hoeverre de organisatie op de hoogte is van het contract. Daarmee is een systeem waarmee voor de organisatie het contract en de voorwaarden daarvan gemakkelijk inzichtelijk is onontbeerlijk.
- Heldere communicatie met alle relevante stakeholders.
- Contractmanagement heeft een nauwe samenwerking met Toezicht en Handhaving.

Een contract betekent uiteraard ook wederzijdse verplichtingen, dus er zal ook aandacht zijn voor het Inkoopdocument

3 Programma van Eisen (PvE)

Beleid en algemeen	
Nr	Eis
1	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan alle in de Raamovereenkomst en Aanbestedingsstukken genoemde eisen en voorwaarden en aan de (gedurende de looptijd) geldende wet- regelgeving (waaronder de Verordening en beleidsregels van Opdrachtgever).
2	Opdrachtnemer committeert zich aan alle uitgangspunten zoals opgenomen in de Bijlage - Uitgangspunten Huishoudelijke Hulp gemeente Apeldoorn 2026.
3	Opdrachtnemer houdt zich aan en werkt vanuit de beschrijving van het indicatiebesluit, waaronder ook de beschikking valt ten aanzien van Huishoudelijke Hulp waarvoor Opdrachtnemer is gecontracteerd.
4	Voor huidige en toekomstige convenanten die niet worden gezien als wet- en regelgeving geldt dat Opdrachtgever eerst dient in te stemmen voordat deze van toepassing worden verklaard binnen de reikwijdte van deze Overeenkomst.
5	Opdrachtnemer is in staat om aan minimaal 50 inwoners Huishoudelijke Hulp te kunnen bieden.
Kwaliteit	
Nr	Eis
6	De Inschrijver komt alleen in aanmerking voor de opdracht indien hij in bezit is van een keurmerkcertificaat of een aantoonbaar werkzaam eigen kwaliteitssysteem dat gericht is op de zorg (huishoudelijke hulp). Dit kan bijvoorbeeld blijken uit de volgende keurmerken: • HKZ certificaat • ISO voor de zorg • Prezo voor Hulp bij het huishouden • KIWA certificaat voor ZZP (in geval van éénmanszaak volgens KvK) Inschrijvers die nog niet over een certificering beschikken moeten op een andere manier aantonen dat zij bij inschrijving een systeem hebben omschreven voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit de dienstverlening. Door het overleggen van een adequaat kwaliteitsplan dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de hiervoor genoemde keurmerken, waaronder ook externe toetsing, e.e.a. te beoordelen door de Opdrachtgever. In het opstellen van het plan kan aandacht worden besteed aan de eisen zoals gesteld. Dit systeem dient uiterlijk per 1 januari 2026 werkend te zijn geïmplementeerd tenzij de Inschrijver kan aantonen dat het proces tot certificering actief is ingezet.
7	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten en andere medewerkers daaronder begrepen, door:

7a	Kwaliteit van de medewerkers van de Opdrachtnemer De uiteindelijke kwaliteit(sbeleving) wordt in sterke mate bepaald door (de competenties van) de persoon die de daadwerkelijke hulp aan huis levert. Medewerkers dienen in ieder geval te beschikken over de volgende basiscompetenties: • Schoonmaakvaardigheden; • Ordelijk en hygiënisch werken; • Hebben een servicegerichte en Inwonervriendelijke instelling; • Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden; • Kunnen signaleren van bijzonderheden, veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de Inwonersituatie; • Stimuleren van de zelfredzaamheid van de Inwoner; • Zijn in staat het dossier van de Inwoner bij de houden (in overleg en samenwerking met collega's); • Kunnen werken volgens de doelen uit een zorgplan; • Aanvullend verwachten wij dat er binnen de organisatie medewerkers zijn die: kennis (of ervaring) hebben over de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek); • Houden bij het werk rekening met culturele verschillen in de samenleving; • kennis hebben van het organiseren van het huishouden (regie voeren samen met de Inwoner); • kennis hebben van de lokale infrastructuur en de sociale kaart en hiermee hun collega's en Inwoners ondersteunen.
7b	Deskundigheidsbevordering en scholingsbeleid De Opdrachtnemer geeft uitvoering aan deskundigheidsbevordering en scholingsbeleid. In het kader van de nieuwe overeenkomsten, gewijzigde regelgeving (waaronder beleid) en gewenste ontwikkelingen wordt hierbij in ieder geval aandacht besteed aan het op peil houden en ontwikkelen van competenties en vaardigheden, bijvoorbeeld door middel van trainingen, teambesprekingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen. De Opdrachtnemer en medewerkers handelen vanuit de visie van deze opdrachtomschrijving. Dit onderwerp wordt in de ontwikkelgesprekken in gezamenlijkheid verder besproken.
7c	Eisen aan de kwaliteit van dienstverlening Op de dienstverlening van de Opdrachtnemer zijn de Wmo 2015, het bijbehorende lokale gemeentelijke beleidsplan, eventuele beleidsregels en de verordening(en) van toepassing. De Opdrachtnemer handelt ten aanzien van de kwaliteitseisen minimaal conform de landelijke richtlijnen, zoals die door brancheorganisaties ontwikkeld zijn. De Opdrachtnemer geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen, verdragen en beleidsregels.

