



Inkoopdocument Huishoudelijke Ondersteuning 2026 (en volgend) zes Achterhoekse Gemeenten

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1 Algemeen	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Gebruik TenderNed.....	6
1.3 Toelatingsprocedure	6
1.3.1 Doelstelling	6
1.4 Voldoen aan de eisen	7
2 Opdrachtoomschrijving.....	8
2.1 Algemene omschrijving	8
2.2 Omschrijving van de Opdracht.....	8
2.3 Omvang van de Opdracht	8
2.4 Indeling in producten.....	8
2.5 Duur van de Overeenkomst	9
2.6 Bekostiging en Tarieven.....	9
2.6.1 Eenheden en indicatieperiode	9
2.7 Tariefmodel, loon- en prijsontwikkeling	9
2.8 Verantwoordelijkheid voor Onderaannemers.....	9
3 Toelatingsprocedure	11
3.1 Doel van de Toelatingsprocedure	11
3.2 Inkoop- en Aanbestedingsplatform TenderNed	11
3.3 Communicatie	11
3.4 Planning van de Toelatingsprocedure	11
3.5 Vormvereisten	11
3.5.1 Nota van Inlichtingen	11
3.5.2 Indienen van documenten	12
3.6 Storingen van TenderNed	12
3.7 Volledigheid en geldigheid	12
3.8 Intrekking Toelatingsprocedure.....	13
3.9 Tegemoetkoming kosten	13
3.10 Geheimhouding	13
3.11 Overeenkomst huishoudelijke ondersteuning	13
3.12 Algemene inkoopvoorwaarden.....	13
3.13 Onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in Inkoopdocument	13
3.14 Gestanddoening	13
3.15 Toepasselijk recht en geschillen	13
3.16 Klachtafhandeling Toelatingsprocedure.....	14
3.17 Bezwaar	14
3.18 Beoordelingsprocedure	14
3.19 Besluitvorming over de toelating	15
3.20 Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever	15
3.21 Overeenkomst.....	15
4 Eisen aan de Inschrijver en Inschrijving	17
4.1 Uitsluitingsgronden.....	17
4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (bijlage 3).....	17
4.2 Verantwoordelijkheid voor Onderaannemers.....	18
4.3 Geschiktheidseisen	19
4.3.1 Technische en beroepsbekwaamheid	19
4.3.1.1 Branche- of beroepsorganisatie	19
4.3.1.2 Kwaliteitskeurmerk.....	19
4.3.2 Beroepsbevoegdheid.....	19
4.3.2.1 Inschrijving in nationale beroeps-/ handelsregister	19
4.4 Geschiktheidseisen	19
4.4.1 Financiële en economische draagkracht	19
4.4.2 Afdekking bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid	20
4.5 Akkoord met wet- en regelgeving en de Inkoopdocumenten.....	20

5	Programma van eisen.....	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Definities Huishoudelijke Ondersteuning	21
5.3	Resultaten, voorzieningen en deze inkoopprocedure.....	21
5.4	Eisen aan het resultaat	21
5.5	Ondersteuning.....	22
5.5.1	<i>Tijdige start Ondersteuning</i>	22
5.5.2	<i>Continuïteit Ondersteuning</i>	22
5.6	Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning	22
5.7	Acceptatieplicht	23
5.8	Kwaliteitskader en beleidsregels Handhaving en Naleving	23
5.9	Kwaliteit personeel	23
5.10	Signaleringsfunctie	24
5.11	Inzet personeel.....	24
5.12	Verklaring omtrent gedrag.....	25
5.13	Cliënttevredenheidsonderzoek.....	25
5.14	Klachtenprocedure	25
5.15	Toezicht Sociaal Domein	25
5.16	Administratieprotocollen en berichtenverkeer	26
5.17	Facturatie	26
5.18	Administratieve vereisten	26
5.19	(Financiële) verantwoording en controle.....	27
5.20	Monitoring & Overleg	28
5.21	Calamiteiten	28
5.22	Onderzoek.....	28
5.23	Gegevensverwerking	28
5.24	Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	29
5.25	Social return	29
5.26	Toerekenbare tekortkoming	29
5.27	Beperking van instroom	29
5.28	Vorbereiding op invoering van de Inkomens- en Vermogensafhankelijke Bijdrage (ivb)	29

Begrippenlijst

In dit Inkoopdocument worden een aantal begrippen gebruikt die hieronder zijn gedefinieerd. De begripsbepalingen zoals vastgelegd in artikel 1.1 .1 van de Wmo 2015 zijn daarbij onverkort van toepassing.

Begrip	Definitie
AIAG 2017	Algemene Inkoopvoorwaarden van de Achterhoekse Gemeenten 2017 zijn als bijlage 2 bij dit Inkoopdocument gevoegd.
Cliënt	Een inwoner van de Opdrachtgever die een verwijzing heeft voor het verkrijgen van Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. In de gemeentelijke regelgeving kan een Cliënt ook inwoner genoemd worden.
College	Het College van Burgemeester en Wethouders van één van de in deze procedure genoemde zes Achterhoekse Gemeenten.
Eis	Een criterium waaraan de dienstverlening of levering moet voldoen om in aanmerking te komen voor de Opdracht.
Gemeenten	De samenwerkende Gemeenten: Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, en Winterswijk
Hoofd- en Onderaannemer	<p><u>Hoofdaannemer</u> De Opdrachtnemer die bij de uitvoering van de Overeenkomst andere organisaties of personen inschakelt (niet zijnde werknemers in dienst van Opdrachtnemer)</p> <p><u>Onderaannemer</u> Een organisatie (niet zijnde een samenwerkingsverband of een Onderaannemer van de Onderaannemer) of een persoon die werkt als verlengstuk en in Opdracht van de Hoofdaannemer en aldus een deel van de Overeenkomst feitelijk uitvoert.</p>
Huishoudelijke Ondersteuning	Met Huishoudelijke Ondersteuning bereiken we de volgende resultaten: <ul style="list-style-type: none"> - Schoon en leefbaar huis - Was verzorging - Boodschappen - Maaltijden - Regie/ Organisatie - Kindzorg
Inschrijver	Diegene die op basis van het Inkoopdocument een Inschrijving doet.
Inkoopdocument	Het voorliggende document inclusief bijlagen.
Inschrijving	Het geheel van de aanbiedingsbrief en alle aanvullende informatie die door de Gemeenten in de Inkoopdocumenten is opgevraagd en door de Inschrijver bij de Gemeenten is ingediend.

Begrip	Definitie
Nota van inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van Inschrijvers zijn opgenomen. De Nota van inlichtingen wordt samengesteld uit de geanonimiseerde vragen die gedurende de Toelatingsprocedure in TenderNed worden gesteld en beantwoord. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Inkoopdocument. Als Nota's van Inlichtingen onderling tegenstrijdig zijn, geldt de meest recente Nota.
Opdracht	Opdracht van Opdrachtgever tot de levering van Huishoudelijke Ondersteuning aan een Cliënt in het kader van de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De Gemeenten waarmee de Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	De verbintenis die tot stand komt doordat een Inschrijver die aan de eisen voldoet en zich conformeert aan de voorwaarden, heeft ingeschreven op de Toelatingsprocedure (= aanbod) en daarna is toegelaten (= aanvaarding).
Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning	Een Plan dat Opdrachtnemer samen met de Cliënt opstelt waarin de afspraken worden beschreven over de invulling en inzet van Huishoudelijke Ondersteuning.
Prestatie	De geleverde dienst die Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar zijn overeengekomen.
Sociale basis:	De Sociale basis (voorheen: voorliggend veld, inclusief algemene voorzieningen) bestaat uit drie onderling nauw verbonden pijlers: de inwoners zelf, hun netwerken en de meer formele, georganiseerde Sociale basisvoorzieningen. De sociale basis heeft een belangrijke preventieve functie, verkleint de behoefte aan zwaardere (zorg)voorzieningen en raakt aan alle aspecten van het dagelijks leven. Zoals ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid. Alles bij elkaar vormt de sociale basis een vangnet voor hulp en steun. De sociale basis is zichtbaar en laagdrempelig, iedereen kan er gebruik van maken.
Toelatingsprocedure	De procedure voor respectievelijk het: <ul style="list-style-type: none"> - Inschrijven door Inschrijvers op de mogelijkheid in aanmerking te komen voor Opdrachten in het kader van Maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning voor één of meer Achterhoekse Gemeenten; - Het toetsen of Inschrijvers voldoen aan de gestelde eisen en akkoord gaan met de gestelde voorwaarden; - Het toelaten van Inschrijvers die voldoen aan de gestelde eisen.

