



Inkoop Wmo Huishoudelijke Ondersteuning

# Bijlage 4 Programma van Eisen

TenderNednummer: TN 540662  
Datum: 1 oktober 2025

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning .....	4
1.1 Maatwerkvoorziening .....	4
1.2 Huishoudelijke Ondersteuning.....	4
1.3 Bijzonderheden: afbakening met de Wmo-functie “begeleiding basis’.....	4
1.4 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning .....	5
1.5 Activiteitenplan .....	5
1.6 Levering Huishoudelijke Ondersteuning .....	6
1.7 Dienstverleners .....	7
1.8 Organisatie van Opdrachtnemer.....	8
1.9 Klachtenregeling .....	9
1.10 Wet aanpak schijnconstructies .....	9
1.11 Wet arbeid vreemdelingen .....	10
1.12 Wet ketenaansprakelijkheid .....	10
1.13 Internationale sociale voorwaarden .....	10
1.14 Scheiden wonen-zorg.....	10
1.15 Overmacht .....	10
1.16 Gegevensuitwisseling en bescherming .....	11
2. Administratie .....	11
2.1 Monitoring en verantwoording.....	11
2.2 Declaratie .....	13

## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Huishoudelijke Ondersteuning. Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo in de ZOU- gemeenten, De Bilt, Bunnik, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist. Het document biedt een uitwerking van de verordeningen/beleidsregels van de vijf gemeenten, is als bijlage bij het aanbestedingsdocument gevoegd en vormt als zodanig een geheel van eisen waar opdrachtnemers mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een contract Huishoudelijke Ondersteuning.

## 1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

### 1.1 Maatwerkvoorziening

- a) Huishoudelijke ondersteuning is een maatwerkvoorziening. De maatwerkvoorziening wordt door gemeenten De Bilt, Bunnik, Wijk bij Duurstede en Zeist geïndiceerd conform het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (Bureau HHM). De gemeente Utrechtse Heuvelrug hanteert een vergelijkbaar maar uniek normenkader dat eveneens voldoet aan de rechterlijke criteria.
- b) Gemeente neemt een besluit als een inwoner in aanmerking komt voor de maatwerkvoorziening. Dit geldt als een toekenning. Zonder dit besluit is het voor de inwoner niet mogelijk gebruik te maken van de maatwerkvoorziening. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe opdrachtnemer een opdracht is verstrekt.
- c) Een Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde besluit als deze naar oordeel van gemeente (de toekenning) door zijn of haar beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om een schoon en leefbare woonomgeving te creëren, onvoldoende beschikt over “eigen kracht”, het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren en evenmin een voorliggende of algemene voorziening toereikend is.

### 1.2 Huishoudelijke Ondersteuning

- a) Bij huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat inwoners in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid. Gemeentelijke ondersteuning bij het voeren van een huishouden neemt de verantwoordelijkheid en activiteit van de inwoner niet geheel over, maar ondersteunt de inwoner om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Opdrachtnemer stimuleert de zelfredzaamheid van de inwoner op een actieve manier.
- b) Huishoudelijke Ondersteuning wordt in deze aanbesteding in twee productvormen opgesplitst. Huishoudelijke Ondersteuning en Huishoudelijke Ondersteuning Extra (HO-X).
- c) Zie productomschrijving (bijlage 2).
- d) Opdrachtnemer levert de ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de cliënt met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.
- e) Bij de ondersteuning wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt geleverd en dat wat de cliënt zelf kan.