7d	Ondersteuning aan de Inwoner • De Opdrachtnemer informeert Inwoners voorafgaande aan de uitvoering van het onderzoeksverslag over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en cliëntenraad; • Bij het opstellen van het onderzoeksverslag zijn de Inwoner en zijn naasten actief betrokken; • De wijze van communiceren met de Inwoner is vastgelegd; • De door de Opdrachtnemer geleverde ondersteuning aan de Inwoner is gericht op het behalen van de afgesproken resultaten uit het onderzoeksverslag van de gemeente; • <u>De door de Opdrachtnemer geleverde ondersteuning wordt zodanig vastgelegd dat objectief verifieerbaar is dat de ondersteuning is geleverd conform de afgegeven indicatie en de daarin vermelde doelen en resultaten</u>De door de Opdrachtnemer geleverde ondersteuning wordt zodanig vastgelegd dat objectief verifieerbaar is dat de ondersteuning is geleverd conform de kwaliteitseisen; • De afgesproken resultaten uit het onderzoeksverslag worden door de Opdrachtnemer met de Inwoner geëvalueerd, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en Inwonertevredenheid. Wanneer sprake is van een langlopende toekenning van hulp dienen evaluatiemomenten met de Inwoner en zijn naasten te zijn ingepland; • Daarbij garandeert de Opdrachtnemer dat de beroepskrachten en andere medewerkers voldoen aan de eisen met betrekking tot deskundigheid en competenties zoals genoemd in 6.a; • <u>'Opdrachtnemer spant zich in om in overleg met de inwoner de continuïteit van levering bij ziekte en vakantie van personeel dusdanig te borgen dat de trajecten zo minimaal mogelijk worden gehinderd. Bij een onderbreking langer dan 3 weken of zorgmomenten> wordt door opdrachtnemer contact opgenomen met opdrachtgever</u>Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van levering ook bij ziekte en vakantie van personeel duidelijk is geregeld en dat de voortgang van de trajecten niet wordt gehinderd door onderbreken van levering. Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Opdrachtgever plaatsvinden; • Inwoner moet een keuze voor een Opdrachtnemer kunnen maken zonder daarbij door Opdrachtnemer op een oneigenlijke manier te worden beïnvloed (bijvoorbeeld door beloften die geen rechtstreeks verband houden met Huishoudelijke Hulpen/of giften); • Opdrachtnemer streeft er naar te tijdig te starten met de gevraagde opdracht en binnen de volgende termijnen. Termijnen worden gerekend vanaf de datum van aanmelding door: Standaardinzet: ○ binnen 2 <u>werk</u>dagen telefonisch contact, ○ eerste gesprek binnen 7 <u>werk</u>dagen, ○ start HH binnen 10 <u>werk</u>dagen. Spoedinzet: ○ Inzet in overleg (telefonisch contact, eerste gesprek en start HH)
7e	Veiligheid De Opdrachtnemer kan aantonen dat de meldcode voor huiselijk geweld en kinder- en ouderenmishandeling is geïmplementeerd in de organisatie en wordt nageleefd.
8	Opdrachtnemer faciliteert en stimuleert samenwerking met andere betrokken partijen/organisaties en met lokale toegang van de Gemeente Apeldoorn, die relevant zijn voor het bieden van een passende hulp voor de Inwoner.
Integriteit en Governance	
Nr	Eis