1 Algemeen

1.1 Aanleiding

Voor u ligt het Inkoopdocument behorende bij de inkoop van Huishoudelijke Ondersteuning die de Gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre en Winterswijk (hierna: de Gemeenten) gezamenlijk zijn gestart.

Sommige inwoners van de Gemeenten hebben hulp nodig bij het schoon en op orde houden van het huishouden. Dat kan bijvoorbeeld komen door ouderdom, langdurige ziekte of een beperking. De Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor de dienstverlening voor hulp bij het huishouden aan inwoners met een ondersteuningsvraag op dat gebied.

De Gemeenten maken voor de inkoop van Huishoudelijke Ondersteuning gebruik van een Toelatingsprocedure. Deze biedt de mogelijkheid om tussen de inkooprondes door wijzigingen aan te brengen in het Inkoopdocument.

Om de procedure goed te laten verlopen, verzoeken wij u zich te houden aan de instructies die u krijgt via TenderNed en dit 'papierene' Inkoopdocument als toelichting daarbij te gebruiken. Uw inschrijving en communicatie met de Gemeenten moet gedurende de inschrijffperiode uitsluitend via TenderNed plaatsvinden.

1.2 Gebruik TenderNed

Voor deze Toelatingsprocedure maken de Gemeenten gebruik van TenderNed, waarbij alle communicatie met de Inschrijvers via dit systeem verloopt. Zowel voor het stellen van vragen, het geven van antwoorden als voor de totstandkoming van de Overeenkomst wordt gebruik gemaakt van dit platform. Ook kunt u de planning rondom de inschrijfmomenten raadplegen op TenderNed. Alle documenten voor de Toelatingsprocedure zijn uitsluitend te downloaden via www.TenderNed.nl.

U kunt uitsluitend digitaal online via www.TenderNed.nl inschrijven op deze Toelatingsprocedure. Om digitaal te kunnen inschrijven op deze procedure, moet u zowel uzelf (als gebruiker) als uw onderneming registreren in TenderNed. Wij raden u aan om de registratie spoedig te regelen en ruim op tijd te beginnen met het uploaden van uw inschrijving (s)(documenten) in de digitale kluis.

1.3 Toelatingsprocedure

Door in te schrijven en toegelaten te worden, sluit de Inschrijver met elke Gemeente afzonderlijk een Overeenkomst voor de Huishoudelijke Ondersteuning waarvoor ingeschreven is. De Overeenkomst betreft dus geen fysiek ondertekend document. De Inschrijver ontvangt een bericht van toelating via TenderNed en een bevestiging van de toelating van de Opdracht voor het perceel waarop is ingeschreven. Deze bevestiging betreft de aanvaarding van de inschrijving van het aanbod van de Inschrijver en daarmee de totstandkoming van de Overeenkomst. Eén keer per jaar kunnen nieuwe partijen toetreden. Toetreding kan per de eerste van het nieuwe jaar.

Deze Toelatingsprocedure kent geen beperking in het aantal toe te laten Inschrijvers (Het Open House model). Alle Inschrijvers die voldoen aan de eisen, komen in aanmerking voor een Overeenkomst. Het voorgaande betekent dat, gelet op de arresten van het Hof van Justitie van 2 juni 2016 en 1 maart 2018 (nr. C-410/14 en C-9/17), er geen sprake is van een overheidsopdracht. De Europese Aanbestedingsrichtlijn noch de Aanbestedingswet noch de beginselen van het aanbestedingsrecht zijn van toepassing op de onderhavige inkoopprocedure. Voor meer informatie over de Toelatingsprocedure zie hoofdstuk 3

1.3.1 Doelstelling

De Opdrachtgever wenst door middel van deze Toelatingsprocedure nieuwe Overeenkomsten af te sluiten voor de Huishoudelijke Ondersteuning. Het betreft een Overeenkomst zonder garantie of verplichting tot afname.

De Toelatingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten hebben de volgende doelstellingen:

- Er zijn per perceel meerdere Opdrachtnemers gecontracteerd die kunnen voorzien in levering van de benodigde uren op jaarbasis bij de Huishoudelijke Ondersteuning;

- De te contracteren Opdrachtnemers stellen zich op als strategisch samenwerkingspartners. Zij bieden duurzame en innovatieve oplossingen die de inzet van deskundig personeel zodanig borgen dat op betrouwbare wijze is voorzien in goede en adequate Huishoudelijke Ondersteuning van de Inwoners.

Deze doelstellingen worden vertaald naar de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning en de eisen die aan Opdrachtnemers worden gesteld om voor een Overeenkomst in aanmerking te komen.

De nadere detaillering van de Opdracht is uitgewerkt in hoofdstuk 5 Programma van eisen.

1.4 Voldoen aan de eisen

De in dit document genoemde eisen gelden gedurende de looptijd van de uitvoering van de Overeenkomst en gedurende de looptijd van de uit deze Overeenkomst voortvloeiende Opdrachten. Als Opdrachtnemer op het moment van sluiten van de Overeenkomst niet aan de eisen voldoet, komt er geen Overeenkomst tot stand. Als de geleverde zorg niet voldoet, kan de Overeenkomst ook met terugwerkende kracht worden ontbonden. De geleverde zorg wordt vergoed, tenzij sprake is van wanprestatie.

Dit document heeft de volgende opbouw:

- 2 Opdrachtoomschrijving
- 3 Toelatingsprocedure
- 4 Eisen aan de Inschrijver en Inschrijving
- 5 Programma van Eisen

Bij dit inkoopdocument horen de volgende bijlagen:

- Bijlage 1 Adviesrapport opbouw tarieven Huishoudelijke Ondersteuning 2026
- Bijlage 2 AIAG 2017
- Bijlage 3 Uniform Europees Aanmeldingsdocument
- Bijlage 4 Holdingverklaring
- Bijlage 5 Bouwblokkenmethode
- Bijlage 6 Branche- en Beroepsorganisaties
- Bijlage 7 Kwaliteitsstempels
- Bijlage 8 Inschrijfformulier
- Bijlage 9 Verwerking Persoonsgegevens
- Bijlage 10 Overeenkomst Huishoudelijke Ondersteuning

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Algemene omschrijving

Deze Toelatingsprocedure betreft de levering van Huishoudelijke Ondersteuning voor inwoners, woonachtig in de genoemde Gemeenten. Deze inwoners ondervinden beperkingen bij het zelfstandig voeren van een huishouden. De Gemeente (of een 'derde' namens de gemeente) is verantwoordelijk voor de indicatiestelling en bepaalt tijdens de contractperiode wat op klantniveau maximaal aan hulp ingezet mag worden

Het uitvoeren van de Overeenkomst bestaat uit het verlenen van Huishoudelijke Ondersteuning voor de Gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre en Winterswijk. Hierna te noemen Opdrachtgever.

Cliënten maken zelf een keuze uit één van de gecontracteerde Opdrachtnemers. De Opdrachtgever wijst geen Cliënten toe aan Opdrachtnemer. Cliënten hebben keuzevrijheid en kiezen zelf een gecontracteerde Opdrachtnemer. Als een Cliënt geen keuze voor een Opdrachtnemer maakt, zal Opdrachtgever aan de hand van de beschikbaarheidslijst of de opvolger dat (in overleg met de Cliënt) doen. De nadere detaillering van de Opdracht is uitgewerkt in hoofdstuk 5.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

Productcode 01001 (HH1) bevat de volgende resultaten:

- Schoon en leefbaar huis
- Wasverzorging
- Maaltijden
- Boodschappen

Productcode 01002 (HH2) bevat de volgende resultaten:

- Schoon en leefbaar huis
- Wasverzorging
- Maaltijden
- Boodschappen
- Advies, Informatie en Voorlichting
- Kindzorg

2.3 Omvang van de Opdracht

De Opdracht voor leveren van hulp in het huishouden is onderverdeeld in **zes** percelen:

1. Aalten
2. Berkelland
3. Bronckhorst
4. Doetinchem
5. Oost Gelre
6. Winterswijk

Belangstellenden kunnen inschrijven op één of meerdere percelen. Inschrijver dient op bijlage 8 aan te geven op welk perceel/ welke percelen hij inschrijft, onder opgave van een indicatie van het aantal uren HH1/ HH2 dat hij op jaarbasis kan leveren.