### 1.3 Bijzonderheden: afbakening met de Wmo-functie “begeleiding basis”.

Bij de inkoop Wmo-begeleiding 2021 zijn bij ‘begeleiding basis’ o.a. de volgende mogelijke doelen vastgesteld:

- *Versterken, activeren of stabiliseren van de zelfredzaamheid. Daaronder begrepen persoonlijk functioneren en vaardigheden die nodig zijn voor het voeren van een gestructureerd huishouden en het verrichten van algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL).*
- *Versterken, activeren en/of stabiliseren van de zelfregie over het dagelijks leven, waaronder begeleiding bij tekortschietende vaardigheden in zelfregelend vermogen: dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken en administratie.*

Deze begeleidingsdoelen gaan verder dan de HO-extra Het betreft begeleiding zonder eigen praktische inzet in het huishouden. Veelal in combinatie met versterken van de zelfregie op diverse levensdomeinen, versterken van de zingeving en leren omgaan met- en acceptatie van de beperking.

Het schoonmaken en op orde brengen van een zwaar vervuilde woning valt niet onder de reguliere Huishoudelijke Ondersteuning of onder de Huishoudelijke Ondersteuning-X (HO-X). Hierop is eenmalig specifieke actie nodig om de Huishoudelijke Ondersteuning daarna een goed startpunt te kunnen bieden. De gemeente kan dit ook inzetten via de GGD. Een dergelijke situatie is niet per definitie HO-X.

#### **1.4 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning**

- a) Een inwoner doet een verzoek voor hulp bij het Sociaal Team, het dorps- of wijkteam, (hierna het Toegangsteam). Waarna het Toegangsteam bepaalt of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning nodig is.
- b) Het Toegangsteam doet onderzoek en toetst de melding aan de hand van het normenkader van HHM of het eigen indiceringskader, het lokale beleid, de zelfredzaamheid, maakt een gesprekverslag en neemt hierover een besluit.
- c) Inwoner die een beschikking ontvangt waarmee de inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten best passende opdrachtnemer.
- d) Na keuze voor opdrachtnemer ontvangt opdrachtnemer een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo. Hiermee wordt opdrachtnemer inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning. Facturering mag pas plaatsvinden met ingang van daadwerkelijke start van de ondersteuning. Opdrachtgever stuurt hierover via iWmo een 305-bericht.
- e) Indien inwoner akkoord is, kan een kopie van het ondersteuningsplan door de opdrachtnemer via de cliënt opgevraagd worden.
- f) Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht voor alle inwoners die een beschikking ontvangen. Opdrachtnemer bevestigt binnen drie werkdagen de ontvangst en acceptatie. Bij spoed en crisissituaties accepteert en levert de opdrachtnemer onverwijld, waarbij de spoed en crisis door het Toegangsteam wordt bepaald.
- g) Als opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie dagen gemotiveerd bij het Toegangsteam. Het Toegangsteam beoordeelt en beslist of opdrachtnemer op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, uitgezonderd spoed en crisis

#### **1.5 Activiteitenplan**

Opdrachtnemer is verplicht om bij aanvang van de ondersteuning van een cliënt in samenspraak met de betreffende cliënt een activiteitenplan, of -overzicht op te stellen. Hierin is opgenomen:

- Op welke wijze de in het activiteitenplan vastgestelde resultaten wordt behaald: welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
- Afspraken waar de cliënt en opdrachtnemer zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Na acceptatie dient de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende cliënt en binnen 1 maand na acceptatie het uitvoeringsplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van het Toegangsteam) start de opdrachtnemer binnen 48 uur.

- a) Het activiteitenplan dient aan te sluiten bij de door het Toegangsteam opgestelde resultaten en doelen.
- b) Het activiteitenplan vormt onder andere onderdeel van de evaluatie en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet. Het activiteitenplan
- c) Het activiteitenplan kan, met toestemming van client, ingezien worden door opdrachtgever wanneer daar voldoende aanleiding toe is.