9	Met het oog op de mogelijke toekomstige inwerkingtreding van de Wet Integere Bedrijfsvoering vergt de Opdrachtgever van Opdrachtnemer het volgende in acht te nemen: • Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliënt/inwonersdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming; • Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering; • Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de Hulp wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden; • De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer; • In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Opdrachtnemer is aangegaan.
Bedrijfsvoering	
Nr	Eis
10	Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden. • Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Opdrachtnemer is, moet uitbetaald worden conform de voor Opdrachtnemer geldende CAO; • Vermoedt de Nederlandse Arbeidsinspectie dat een Opdrachtnemer een CAO niet naleeft, dan geeft zij dit door aan contractmanagement. Daarop zal de Gemeente Apeldoorn actie ondernemen naar de Opdrachtnemer. Als uit onderzoek blijkt dat Opdrachtnemer dat niet of onvoldoende doet, dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld. • Personeel en vrijwilligers van de Opdrachtnemer hebben respect voor de Inwoner ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat discriminatie van Inwoners door eigen medewerkers en ingehuurd personeel of ingeschakelde derden niet plaatsvindt. Ook zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt; • De medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Inwoner met betrekking tot de Hulp; • De medewerker blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid; • De Hulp aan de Inwoner wordt zoveel mogelijk geboden door een en dezelfde (vaste) medewerker; • Een ieder die in contact komt met de Inwoner is in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven, als in bedoelt in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Opdrachtnemer in dienst is getreden. Deze verklaring dient op eerste verzoek van de gemeente per omgaande te worden overgelegd. De aanvraag voor een VOG dient minimaal getoetst te zijn op: ○ het verlenen van diensten (nr. 41) ○ het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43) ○ belast zijn met de zorg voor minderjarige (84) ○ belast zijn met zorg voor (hulp hoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85) Medewerkers die contact hebben met inwoners en opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, en is toereikend voor de uitoefening van de

	werkzaamheden. Hierbij is het minimale vereiste niveau A2 van de Wet Vereiste Taalniveau . Als de Inwoner instemt met een anderstalige hulp draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze anderstalige hulp ondersteund wordt. Waardoor deze werkzaamheden adequaat uitgevoerd worden inclusief signaleringen en persoonlijk contact. Dit houdt in: • Inwoner wordt bij inzet van een anderstalig persoon goed voorbereid en de anderstalige hulpverlener wordt goed geïnstrueerd door de Opdrachtnemer. • Na 2 maanden en na 6 maanden inzet van het niet Nederlands sprekend personeelslid vraagt de Opdrachtnemer naar de ervaringen van de Inwoner. • Er is een Nederlands sprekend contactpersoon bereikbaar tijdens de werktijden van de anderstalige. • Afspraken worden in het Nederlands vastgelegd in het cliëntdossier. • De Opdrachtnemer zorgt voor signalering naar de gemeente bij bijzonderheden
Verwijzing en ondersteunen	
Nr	Eis
11	Opdrachtnemer dient op werkdagen tenminste van 08:30 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor inwoners. Bij deze telefonische bereikbaarheid geldt dat (vertegenwoordigers van) inwoners in alle gevallen persoonlijk te woord worden gestaan (geen Voice Response System). Opdrachtnemer heeft een duidelijke website met informatie over de organisatie, het aanbod, de klachtenregeling en de bereikbaarheid van de organisatie.
12	Opdrachtnemer verschaft de Inwoner bij aanvang zorglevering op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de Ondersteuning, kwaliteitsplan, klachtenprocedure en inwonersvertegenwoordiging.
Bekostigen en bedrijfsvoering	
Nr	Eis
13	Opdrachtnemer kan declareren voor zover de hulp daadwerkelijk geleverd is en onder de voorwaarde dat de hulp voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde eisen en er een toewijzing middels een Wmo 301 bericht van de gemeente aan ten grondslag ligt.
14	Het tarief wordt jaarlijks per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar geïndexeerd. De personele kosten (90% van tarief) worden geïndexeerd met de "Overheidsbijdrage in de Arbeidsontwikkeling (OVA). De materiële kosten (10% van het tarief) worden geïndexeerd met de Prijs particuliere consumptie (PCC). We hanteren hierbij de voorlopige indexcijfers voor het jaar t+1 zoals bekend voor 1 juli van jaar t. De definitieve indexcijfers (bekend in maart van jaar t+1) leiden tot een bijstelling van het tarief in jaar t+2. De eerste indexatie vindt plaats per 1 januari 2027.
15	<u>Opdrachtnemer moet tijdig declareren. Dat betekent dat Opdrachtnemer opdrachtgever éénmaal per maand de geleverde prestaties of afgeronde (deel-)trajecten doormiddel van het bericht 'Declaratie'. Dit bericht is de enige factuur die opdrachtnemer aan opdrachtgever stuurt voor geleverde dienstverlening. Partijen komen overeen dat het bericht declaratie wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen partijen overeen dat het bericht declaratie beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties. Indien de factuur wordt goedgekeurd, betaalt opdrachtgever die binnen 30 dagen na datum van indiening. Indien Opdrachtnemer structureel niet tijdig declareert en/of niet volgens het administratieprotocol worden de stappen zoals in artikel 2.0 van de overeenkomst doorlopen.</u> Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever éénmaal per maand de geleverde prestaties of afgeronde (deel-)trajecten doormiddel van het bericht 'Declaratie'. Dit bericht is de enige factuur die opdrachtnemer aan opdrachtgever stuurt voor geleverde dienstverlening. Partijen komen overeen dat het bericht declaratie wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen partijen overeen dat het bericht declaratie beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties. Indien de factuur wordt goedgekeurd, betaalt opdrachtgever die binnen 30 dagen na datum van indiening.