Let wel: het betreft uitsluitend een indicatie en geen door Inschrijver te garanderen (minimum of maximum) capaciteit.

2.4 Indeling in producten

De Opdracht voor leveren van Huishoudelijke Ondersteuning is onderverdeeld in twee producten:

Huishoudelijke Ondersteuning	Productcode 2026
Product 1: HH1 (Huishoudelijke werkzaamheden)	01001
Product 2: HH2 (organisatie van het huishouden)	01002

2.5 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2026 en heeft een onbepaalde looptijd tot het moment van opzegging. De Overeenkomst kan op ieder moment, maar in ieder geval bij een wezenlijke wijziging door partijen worden opgezegd.

Bij opzegging wordt een termijn van zes maanden gehanteerd. Dit dient schriftelijk te worden gedaan. Het al dan niet toepassen van een index op of het anderszins verhogen van het tarief wordt niet als wezenlijke wijziging beschouwd.

2.6 Bekostiging en Tarieven

Bekostiging vindt plaats middels afrekening van: $P \times Q$ (prijs x hoeveelheid). Voor kosten die niet in het uurtarief zijn verdisconteerd, kan niet na het indienen van de Inschrijving/sluiten van de Overeenkomst, alsnog een (extra) vergoeding worden verkregen.

2.6.1 Eenheden en indicatieperiode

- Een indicatie is een uitwerking van aantal resultaten en minuten.
- Opdrachtgever bepaalt of een indicatie in weken, maand, jaar of over de gehele beschikkingsperiode wordt afgegeven.
- De Opdrachtgever hanteert voor het product Huishoudelijke Ondersteuning een vast tarief waarop Inschrijvers kunnen inschrijven.
- Opdrachtnemer levert het product tegen het afgesproken tarief.

2.7 Tariefmodel, loon- en prijsontwikkeling

De Opdrachtgever hanteert het tarief volgens "Adviesrapport opbouw tarieven Huishoudelijke Ondersteuning 2026" (bijlage 1).

Het uurtarief is een all-in tarief, dat betekent dat het uurtarief inclusief alles wat is omschreven in de Inkoopdocumenten inclusief bijlagen en (niet limitatief) alle daarbij te verlenen werkzaamheden en activiteiten, overhead en reis- en verblijfskosten. Opdrachtnemer kan geen aanvullende kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever of Cliënt. Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver onvoorwaardelijk in met deze bepaling en het tarief.

Btw-plichtige Opdrachtnemers dienen er rekening mee te houden dat tarieven inclusief Btw zijn. Tarieven worden altijd aangegeven in euro's met maximaal twee decimalen (twee cijfers achter de komma). Uw Inschrijving bevat geen enkel voorbehoud(en).

Voorbeeld: Welke minuten mag een Opdrachtnemer declareren?

- De Opdrachtnemer mag de volgende minuten declareren:
- De minuten waarin de huishoudelijk ondersteuner contact heeft met:
 - De Cliënt, fysiek face-to-face in het kader van het vervullen van de Opdracht in de thuissituatie van Cliënt.
 - Familieleden of andere naasten van de Cliënt in het kader van het vervullen van de Opdracht.
 - Andere hulpverlener(s) zolang dit een directe relatie heeft met de Huishoudelijke Ondersteuning bij Cliënt

Facturatie van extra minuten en kosten buiten deze minuten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven.

2.8 Verantwoordelijkheid voor Onderaannemers

Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik maken van Onderaannemers. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

1. Opdrachtnemer is hoofduitvoerder van de Overeenkomst. Uitzendconstructies of vergelijkbaar zijn niet toegestaan. Coöperaties van uitvoerende rechtspersonen worden niet als uitzendconstructie beschouwd.
2. Voor het inzetten of wijzigen van een specifieke Onderaannemer of combinatie van meerdere Opdrachtnemers is toestemming van de Opdrachtgever vereist.
3. Opdrachtgever verbindt aan de inschakeling van Onderaannemers (de voorwaarde dat het volgende in acht wordt genomen:

- a) Een in te zetten Onderaannemer is een verlengstuk van de Opdrachtnemer en moet voldoen aan dezelfde eisen als de Opdrachtnemer tenzij anders bepaald. De Opdrachtnemer is net zo verantwoordelijk voor de (wan)Prestaties van de Onderaannemer als die van hem zelf.
- b) Opdrachtgever vindt het van belang dat de inschakeling van Onderaannemers op een verantwoorde manier plaatsvindt. Enerzijds dient hierbij de kwaliteit te worden gewaarborgd, anderzijds wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer optreedt als professioneel en verantwoordelijke Opdrachtgever richting de Onderaannemer(s). Dit betekent dat de Opdrachtnemer zijn positie niet zal misbruiken ten aanzien van de contractuele en commerciële relatie met Onderaannemers.
- c) Bij gebruik van Onderaannemers is de Huishoudelijke Ondersteuning die geleverd wordt van voldoende kwaliteit. Dit houdt in dat de Huishoudelijke Ondersteuning voldoende, veilig en verantwoord is en dat deze aansluit bij de ondersteuningsvraag van de Cliënt. Daarnaast heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voldoende zicht te houden op de kwaliteit.

3 Toelatingsprocedure

3.1 Doel van de Toelatingsprocedure

Op basis van het Inkoopdocument wordt Opdrachtnemers gevraagd hun Inschrijving in te dienen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen van het Inkoopdocument komen niet voor toelating in aanmerking. Inschrijvers die wel voldoen worden toegelaten, hetgeen resulteert in een Overeenkomst.

Elke Inschrijver stemt door het indienen van een Inschrijving uitdrukkelijk in met de opzet en inhoud van dit Inkoopdocument en de wijze waarop aldus wordt ingekocht. Door Inschrijving vervalt enig recht van de Inschrijver om tegen die opzet en inhoud op te komen.

3.2 Inkoop- en Aanbestedingsplatform TenderNed

De Opdrachtgever maakt gedurende de Toelatingsprocedure gebruik van het inkoop- en aanbestedingsplatform TenderNed. Dit platform vereenvoudigt de informatie-uitwisseling tussen de Opdrachtgever en Inschrijver. Opdrachtgever stelt de Inkoopdocumenten beschikbaar via dit digitale inkoop- en aanbestedingsplatform. Belangstellenden krijgen toegang tot de Toelatingsprocedure door zich aan te melden voor onderhavige Toelatingsprocedure op www.TenderNed.com.

De digitale vorm van aanbieden houdt in dat alle communicatie, de gehele procedure en de Inschrijvingen via het TenderNed platform geschieden. Dit betekent dat communicatie over en tijdens de procedure uitsluitend geschiedt via TenderNed. Inschrijvers die op een andere wijze over de procedure met de Gemeenten communiceren worden uitgesloten.

Een handleiding over het gebruik van TenderNed treft u op de website aan van TenderNed, zie o.a. [TenderNed gebruiken als ondernemer](#) en in [zes stappen digitaal inschrijven](#).

3.3 Communicatie

Alle communicatie over de Toelatingsprocedure vindt uitsluitend via TenderNed plaats. Het is tijdens de gehele Toelatingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan, behalve als er sprake is van een storing zoals benoemd in paragraaf 3.6 op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting!

De voertaal tijdens de Toelatingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de Inschrijver als de Opdrachtgever zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in dit Inkoopdocument

3.4 Planning van de Toelatingsprocedure

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	9 oktober 2025
Uiterste datum indienen vragen	16 oktober 2025 12.00u
Versturen Nota van inlichtingen	27 oktober 2025
Indienen inschrijving	3 november 2025 12:00u
Toelatingsbericht	1 december 2025

3.5 Vormvereisten

3.5.1 Nota van Inlichtingen

Er is voor deze Toelatingsprocedure één vragenronde gepland. Er wordt van Inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Vragen kunnen uiterlijk tot 16 oktober 2025, 12.00 uur en waar mogelijk met motivering/toelichting via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de Opdrachtgever de vragen ontvangt is leidend.

Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de Opdrachtgever van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op 27 oktober 2025 door de Opdrachtgever beantwoord in de Nota van inlichtingen, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de Nota van Inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de concept Overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden (AIAG2017) met

motivering in te dienen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op dit Inkoopdocument opgenomen in de Nota van inlichtingen dient de Inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in dit Inkoopdocument.

3.5.2 Indienen van documenten

Uiterlijk **3 november 2025, 12:00 uur** moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via TenderNed. U moet uw inschrijving uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

Let op!

Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de servicedesk van TenderNed (zie: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact>) u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in dit Inkoopdocument inclusief bijlagen, zie hiervoor hoofdstuk 4. Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van de Eigen Verklaring (UEA) geldt als ondertekening van de inschrijving. De inschrijving dient op sluitingsdatum en tijdstip op straffe van uitsluiting van de Toelatingsprocedure in ieder geval het volgende te bevatten:

3.6 Storingen van TenderNed

Als er sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan Opdrachtgever na de sluitingsdatum-/tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de Opdrachtgever en nadrukkelijk geen plicht. De Opdrachtgever zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) De potentiële Inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 10 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- b) De potentiële Inschrijver de Opdrachtgever per e-mail via k.wouters@doetinchem.nl en een kopie naar e.eising-hoeksma@aalten.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) De storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de Opdrachtgever besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) Inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) Inschrijvers die al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

3.7 Volledigheid en geldigheid

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle informatie en alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet in bezit van de Opdrachtgever zijn. Dat betekent dat alle vragenlijsten volledig zijn ingevuld en alle gevraagde bijlagen (geldig) zijn geüpload in TenderNed. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Inschrijvers te verzoeken een Inschrijving aan te vullen, dan wel nader toe te lichten. Dit recht is voor Inschrijvers niet (in rechte) afdwingbaar en uitsluitend ter bepaling door de Opdrachtgever.

Geldig betekent dat de ingediende stukken, zonder enig voorbehoud dan wel voorwaarden, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de eisen die eraan zijn gesteld. Hiertoe dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend.

3.8 Intrekking Toelatingsprocedure

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Toelatingsprocedure om moverende redenen heel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te beëindigen. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/ of geleden schade.

3.9 Tegemoetkoming kosten

Inschrijvers ontvangen van de Opdrachtgever géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun Inschrijving.

3.10 Geheimhouding

Een Inschrijver zal alle informatie, die door de Opdrachtgever wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen, behalve na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Als de Inschrijver een Onderaannemer wenst in te zetten, is de Inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze Onderaannemer te verstrekken. Ook de Onderaannemers moeten deze informatie vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. De Opdrachtgever behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk en verstrekt daaruit geen informatie aan derden, tenzij dat verplicht is op grond van een wettelijke regeling of gerechtelijke procedure.

3.11 Overeenkomst huishoudelijke ondersteuning

De Opdrachtgever sluit de inkoopprocedure af met een overeenkomst (bijlage 10) tussen Opdrachtgever en de potentiële Opdrachtnemers (aanbieders) die worden toegelaten tot deze Openhouse Toelatingsprocedure.

3.12 Algemene inkoopvoorwaarden

Uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeenten (AIAG2017), die als bijlage 2 aan dit Inkoopdocument zijn toegevoegd, zijn van toepassing. Opdrachtgever wijst de (algemene) voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand. De Inschrijver gaat, door het indienen van een inschrijving, akkoord met Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeenten (AIAG 2017). Bepalingen in dit Inkoopdocument gaan, voor zover de AIAG 2017 daarvan afwijken, voor op de AIAG 2017.

3.13 Onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in Inkoopdocument

Dit Inkoopdocument (inclusief bijlagen) is met zorg samengesteld. Als de Inschrijver onduidelikheden of (innerlijke) tegenstrijdigheden of onregelmatigheden opmerkt, dient hij de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de datum van de Nota van Inlichtingen, dit via de berichtenmodule van TenderNed te melden. Bij gebreke daarvan komen ter zake aan deze Inschrijver in het verdere verloop van de Toelatingsprocedure en ook na de beëindiging van de Toelatingsprocedure geen beroepsmogelijkheden of aanspraken (meer) toe.

In het geval van onduidelijkheden of (innerlijke) tegenstrijdigheden of onregelmatigheden, wordt de volgende rangorde gehanteerd:

- I. Overeenkomst Huishoudelijke ondersteuning
- II. Nota van Inlichtingen
- III. Inkoopdocument (en haar bijlagen)/ TenderNed
- IV. Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten (AIAG) 2017
- V. Aanmelding van Opdrachtnemer

3.14 Gestanddoening

De Inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Mocht tegen deze Toelatingsprocedure een kort geding wordt aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot veertien (14) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de Opdrachtgever Inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

3.15 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel de Toelatingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. In geval van geschillen zullen Partijen trachten deze in goed overleg tot een oplossing te brengen. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige Toelatingsprocedure, en ook uit de te

sluiten Overeenkomst, zullen, als het niet mogelijk is gebleken deze in goed overleg op te lossen, uitsluitend worden beslecht door de Rechtbank Gelderland.

3.16 Klachtafhandeling Toelatingsprocedure

Als een partij een Klacht heeft tegen de Toelatingsprocedure en/of tegen de handelswijze van de Gemeenten, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten/onderdelen van de toelating zij het niet eens is. De Klachtenregeling is gepubliceerd en te raadplegen op o.a. www.aalten.nl.

Deze Klacht kan worden ingediend via gemeente@aalten.nl met in de onderwerpregel: "Huishoudelijke Ondersteuning" en gericht aan Klachtencoördinator de heer A. Twigt.

Het indienen van een Klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

3.17 Bezwaar

Als Inschrijver het niet eens is met de afwijzing om toegelaten te worden, kan binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de afwijzing, een kort geding aanhangig gemaakt worden. Als er binnen deze termijn geen kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan vervalt het recht van de Inschrijver om op een later moment alsnog tegen de afwijzing om toegelaten te worden op te komen. Een eventueel tijdig aanhangig gemaakt kort geding, schort niet de onderhavige inkoopprocedure en/ of toelating van andere Inschrijvers op. Reden hiervoor is het evidente belang van de Gemeenten om de inkoopprocedure voortvarend af te wikkelen en de omstandigheid dat een afgewezen Inschrijver geen belang heeft bij opschorting of intrekking van de inkoopprocedure. Als een voorzieningenrechter zou oordelen dat de afwijzing ten onrechte was en Inschrijver (had) moet(en) worden toegelaten, dan kan dat alsnog. Er is immers geen beperking in het aantal Opdrachtnemers.

3.18 Beoordelingsprocedure

Alle Inschrijvers die een geldige inschrijving doen, bereid zijn de Opdracht uit te voeren binnen de gestelde tarieven en de Opdracht kunnen uitvoeren geheel volgens de hieraan in dit Inkoopdocument gestelde kwalitatieve eisen, komen in aanmerking voor toelating tot de Open house procedure.

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in dit Inschrijvingsdocument voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijvende bevoegd persoon, zijn ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een "natte handtekening" en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele hardcopy binnen twee dagen aan Opdrachtgever overleggen, indien Opdrachtgever dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door Opdrachtgever als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. In dat geval zal Opdrachtgever de gelegenheid tot herstel bieden.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver wel aan een uitsluitingsgronden/of

niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de Toelatingsprocedure en de inschrijving terzijde gelegd.

Stap 3 beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld hoofdstuk 5, dient te worden voldaan en/of alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de prijs, tenzij in dit Inkoopdocument expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, zie hoofdstuk 5, eventueel aangepast door de Nota('s) van inlichtingen, is leidend en gaat boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

3.19 Besluitvorming over de toelating

Opdrachtgever maakt het toelatingsbesluit na beoordeling schriftelijk via de mail vanuit TenderNed bekend aan de betreffende Inschrijver (s). Het toelatingsbesluit vormt de bevestiging van het aangaan van de Overeenkomst voor het perceel of de percelen waarop is ingeschreven.