#### **1.6 Levering Huishoudelijke Ondersteuning**

- a) Opdrachtnemer is verplicht tot signaleren en het verstrekken van informatie aan het Toegangsteam van de opdrachtgever wanneer sprake is van, of een vermoeden van, onveiligheid voor of door de inwoner bij omstandigheden van mentale-, fysieke- of woonomgeving gerelateerde aard.
- b) Opdrachtnemer is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.
- c) De opdrachtnemer is verplicht per direct door te geven aan de opdrachtgever als de ondersteuning niet binnen drie weken gestart kan worden. De opdrachtnemer zal tot het moment dat hij aangeeft weer over capaciteit te beschikken geen cliënten toegewezen krijgen. De Opdrachtnemer is verplicht inspanningen te verrichten om over voldoende personele capaciteit te beschikken om te voldoen aan de vraag en dit desgevraagd aan te tonen. Bij (verwijtbare) nalatigheid t.a.v. deze bepalingen treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. De opdrachtgever zal gebruik maken van de andere gecontracteerde opdrachtnemers. Bij nalatigheid van de opdrachtnemer kan de opdrachtgever eventuele meerkosten om de continuïteit van zorg te waarborgen verhalen op de opdrachtnemer.
- d) Als opdrachtnemer vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt opdrachtnemer daarover in overleg met gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van opdrachtnemer en maakt hierover met opdrachtnemer en cliënt nadere afspraken en gemeente past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
- e) Indien opdrachtnemer constateert dat de cliënt minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverlenings-opdracht, is opdrachtnemer verplicht hierover contact op te nemen met het Toegangsteam.
- f) Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatie heeft plaatsgevonden tussen Toegangsteam en cliënt. Zo nodig in afstemming met de opdrachtnemer.
- g) Ongeacht de verplichting voor opdrachtnemers om inwoners te attenderen op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening, blijft de cliënt zelf verantwoordelijk voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het besluit. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- h) Cliënt heeft de mogelijkheid om van opdrachtnemer te wisselen. Cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan het Toegangsteam en de opdrachtnemer.
- i) De opzegtermijn van de inwoner duurt 1 kalendermaand ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk aan opdrachtnemer is gedaan. De coördinatie van de wisseling ligt bij het Toegangsteam.

- j) Wanneer opdrachtnemer aangeeft dat de samenwerking met cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met het Toegangsteam naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door opdrachtnemer stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is die samen met cliënt en Toegangsteam overeengekomen is, tenzij er sprake is van de onder (i) genoemde voorwaarde.
- k) Opdrachtnemer communiceert voldoende en voldoende duidelijk met client over de start, stopzetting en/ of uitstel van de activiteiten. Tevens valt hieronder communicatie met betrekking tot wisseling van dienstverlener bij vakanties, ziekte of anderszins uitval.
- l) De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
- m) De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het activiteitenplan.
- n) De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo adequaat en goedkoop mogelijk wordt geleverd en geen hogere indicaties worden gevraagd dan noodzakelijk, c.q. opdrachtnemer proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
- o) De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, stimuleren van activiteit en zelfredzaamheid van de cliënt.
- p) Wanneer de opdrachtnemer niet langer adequaat ondersteuning kan leveren dat draagt leverancier de ondersteuning over aan een andere opdrachtnemer, in overleg met inwoner en Toegangsteam.
- q) Opdrachtnemer dient uiterlijk 10 weken na de start van het activiteitenplan contact op te nemen met inwoner of de ondersteuning verloopt conform de gemaakt afspraken. Dit kan telefonisch. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om hierop steekproefsgewijs te controleren.

## 1.7 Dienstverleners

- a) Opdrachtnemer garandeert dat hij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan cliënt levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) waartoe opdrachtnemer behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de ondersteuningsvraag van cliënt en dienst toegekende maatwerkvoorziening.
- b) Opdrachtnemer zet dienstverleners in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's). In ieder geval beschikken dienstverleners over kennis en vaardigheden met betrekking tot het schoon en leefbaar houden van het huis en over vaardigheden om veranderingen in de persoonlijke situatie van de cliënt te signaleren en te bespreken met de leidinggevende. Voor levering van HO-X zijn aangepaste vaardigheden nodig (zie ook productomschrijving, bijlage 2 bij het inkoopdocument ).
- c) Onder de in het vorige lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat dienstverleners:
  - Beheersing van de Nederlandse taal. Bij uitzondering kan hiervan afgeweken worden in overleg tussen opdrachtnemer en Toegangsteam.
  - Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
  - Helder communiceren en overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
  - De eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van inwoners respecteren.
  - schoonmaakvaardigheden