	Opdrachtnemer dient de declaratie uiterlijk binnen 90 dagen (voorkeur, binnen 30 dagen) na levering van de prestatie per kalendermaand in. Indien de opdrachtnemer een declaratie indient > 90 dagen na de leveringsperiode, treedt de opdrachtnemer uiterlijk binnen één maand na de te late declaratie in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft op dat moment aan welke verbeteracties worden genomen om herhaling te voorkomen. Opdrachtgever geeft de opdrachtnemer een termijn van 3 maanden om tijdig te declareren, te rekenen vanaf het moment dat het gesprek tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de herstelacties is geweest. Indien na die termijn wederom sprake is van declaraties > 90 dagen maanden, verbeurt de opdrachtnemer een boete van 8% over het te laat gefactureerde bedrag.
16	Opdrachtnemer verplicht zich tot: • medewerking aan Cliëntvervaringsonderzoeken die worden uitgevoerd door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving; • aanlevering van (digitale) gegevens en rapportages als Opdrachtgever om deze gegevens vraagt, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving. Opdrachtnemer garandeert dat registratie betrouwbaar en sluitend is; (zie verder eis 32 en 33 voor invulling hiervan); • medewerking aan alle vormen van controle door of namens Opdrachtgever op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid (zie ook de Overeenkomst) of de geleverde kwaliteit;
17	De Opdrachtnemer meldt direct aan de Opdrachtgever de relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering (fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.
Administreren	
Nr	Eis
18	Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (<u>volgens de meest actuele</u> SAP) iWmo iStandaarden en onderliggende handleiding. Zie bijlage 11. Versie 7.1.2 Administratieprotocol per 1-1-2023
19	Opdrachtnemers dienen via VECOZO de berichten met gemeente uit te wisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iWmo-berichten. De berichten worden versleuteld verstuurd tussen de gemeente en de Opdrachtnemers. De status van een bericht kan op elk gewenst moment via VECOZO worden gecontroleerd. Ook kan de retourinformatie bij een bericht worden geraadpleegd. De Opdrachtnemer dient aangesloten te zijn op het VECOZO Schakelpunt en geautoriseerd te zijn voor iWmo -berichtenverkeer. Deze aansluiting dient Opdrachtnemer zelf te regelen.
20	De Opdrachtgever heeft een zogenaamde "nulfactuur" nodig om declaraties te kunnen uitvoeren. Een nulfactuur is een factuur zoals Opdrachtnemer die binnen haar onderneming gebruikt, echter zijn er geen declaraties/posten opgegeven; alle bedragen staan op "nul".
21	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.
Verantwoorden	
Nr	Eis
22	De rechtmatigheid van de geleverde zorg dient te worden verantwoord. Het verantwoorden verloopt conform het landelijk accountantsprotocol en de aanvullende eisen in onderhavig Inkoopdocument.