Deze Toelatingsprocedure kent geen beperking in het aantal toe te laten Inschrijvers (Het Open House model). Alle Inschrijvers die voldoen aan de eisen, komen in aanmerking voor een Overeenkomst. Het voorgaande betekent dat, gelet op de arresten van het Hof van Justitie van 2 juni 2016 en 1 maart 2018 (nr. C-410/14 en C-9/17), er geen sprake is van een overheidsopdracht. De Europese Aanbestedingsrichtlijn noch de Aanbestedingswet zijn van toepassing op de onderhavige inkoopprocedure.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwijzing om toegelaten te worden, kan binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de afwijzing, een kort geding aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland te Arnhem. Als er binnen deze termijn geen kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan vervalt het recht van de Inschrijver om op een later moment alsnog tegen de afwijzing om toegelaten te worden op te komen. Een eventueel tijdig aanhangig gemaakt kort geding, schort niet de onderhavige Toelatingsprocedure en/of toelating van andere Inschrijvers op. Reden hiervoor is het evidente belang van de Gemeenten om de Toelatingsprocedure voortvarend af te wikkelen en de omstandigheid dat een afgewezen Inschrijver geen belang heeft bij opschorting of intrekking van de inkoopprocedure. Als een kortgedingrechter zou oordelen dat de afwijzing ten onrechte was en Inschrijver (had) moet(en) worden toegelaten, dan kan dat alsnog. Er is immers geen beperking in het aantal Opdrachtnemers.

3.20 Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever

Dit Inkoopdocument met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien Inschrijver meent dat dit document (inclusief bijlagen) dan wel een Nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of (innerlijke) tegenstrijdigheden of onregelmatigheden bevat, dan dient de potentiële Inschrijver hierover een vraag te stellen in de Nota van Inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste Nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtgever bekend te maken via TenderNed, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalt.

Indien de reactie van Opdrachtgever naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een Inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingsdatum een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland en dienen de Gemeenten hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van Gemeente Aalten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inschrijvingsdocumenten te ageren vervalt. Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de Toelatingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

3.21 Overeenkomst

Dit Inkoopdocument inclusief bijlagen vormt samen in combinatie met de Nota('s) van Inlichtingen, de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten (AIAG 2017) en de door de Opdrachtnemer ingediende Inschrijving de Overeenkomst.

Als u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen zoals beschreven in paragraaf 3.5.1.

Algemene (leverings-)voorwaarden van Inschrijvers of andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Als een Inschrijver toch inschrijft met zijn eigen algemene (leverings) voorwaarden, wordt diens inschrijving als een voorwaardelijke inschrijving terzijde gelegd.

4 Eisen aan de Inschrijver en Inschrijving

Om de toegankelijkheid tot deze Overeenkomst voor Inschrijvers niet onnodig te beperken, heeft Opdrachtgever getracht het aantal gestelde eisen te beperken tot het strikt noodzakelijke. Op basis van de eisen bepaalt Opdrachtgever of een Inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtgever legt de Inschrijving terzijde, als de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen.

Inschrijvers kunnen de “eigen verklaring” via TenderNed invullen door het toepasselijke Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)¹ te gebruiken en te uploaden. In de tabel hieronder staan de documenten die Inschrijver moet indienen.

In te dienen documenten		
Wat	Uploaden bij inschrijving	Op verzoek
Inschrijfformulier	Inschrijfformulier invullen en ondertekenen – bijlage 8	
Uitsluitingsgronden (zie 4.1)		
Eigen Verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsformulier/ UEA-formulier) ondertekend en ingevuld	Ondertekend en ingevuld UEA-formulier – bijlage 3	<ul style="list-style-type: none"> Gedragsverklaring aanbesteden Verklaring Belastingdienst
Geschiktheidseisen (zie 4.3)		
Afdekking bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid	Een kopie van het polis blad of het verzekeringscertificaat	
Inschrijving in het nationale beroeps-/ handelsregister	Uittreksel van het handelsregister dat niet ouder is dan 6 maanden bij inschrijving.	
Kwaliteitskeurmerk	Bewijs voldoen aan ISO-9001: 2015 of HKZ of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem – bijlage 7	
Inschrijving branche- of beroepsorganisatie	Bewijs inschrijving branche- of beroepsorganisatie – bijlage 6	
Overig		
<u>Alleen indien van toepassing.</u> Holdingverklaring	403 verklaring – bijlage 4	

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (bijlage 3)

De Inschrijver vult het UEA-formulier in zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet 2012. In het UEA-formulier zijn de door Gemeenten van toepassing verklaarde dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden opgesomd. In het UEA-formulier dient Inschrijver te verklaren dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Uitsluitend bij de Inschrijver(s) die in aanmerking komen voor (een) Overeenkomst(en), worden bewijsstukken opgevraagd ter controle van

¹ Sinds 1 juli 2016 is het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA) in Nederland verplicht. Het UEA-formulier vervangt het Nederlandse model Eigen verklaring.

het UEA-formulier. Als een uitsluitingsgrond van toepassing is op Inschrijver, wordt de Inschrijver uitgesloten. Het UEA dient u in via TenderNed.

Het ingevulde en door de rechtsgeldige vertegenwoordiger ondertekende UEA-formulier moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Het ontbreken van het UEA van de Hoofdaannemer, een van de combinanten of een derde (bijvoorbeeld Onderaannemer) waarop ten aanzien van de technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid of economische en financiële draagkracht een beroep wordt gedaan, leidt automatisch tot uitsluiting. Eveneens op straffe van uitsluiting is het nadrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in (de inhoud of opmaak van) door Opdrachtgever in het UEA-formulier al ingevulde passages.

Een rechtsgeldige ondertekening houdt in dat het UEA-formulier is ondertekend door een bestuurder van de Inschrijver die daartoe, volgens een uittreksel uit het handelsregister, bevoegd is. Op verzoek moet dit uittreksel aan de Gemeenten worden verstrekt. Het mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf het einde van de inschrijvingstermijn.

Door de aanbestedende dienst kan na inschrijving een gedragsverklaring aanbesteding als bedoeld in de Aanbestedingswet worden gevraagd van de Inschrijver. Het niet verkrijgen van de gedragsverklaring kan leiden tot uitsluiting van gunning.

Ter bewijs van het UEA-formulier moet de Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever de volgende bewijsstukken volgens artikel 2.89 Aw 2012 aan de Opdrachtgever overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is aan te vragen bij [Justis](#).
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is aan te vragen via de [Belastingdienst](#)
- Als Inschrijver nog niet in het bezit is van deze documenten, zorgt Inschrijver dat hij deze uiterlijk voor de ingangsdatum (1 januari 2026) heeft ingediend bij Opdrachtgever.

Bij indienen van de inschrijving upload Inschrijver:

- Uittreksel uit het handelsregister. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf het einde van de inschrijvingstermijn. Zie hiervoor paragraaf 4.3.2.1

Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de Opdrachtgever deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

De uitsluitingsgronden en eisen welke gelden voor de Inschrijvers zijn ook van toepassing op eventuele derde(n)/Onderaannemer waar Inschrijver een beroep op doet in het kader van de onderhavige Toelatingsprocedure in de zin van hoofdstuk 3.