- d) Tijdens de uitvoering van de opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een uitzondering kan gemaakt worden als de inwoner de Nederlandse taal niet machtig is. Een en ander wordt door inschrijving gegarandeerd.
- e) De toezichthouder van de gemeente, kan om een VOG vragen als de toezichthouder vermoedt dat iets niet in orde is.
- f) Dienstverlener is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met inwoner.
- g) Dienstverlener heeft, wanneer gewenst per product, kennis van de sociale kaart en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van inwoner.
- h) Dienstverlener weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
- i) Dienstverlener dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van inwoner.
- j) Dienstverlener is in staat wijzigingen in de situatie van inwoner te signaleren en door te geven.
- k) Dienstverlener dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback. Daarnaast is dienstverlener empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt hij of zij transparant.
- l) Wanneer van toepassing beschikt dienstverlener over enige kennis van aandoeningen, en/of beperkingen op grond waarvan beschikkingen worden afgegeven.

### **1.8 Organisatie van Opdrachtnemer**

- a) Opdrachtnemer is bekend met de sociale kaart van de gemeente en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de gemeente/wijk en benut deze actief ten behoeve van inwoner voor het product HO-X.
- b) Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
  - Gebruik te maken van een kwaliteitssysteem voor de organisatie;
  - Dienstverleners bij te scholen op hun vakgebied;
  - Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren en dit tot uitvoering te brengen.
- c) Opdrachtnemer meldt onverwijld calamiteiten die bij de verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- d) Zodra het voor een opdrachtnemer duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de opdrachtnemer een plicht hiervan uiterlijk binnen 3 dagen, melding te maken bij de toezichthouder. De toezichthouder van de GGD regio Utrecht is aangewezen door de gemeenten in de provincie Utrecht om toezicht uit te voeren op de kwaliteit van de Wmo ondersteuning. Het advies is om bij twijfel ook altijd te melden, zodat toezichthouder op basis van de situatie kan beoordelen of het daadwerkelijk een calamiteit betreft.
- e) Voor het melden van calamiteiten heeft de GGD regio Utrecht het protocol calamiteitentoezicht opgesteld. Het protocol beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening in relatie tot het calamiteitentoezicht. Het protocol is terug te lezen op de website van GGD regio Utrecht: <https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/melden-calamiteit-of-geweld.html>
- f) Opdrachtnemer werkt verplicht mee aan een regulier onderzoek van de GGDrU in het kader van kwaliteitstoezicht.
- g) Opdrachtnemer hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

- h) Inwoner moet de keuze voor een opdrachtnemer kunnen maken zonder daarbij door opdrachtnemer op een dergelijke manier te worden beïnvloed (bv door beloften/giften) dat het Toegangsteam niet in staat wordt gesteld om zorgvuldig te inventariseren wat de ondersteuningsvraag is en welke vormen van ondersteuning daarbij het beste aansluiten bij welke opdrachtnemer.
- i) Opdrachtnemer werkt actief aan het verminderen van bureaucratie binnen de eigen organisatie.
- j) Opdrachtnemer dient cliënten niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van inwoner over partijen kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers, maar ook het disfunctioneren van de eigen organisatie.
- k) Opdrachtgever hecht aan goed werkgeverschap, zeker in een krappe arbeidsmarkt. In dat kader vindt opdrachtgever het onwenselijk om 0-uren contracten aan te bieden aan dienstverleners en dient opdrachtnemer deze wijze van contractering zo veel mogelijk te vermeiden.

### **1.9 Klachtenregeling**

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Gegevens over deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron en graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening.