23	Facturatie van de inzet van het product huishoudelijke verzorging vindt plaats op basis van de werkelijke tijdsbesteding. Controle op de levering (van de dienstverlening) bij de opdrachtnemer is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Uitgangspunt is daarbij om de administratieve lasten bij zowel gemeente als Opdrachtnemers zo laag mogelijk te houden. In die lijn vraagt de opdrachtgever, in afwijking van het landelijk controleprotocol, géén jaarlijkse productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden met bijbehorende accountantsverklaring op. In de plaats daarvan voert de gemeente maandelijks een controle op de prestatielevering uit waaraan de opdrachtnemer, indien deze in de steekproef zit, gehouden is om mee te werken. Deze medewerking houdt in: • Het aanleveren van bewijs van levering van zorg aan een specifieke Inwoner over een specifieke maand. Deze bewijslast kan bijvoorbeeld bestaan uit urenbriefjes, registraties in de administratie van de Opdrachtnemer en inzicht in de afspraken / agenda. Deze informatie moet de opdrachtnemer herleidbaar naar de Inwoner aanleveren binnen 1 week nadat de gemeente het verzoek daartoe gedaan heeft. • Het beantwoorden van eventuele aanvullende informatieverzoeken die de opdrachtgever naar aanleiding van de ontvangen steekproefgegevens heeft; • Meewerken aan <u>een risicogericht materiële controle</u> volgens door opdrachtgever vastgestelde methodieken indien de opdrachtgever daartoe op basis van signalen aanleiding ziet. Indien de opdrachtnemer onvoldoende medewerking geeft aan de bovengenoemde controles c.q. er uit de controles onzekerheden komen van materiële opvang, kan opdrachtnemer worden verzocht om alsnog een productieverantwoording met accountantsverklaring in te dienen (<u>vangnet</u>). De opdrachtnemer is gehouden hieraan medewerking te geven. Daarvoor vragen we het volgende van de Opdrachtnemer: • Opdrachtnemer sluiten aan bij de I-standaardberichten (iWmo en eventuele uitbreidingen); • Opdrachtnemer zijn met 1 AGB-code aangesloten op VECOZO het communicatiepunt voor de zorg; • Via VECOZO wisselen Opdrachtnemer met, onder andere, zorgverzekeraars en Gemeenten op een veilige manier persoonsgegevens uit.
24	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst besluiten tot een andere wijze van vaststelling of controle van de prestatielevering en productie.
25	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer opleggen een finale kwijting te ondertekenen, om over en weer een kalenderjaar financieel hard af te sluiten.
26	Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke plicht om tijdig de jaarstukken te publiceren.
27	De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van Opdrachtnemer.
28	Opdrachtgever kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.
Beheersen	
Nr	Eis
29	Na start van de overeenkomst vindt na het eerste kwartaal een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers. In de daaropvolgende periode zal het voortgangsgesprek periodiek plaatsvinden bij naar tevredenheid functioneren van de betreffende Opdrachtnemer. Het initiatief voor planning van deze gesprekken ligt bij Opdrachtgever.
30	De Opdrachtgever heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Opdrachtnemer in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.

31	Blijkt uit onderzoek dat Opdrachtnemer werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Opdrachtnemer veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtnemer om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
32	Onverlet het genoemde in het hierboven genoemde lid kan gemeente voorwaarden stellen aan Opdrachtnemer om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Opdrachtnemer, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.
Gegevensbescherming	
Nr	Eis
33	Opdrachtnemer verklaart zich, bij verwerking en uitwisseling van gegevens, te houden aan de voorwaarden zoals die zijn gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
34	Daar waar Opdrachtnemers te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), mee omgaan. Beroepscode, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.