4.2 Verantwoordelijkheid voor Onderaannemers

Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik maken van Onderaannemers. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- Opdrachtnemer is hoofduitvoerder van de Overeenkomst. Uitzendconstructies of vergelijkbaar zijn niet toegestaan. Coöperaties van uitvoerende rechtspersonen worden niet als uitzendconstructie beschouwd.
- Voor het inzetten of wijzigen van een specifieke Onderaannemer of combinatie van meerdere Opdrachtnemers is toestemming van de Opdrachtgever vereist.
- Opdrachtgever verbindt aan de inschakeling van Onderaannemers (de voorwaarde dat het volgende in acht wordt genomen:
 - a) Een in te zetten Onderaannemer is een verlengstuk van de Opdrachtnemer en moet voldoen aan dezelfde eisen als de Opdrachtnemer tenzij anders bepaald. De Opdrachtnemer is net zo verantwoordelijk voor de (wan)Prestaties van de Onderaannemer als die van hem zelf.
 - b) Opdrachtgever vindt het van belang dat de inschakeling van Onderaannemers op een verantwoorde manier plaatsvindt. Enerzijds dient hierbij de kwaliteit te worden gewaarborgd, anderzijds wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer optreedt als professioneel en verantwoordelijke Opdrachtgever richting de Onderaannemer(s). Dit betekent dat de Opdrachtnemer zijn positie niet zal misbruiken ten aanzien van de contractuele en commerciële relatie met Onderaannemers. contact

- c) Bij gebruik van Onderaannemers is de Huishoudelijke Ondersteuning die geleverd wordt van voldoende kwaliteit. Dit houdt in dat de Huishoudelijke Ondersteuning voldoende, veilig en verantwoord is en dat deze aansluit bij de ondersteuningsvraag van de Cliënt. Daarnaast heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voldoende zicht te houden op de kwaliteit.

4.3 Geschiktheidseisen

4.3.1 Technische en beroepsbekwaamheid

4.3.1.1 *Branche- of beroepsorganisatie*

Inschrijver is bij inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst aangesloten bij een branche en/of beroepsorganisatie die voor komt op de limitatieve lijst van bijlage 6.

4.3.1.2 *Kwaliteitskeurmerk*

1. De Opdrachtnemer beschikt op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een kwaliteitssysteem volgens ISO-9001: 2015 of HKZ of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem. Dit certificaat moet aansluiten op de Ondersteuning die geleverd wordt en dient op verzoek getoond te worden. Dit certificaat moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldig zijn. Zo nodig uploadt de Opdrachtnemer een geldig en actueel kwaliteitscertificaat.
2. Opdrachtgever kan de mate van gelijkwaardigheid aan de normen van ISO-9001:2015 of HKZ laten onderzoeken. Als de gelijkwaardigheid onvoldoende aangetoond kan worden, zijn de onderzoekskosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.3.2 Beroepsbevoegdheid

4.3.2.1 *Inschrijving in nationale beroeps-/ handelsregister*

De Inschrijver voegt Overeenkomstig artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012 een recente verklaring (niet ouder dan zes maanden) toe aan de Inschrijving, waaruit blijkt dat de Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps-/ handelsregister, dan wel, als een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken.

De eis dat een uittreksel KvK niet ouder mag zijn dan 6 maanden geldt alleen bij eerste inschrijving. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het bezitten van een actueel uittreksel en kan dat te allen tijde overhandigen aan Opdrachtgevers.

De gegevens uit het UEA dienen overeen te komen met de gegevens uit het handelsregister. De ondertekening van het UEA dient te geschieden door een persoon die volgens het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegd is, dan wel door een gevolmachtigde van de vertegenwoordigingsbevoegde partij.

4.4 Geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële en economische draagkracht

Opdrachtgever kan voor en na toelating vragen om een accountantsverklaring en de jaarrekening als ook het jaarverslag, waaruit blijkt dat Opdrachtnemer solvabel is van het laatste afgesloten kalenderjaar. Voor niet eerder gecontracteerde Opdrachtnemer geldt dat zij dit aanleveren bij de Inschrijving.

Holding of moedermaatschappij

De financiële informatie die door de Inschrijver moet worden overlegd, dient betrekking te hebben op de eigen onderneming (de Inschrijver). Als de financiële informatie betrekking heeft op een andere rechtspersoon/ rechtspersonen bij wie de beslissende zeggenschap over de Inschrijver berust, dan dient een holdingverklaring (403 verklaring – bijlage 4) te zijn ondertekend en aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Ingeval geen zogenaamde 403-verklaring is afgegeven door de moedermaatschappij, dan moet een verklaring bij inschrijving worden overgelegd waarin de moedermaatschappij zich uitdrukkelijk garant stelt voor de deugdelijke nakoming door Inschrijver van onderhavige Overeenkomst.

4.4.2 Afdekking bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver toont aan een adequate verzekering tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijk te hebben. Daartoe volstaat een kopie van het polis blad of het verzekeringscertificaat. De polis moet een minimale dekking van EUR 1.000.000 per gebeurtenis en EUR 2.000.000 per jaar hebben (in afwijking van de AIAG 2017). Als Inschrijver op andere wijze bedrijfs- en beroepsrisico's adequaat heeft afgedekt, dient de Inschrijver dit te beschrijven en aan te tonen.

Als Inschrijver niet beschikt over de gevraagde polis kan ze bij inschrijven volstaan met een door haar verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring. Daarin verklaart de verzekeraar met Inschrijver, voorafgaande aan de toelating, een adequate polis te gaan afsluiten. Uit deze verklaring blijkt dat de ingangsdatum minimaal 1 januari 2026 is.

4.5 Akkoord met wet- en regelgeving en de Inkoopdocumenten

1. Inschrijver voldoet en dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst te blijven voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en alle door de wetgever van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels voor zover van toepassing op de te leveren zorg en ondersteuning.
2. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijft Opdrachtnemer voldoen aan al het gestelde in dit Inkoopdocument en bijlagen.
3. Tijdens de uitvoering kan de Overeenkomst kan de Opdrachtgever vragen om bewijs dat nog steeds wordt voldaan aan het genoemde in punt 1 en 2 van deze paragraaf.
4. Door in te schrijven verklaart Opdrachtnemer akkoord te zijn met punt 1 en 2 van deze paragraaf.

5 Programma van eisen

In dit hoofdstuk staat toegelicht wat de inhoud van Huishoudelijke Ondersteuning omvat

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het product Huishoudelijke Ondersteuning. Inschrijvers die een Inschrijving voor Huishoudelijke Ondersteuning indienen, moeten voldoen aan de eisen in dit hoofdstuk.

5.2 Definities Huishoudelijke Ondersteuning

Onder Huishoudelijke Ondersteuning wordt in deze Overeenkomst verstaan:

Definitie van het resultaat:

Een huis is schoon en leefbaar als het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De afbakening van de ruimtes waarop de Huishoudelijke Ondersteuning betrekking heeft:

De inwoner moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, slaapvertrek, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap.

De volgende activiteiten vallen niet onder de Huishoudelijke Ondersteuning:

- Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maken geen onderdeel uit van Huishoudelijke Ondersteuning.

De normering van de voorziening:

Voor de onderbouwing van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, maken we gebruik van het meest actuele HHM-normenkader, welke is te vinden onder de volgende link [Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 - bureau HHM](#)

5.3 Resultaten, voorzieningen en deze inkoopprocedure

De bovengenoemde resultaten kunnen op verschillende manieren behaald worden:

- Eigen kracht;
- Sociaal netwerk;
- Algemene Voorzieningen;
- Maatwerkvoorzieningen (Wmo 2015);

5.4 Eisen aan het resultaat

1. De Ondersteuning moet veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht zijn met respect voor en inachtneming van de rechten van de Client;
2. De geleverde Ondersteuning is herleidbaar en overdraagbaar op een collega beroepskracht en/of ketenpartner;
3. Opdrachtnemer organiseert de Ondersteuning laagdrempelig op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, de Cliënt en/of ouders en/of mantelzorgers wensen;
4. Opdrachtnemer werkt te allen tijde samen met andere formele en informele ondersteuners ten behoeve van integrale en effectieve ondersteuning aan Cliënt.
5. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan op basis van vertrouwen en partnerschap een duurzame samenwerking aan. Een samenwerking die ruimte biedt voor (gezamenlijke) ontwikkeling en die bijdraagt aan de transformatie opdracht. We hebben hiervoor een vorm voor ogen, waarbij de Opdrachtgever en Opdrachtnemer een gezamenlijke verantwoordelijkheid en commitment hebben voor kwalitatief passende zorg en de beheersing van kosten. Deze samenwerking is niet vrijblijvend. Het vraagt om eigenaarschap en wordt gekenmerkt door een groeiende basis van vertrouwen. Ook door een gevoel van samen verantwoordelijk zijn voor het behalen van de geformuleerde effecten, resultaten en financiële opgave. Ieder vanuit een eigen rol en verantwoordelijkheid. Opdrachtnemer wordt uitgedaagd om zijn expertise in te zetten. Zowel in het kader van de zorg en ondersteuning die vanuit hun eigen organisatie aan Cliënten wordt geleverd, als in de samenwerking om de keten van zorg en ondersteuning te versterken en optimaliseren. De Opdrachtgever stimuleert Opdrachtnemer om te komen tot innovaties en oplossingen die een bijdrage leveren aan de beoogde doelstellingen en transformatie. De

Prestaties van Opdrachtnemer worden binnen de contractmanagementgesprekken besproken. Waar nodig worden gezamenlijk beheersmaatregelen getroffen om optredende risico's te beheersen.