- a) De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate laagdrempelige klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt en de Opdrachtgever. Klachten worden onderscheiden naar processen als bijvoorbeeld communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid geregistreerd.
- b) De Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de inwoners en de Opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief en per mail bereikbaar.
- c) Er vindt een volledige en adequate registratie plaats van alle klachten, zowel mondeling alsook schriftelijk c.q. per e-mail.
- d) De Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;
- e) De Opdrachtnemer informeert de cliënten over de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze. De termijn waarbinnen de klacht opgelost moet zijn is maximaal 10 werkdagen gerekend vanaf de ontvangst van de klacht. Bij complexe klachten kan deze termijn incidenteel langer zijn. Waarbij de inwoner inzicht geboden wordt in de afwikkeling en de afwikkelperiode.
- f) De inwoner wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. In geval van bezwaar of beroep wordt een kopie van deze informatie toegestuurd aan Opdrachtgever.
- g) De Opdrachtnemer stuurt in geval van bezwaar of beroep een kopie van het voorwerp van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Opdrachtgever.
- h) Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht de Opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

### **1.10 Wet aanpak schijnconstructies**

- a) Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's. (Waaronder Wet Normering Topinkomens)
  - Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.

- Opdrachtnemer verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- b) Indien gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst verschaft opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan gemeente.

### **1.11 Wet arbeid vreemdelingen**

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van gemeente van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.

### **1.12 Wet ketenaansprakelijkheid**

Wanneer gemeente in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd is, heeft gemeente het recht die bedragen op de betalingen aan opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van gemeente te openen G-rekening.

### **1.13 Internationale sociale voorwaarden**

Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.

### **1.14 Scheiden wonen-zorg**

Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning uit hoofde van deze overeenkomst is uitgesloten. Ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning wordt alleen ingezet wanneer een inwoner beschikt over huisvesting; waar de inwoner ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning afneemt of wanneer de inwoner kiest voor een andere opdrachtnemer. De huurovereenkomst van de inwoner mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke opdrachtnemer.

### **1.15 Overmacht**

In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de raamovereenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer verhinderen, voor rekening van opdrachtnemer dienen te komen: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de opdrachtnemer ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere voorzienbare omstandigheden waarop de opdrachtnemer had kunnen en moeten anticiperen.

## 1.16 Gegevensuitwisseling en bescherming

- a. Opdrachtnemers maken bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>).
- b. Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de inwoner betrachten opdrachtnemers geheimhouding over de inhoud van het ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van opdrachtnemers zal worden gedaan.
- c. 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. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
- d. De persoonsgegevens waarover opdrachtnemer de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst. Of, op nader overeen te komen wijze. Partijen werken conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
  - Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt. De Overeenkomst wordt door partijen aangemerkt als een overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG.
  - Partijen werken volgens de laatste versie van “vuistregels voor professionals bij gegevensuitwisseling en privacy” zoals gepubliceerd op de website van de VNG onder publicaties.
  - Indien er tussen Partijen gegevens over of van cliënten per e-mail worden uitgewisseld wordt er, indien er privacygevoelige gegevens worden gedeeld, te allen tijde gebruik gemaakt van een beveiligde e-mailomgeving.
  - In voorkomende gevallen zullen boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens en schadeclaims die verband houden met privacy en/of datalekken voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
- e. Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens gemeente naar de mate waarin opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.

## 2. Administratie

### 2.1 Monitoring en verantwoording

- a. Gemeente zal de door opdrachtnemer verstrekte dienstverlening aan inwoners en de financiële afwikkeling daarvan monitoren. Met dat doel zal gemeente informatie uitvragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
- b. Opdrachtnemer werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo dat wordt uitgevoerd door de GGD regio Utrecht. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de GGD regio Utrecht de kwaliteitsrapportages openbaar maakt.
- c. Opdrachtnemer verschaft op verzoek van gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in

---

<sup>1</sup> <https://ggdru.nl/thema/professionals-ggd/wmotoezicht/>

groepsverband verbonden ondernemingen en de door opdrachtnemers gecontracteerde onderaannemer(s).