5.5 Ondersteuning

5.5.1 Tijdige start Ondersteuning

1. Opdrachtnemer start met de Ondersteuning binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Opdracht, tenzij er sprake is van spoedondersteuning. Bij spoedondersteuning start de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na ontvangst van een daarop gerichte Opdracht van Opdrachtgever. De start van Huishoudelijke Ondersteuning binnen twee dagen is noodzakelijk gelet op de gezondheid en veiligheid van de Cliënt.
2. Als Opdrachtnemer voorziet dat bij ondersteuning niet voldaan kan worden aan de hierboven gestelde termijnen, dan stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan direct, doch uiterlijk binnen één werkdag op de hoogte. Als nodig kan de Opdrachtgever dan een andere Opdrachtnemer inzetten.
3. De Opdrachtnemer past de beschikbaarheidslijst of opvolger minimaal één keer per week op maandag aan zodat Opdrachtgever een actueel overzicht heeft over de beschikbare capaciteit.

5.5.2 Continuïteit Ondersteuning

1. Als de Cliënt overgaat naar een andere Opdrachtnemer, zorgt bestaande Opdrachtnemer binnen twee weken voor een overdracht naar de andere Opdrachtnemer waarvoor Cliënt heeft gekozen, waarbij de continuïteit van de Ondersteuning is gewaarborgd.
2. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat vanaf het moment van tot stand komen van de Overeenkomst tot de ingangsdatum van de Overeenkomst een verschuiving kan plaatsvinden van Cliënten en personeel van bestaande Opdrachtnemers die niet hebben ingeschreven. Opdrachtnemer heeft een inspanningsplicht om voor ingangsdatum van de Overeenkomst Cliënten die de Gemeenten aan haar toewijst per ingangsdatum van de Overeenkomst van Huishoudelijke ondersteuning te voorzien. Wanneer de Cliënt dit wenst, dient de Opdrachtnemer zich in te spannen ervoor te zorgen dat de relatie Cliënt-Hulpverlener in stand blijft.
- 3.

5.6 Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning

1. Opdrachtnemer houdt zich aan het actuele Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning van de Gemeenten en de daarin vastgelegde aard en maximale omvang van de Ondersteuning.
2. Voor zover sprake is van een Cliënt waarvoor nog geen Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning is vastgesteld, neemt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verzoek tot Ondersteuning, contact op met de Cliënt en maakt met de Cliënt afspraken om te komen tot Ondersteuning en een Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning;
3. In het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning worden de wensen van de Cliënt ten aanzien van de geïndiceerde Huishoudelijke Ondersteuning opgenomen. Opdrachtnemer maakt daar waar mogelijk met de Cliënt afspraken over het moment (tijdstip en dag) en de frequentie. Deze afspraken sluiten zoveel mogelijk aan bij de wensen van de Cliënt en sluiten aan bij het stimuleren van de zelfredzaamheid en vitaliteit van de Cliënt en de ondersteuning door het netwerk;
4. In het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning wordt opgenomen onder welke voorwaarden dit door de Cliënt kan worden gewijzigd of opgezegd, met dien verstande dat de termijn voor opzegging de 4 weken niet mag overschrijden. De Cliënt kan ook met goede redenen een andere Huishoudelijke hulp vragen bij de Opdrachtnemer;
5. De looptijd van het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning zal niet de looptijd van de beschikking overschrijden;
6. Als nodig kan een Cliënt bij het bespreken van het op te stellen Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning krijgen van een familielid, naaste, sociaal netwerk of een door Opdrachtgever aangewezen Cliëntondersteuner. Deze Cliëntondersteuner mag niet direct betrokken zijn bij de Ondersteuning;
7. Met het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning geeft Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde en doelmatige Huishoudelijke Ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (waar mogelijk en altijd in overleg met de Cliënt) overbodige, onnodige of ondoelmatige Huishoudelijke Ondersteuning wordt afgebouwd en dat de Cliënt optimaal wordt ondersteund bij het zoveel mogelijk behouden en waar mogelijk vergroten van eigen kracht, zelfredzaamheid, participatie en inschakeling van het netwerk;

8. De Opdrachtnemer stemt, voor zover dit binnen de bij wet- en regelgeving gestelde kaders is toegestaan, het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning af met alle Hulpverleners die zijn opgenomen in dit Plan;
9. Als Opdrachtnemer vanuit zijn expertise vaststelt dat aan Cliënt andere hulp verleend dient te worden dan opgenomen in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning, treedt de Opdrachtnemer hierover in overleg met de Opdrachtgever;
10. Het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning wordt in tweevoud opgesteld en dient te worden ondertekend door Opdrachtnemer en de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Als Opdrachtnemer aantoonbaar zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening, maar de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger blijft weigeren zonder opgave van reden, dan maakt Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning.
11. Als de aard en/of de omvang van de te leveren Huishoudelijke Ondersteuning wezenlijk verandert wordt dit in overleg met de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger gedaan. Voor deze wijziging tekenen zowel de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger, als Opdrachtnemer. Onder wezenlijk wordt hier in ieder geval verstaan: De omvang van de Huishoudelijke Ondersteuning wordt niet zonder voorafgaande Opdracht of toestemming van de Gemeente structureel verminderd ten opzichte van de beschikking.
12. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cliënt beschikt over een actuele ondertekende versie van het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning.
13. In het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning worden enkel de werkzaamheden en taken opgenomen die door de gemeente geïndiceerd zijn. Hierbij wordt rekening gehouden met wat de Cliënt zelf kan blijven doen.

5.7 Acceptatieplicht

1. Opdrachtnemer verleent Ondersteuning aan de Cliënten die in het kader van deze overeenkomst naar hem zijn verwezen. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever een Cliëntenstop in te stellen voor de te leveren Huishoudelijke Ondersteuning.
2. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij waarop het aantal beschikbare plekken is weergegeven. Hiervoor wordt de beschikbaarheidslijst of de opvolger gebruikt.

5.8 Kwaliteitskader en beleidsregels Handhaving en Naleving

1. Kwaliteit is de mate waarin de uitvoering van de Overeenkomst voldoet aan de eisen en behoeften van de Opdrachtgever en de Cliënten. Het heeft betrekking op alle aspecten van de Overeenkomst. Hiertoe behoren in ieder geval: de daadwerkelijke ondersteuning, Cliënttevredenheid, samenwerking met derden, communicatie, continuïteit, (des)kundigheid, doelmatigheid, effectiviteit, administratie, betrouwbaarheid en integriteit, het realiseren en nastreven van de doelen van de Gemeenten en naleving van de letter en geest van de Overeenkomst.
2. Op de Overeenkomst is steeds het meest recente "beleidsregel handhaving en naleving kwaliteit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Jeugdwet" en, voor zover toepasbaar, het "Kwaliteitskader Wmo 2015 en Jeugdwet" van de Opdrachtgever van toepassing.