- d. Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat opdrachtnemer of een door opdrachtnemer ondersteunde client in een risicovolle of maatschappelijke discutabele situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning voor een of meer inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
- e. Blijkt uit onderzoek dat opdrachtnemer werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle en/of discutabele 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.
- f. Onverlet het genoemde in lid e) 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.
- g. Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de leden e) en f) de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- h. Gemeente en opdrachtnemer komen overeen dat opdrachtnemer desgevraagd periodiek meewerkt aan het ervaringsonderzoek zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning dit aan de gemeente opdraagt uit te voeren. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gemeente de uitkomsten van dit onderzoek aan inwoners ter beschikking kan stellen. De gemeente kan verder steekproefsgewijs toetsen of opdrachtnemer de dienstverlening conform besluit uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen gemeente en opdrachtnemer.
- i. Opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage aan van ontvangen klachten over geleverde maatwerkvoorzieningen huishoudelijke ondersteuning naar aard en oorzaak, voor het eerst in april 2023, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Deze kunnen op verzoek van inwoner geanonimiseerd worden. Echter, in het geval dat inwoner met bezwaar of beroep een beroep doet op de gemeente als opdrachtgever, vereist gemeente, met toestemming van de inwoner, inzage in het dossier.
- j. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door gemeente naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan gemeente in overleg gaan om verbeteringen door te voeren.
- k. Opdrachtnemer mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
- l. Verantwoording:
  - Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien opdrachtnemer een totale jaaromzet heeft voor Wmo Huishoudelijke Ondersteuning boven de €50.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert opdrachtnemer elk jaar voor 1 april aan.
  - Indien gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

- m. Opdrachtgever en opdrachtnemers hebben overleg over de uitvoeringspraktijk in een gezamenlijk overleg ten minste 1 maal per jaar. Tijdens dit plenaire overleg kunnen aanvullend op de bepalingen in alle inkoopdocumenten waaronder het programma van eisen en de raam- en nadere overeenkomst, praktische afspraken ten behoeve van een uitvoeringspraktijk worden gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld wachtlijsten (gebruik van de beschikbaarheidswijzer), overgangsregelingen bij een veranderde situatie bij inwoners, aanvullende declaratieafspraken en overige zaken waarin inkoopdocumenten niet voldoende voorzien. Deze praktische afspraken gericht op uitvoeringspraktijk, kunnen worden opgenomen in een zogenaamd Werkafsprakenboek. Tijdens dit overleg kunnen ook vernieuwingsopties, ontwikkelingen en mogelijke pilots besproken worden.

## **2.2 Declaratie**

- a. De opdrachtnemer declareert op basis van de levering van de zorg bij de inwoner. Uitgesloten van declaratie zijn een melding van ontvangst van opdrachtnemer aan opdrachtgever, uitsluitend een melding bij de inwoner en/of een intakegesprek. Declaratie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk geleverde uren die passend zijn bij het besluit van het Toegangsteam.
- b. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht tijdig Stopberichten uit te wisselen wanneer de dienst tijdelijk moet worden gestaakt. Bijvoorbeeld door omstandigheden bij client.
- c. Voor de afhandeling van het administratie en declaratieproces verwijzen we u naar bijlage 7 van deze inkoopdocumenten. Dit protocol beschrijft de wijze waarop het administratie- en declaratieproces voor de gemeenten verloopt en welke stappen de opdrachtnemer daarin moet nemen. In dit protocol staan de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom zorgtoewijzingen en declaratiegegevens, de wijze van aanlevering en de uiteindelijke betaling van declaraties.
- d. Het protocol geldt voor alle opdrachtnemers in de huishoudelijke ondersteuning die gecontracteerd zijn door de gemeenten.