5.9 Kwaliteit personeel

1. Opdrachtnemer zet voldoende gekwalificeerd personeel in dat: In staat is om de Huishoudelijke Ondersteuning uit te voeren minimaal volgens de functieprofielen van de cao VVT, de activiteiten in het actuele normenkader Huishoudelijke Ondersteuning HHM en in loondienst is;
2. In staat is om over de werkzaamheden en voortgang te communiceren met Cliënten en/of belangenbehartigers;
3. In staat is Cliënt te activeren zoveel mogelijk zelf uit te voeren met het oog op het behoud van een zo groot mogelijke zelfstandigheid;
4. In staat is werkzaamheden af te bouwen/af te sluiten als doelen/resultaten uit het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning door Cliënt/netwerk op eigen kracht gerealiseerd kunnen worden;
5. In staat is werkzaamheden af te bouwen/af te sluiten als doelen/resultaten uit het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning bereikt kunnen worden door gebruik te maken van de Sociale basis;
6. In staat is tot ondersteunen en overnemen van activiteit bij een Cliënt bij niet-toereikende zelfredzaamheid op huishoudelijk gebied;

7. In staat is tot ondersteunen en overnemen van activiteiten op het gebied van algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL), met het oog op de verzorging van kinderen;
8. Om kan gaan met onverwachte situaties en (beperkte) agressie van Cliënten;
9. Ervaring heeft met het ondersteunen van Cliënten;
10. In staat is veranderingen in de Ondersteuningsbehoefte en knelpunten op het gebied van veiligheid en Ondersteuning te signalen en melden.
11. In staat is veranderingen in de Ondersteuningsbehoefte en knelpunten op het gebied van veiligheid en Ondersteuning te signaleren en melden.
12. Is in staat om de herwonnen (spier)kracht en vaardigheden van Cliënt te blijven activeren bij de Huishoudelijke taken en zo te borgen.
13. Is in staat om enkel de werkzaamheden zoals omschreven in de Opdracht (berichtenverkeer) uit te voeren en de Cliënt te motiveren om overige taken weer zelf op te pakken.

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd op het woonadres van de Cliënt én in diens aanwezigheid. In overleg met de Cliënt kan van dit laatste worden afgeweken.

5.10 Signaleringsfunctie

Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Opdrachtnemer in overleg treedt met het generalistenteam, Lokale team, Sociaal team en/of Wmo-loket op het moment dat Opdrachtnemer op basis van zijn eigen professioneel oordeel constateert dat een of meerdere van de volgende punten van toepassing zijn:

1. De geboden ondersteuning afgebouwd/afgesloten kan worden als doelen/ resultaten die vastgesteld zijn in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning door Cliënt of netwerk zelf bereikt kunnen worden
2. De doelen/ resultaten opgenomen in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van de Socialebasis;
3. De geboden Ondersteuning niet voldoende is om de doelen/ resultaten die zijn vastgesteld in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning van de Cliënt te bereiken;
4. De geboden Ondersteuning niet passend is om de doelen/ resultaten die zijn vastgesteld in het Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning van de Cliënt te bereiken.
5. De Opdrachtnemer zorgen heeft over de veiligheid van de Cliënt. Bij vermoedens van onveilige situaties voor de Cliënt en/of diens direct omgeving dient met samen met het generalistenteam, Lokale team, Sociaal team en/ of Wmo-loket op te trekken en volgens de intern meldcode te handelen.
6. De inwoner zorg mijdend is, waarvoor wel degelijk (acut) zorg en/of hulp vereist is.
7. Er zorgen zijn over/rondom de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger. De opdrachtnemer/werker is in staat (dreigende) overbelaste mantelzorgers door te verwijzen naar lokale en/of landelijke vormen van mantelzorgondersteuning.
8. De opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd wanneer zich situaties voordoen of dreigen te ontstaan waarin sprake is van (mogelijke) discriminatie, uitsluiting of ongelijke behandeling op basis van persoonskenmerken.

5.11 Inzet personeel

1. Opdrachtnemer hanteert de van toepassing zijnde CAO VVT inclusief salariering.
2. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde uitvoerende medewerker in bij de Cliënt.
3. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij ziekte en vakantie, tenzij de Cliënt aan Opdrachtnemer aangeeft dat dit niet of slechts gedeeltelijk nodig is. Het is aan Opdrachtnemer om dit met de Cliënt of de Cliëntvertegenwoordiger af te stemmen. Opdrachtnemer draagt er te allen tijde zorg voor dat de periode dat de Cliënt ongewenst zonder hulp zit zoveel als mogelijk wordt beperkt en past bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Bij vervanging bij ziekte en vakantie zet Opdrachtnemer zoveel als mogelijk de dezelfde vervangende uitvoerende medewerker in.
4. Bij organisaties tot 100 fte wordt maximaal één topfunctionaris (volgens Wet normering Topinkomens) bezoldigd boven de cao-norm die voor de betreffende functie van toepassing is. Voor de toepassing van de WNT wordt uitgegaan van een maximale werkweek van 40 uur. Werkt een topfunctionaris minder dan 40 uur per week, dan wordt de maximale WNT-norm naar rato verminderd. Heeft de topfunctionaris andere werkzaamheden dan bij Opdrachtnemer, dan wordt voor de berekening van de WNT-ratio die tijdsbesteding in mindering gebracht.
5. Opdrachtnemer voert geen ondersteuning uit voor inwoners van de Opdrachtgever, gefinancierd via een persoonsgebonden budget voor zorg en of ondersteuning die met deze Overeenkomst wordt ingekocht.

6. De kosten van het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer dat direct betrokken is bij de ondersteuning van Cliënten, maken minimaal 70% van de jaarlijkse (totale) omzet uit. In geval in de kostprijs huisvestingscomponenten zijn opgenomen, dient dit percentage te worden berekend exclusief deze componenten.
7. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar een personeelsbestand dat:
 - a) Passend is voor de kenmerken van de Cliëntgroep, aan te tonen met een opgave van gerichte en passende beroepsopleidingen gericht op zorg of welzijn.
 - b) Passend is voor het leveren van continuïteit en aanwezigheid
 - c) De Nederlandse taal in woord en geschrift, toereikend voor de uitoefening van de werkzaamheden, beheerst.

5.12 Verklaring omtrent gedrag

1. Opdrachtnemer is aantoonbaar in bezit van een recente (niet ouder dan 3 jaar) en relevante Verklaring omtrent gedrag (VOG) van haar personeel (zowel loondienstverband als inhuur), stagiaires werkzaam in het primaire proces en die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht Ook personen die omgaan met persoonsgevoelige gegevens dienen een geldig VOG te bezitten. Op verzoek dient de Opdrachtnemer de originele VOG's meteen te kunnen tonen.
2. Bij de aanvraag voor een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) dient het volgende profiel te worden opgegeven: "profiel 45: Gezondheidszorg en Welzijn van mens en dier" en indien van toepassing: "profiel 84 "Belast zijn met de zorg voor minderjarigen".
3. Een VOG mag bij indiensttreding niet ouder zijn dan drie maanden.

5.13 Cliënttevredenheidsonderzoek

1. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert jaarlijks een representatief en gevalideerd Cliënttevredenheidsonderzoek uit en stuurt de uitkomst hiervan aan Opdrachtgever;
2. Het Cliënttevredenheidsonderzoek bevat cijfers en gegevens over de ervaringen van Cliënten/inwoners uit de Achterhoekse Gemeenten en zijn uitgewerkt op de deelnemende Percelen;
3. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van het Cliënttevredenheidsonderzoek in het CLM gesprek.

5.14 Klachtenprocedure

1. Opdrachtnemer heeft een procedure voor afhandeling van Klachten die minimaal voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - a. De procedure is eenvoudig van opzet en te begrijpen voor iedere Cliënt;
 - b. Onderdeel van de procedure is de inzet van een onafhankelijke Klachtencommissie;
 - c. De klager kan zich desgewenst direct en rechtstreeks tot de onafhankelijke Klachtencommissie richten;
 - d. De procedure en ook contactgegevens worden actief aan de Cliënt overhandigd en zijn bovendien eenvoudig in te zien op de website van de Opdrachtnemer en te downloaden.
2. De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk, per e-mail of telefonisch door of namens de Cliënt zijn ingediend;
3. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde Klachten;
4. In het periodieke overleg tussen de Gemeente en Opdrachtnemer worden gemelde Klachten en de afhandeling ervan (anoniem) besproken;
5. Wanneer er naar het oordeel van de Gemeente sprake is van structurele Klachten, wordt van de Opdrachtnemer een Plan van aanpak verlangd;
6. Als een Klacht over een Opdrachtnemer naar het oordeel van de Indiener van de Klacht niet goed wordt afgehandeld, verwijst de Opdrachtnemer de Cliënt naar de Gemeente.

5.15 Toezicht Sociaal Domein

1. Opdrachtgever is gerechtigd onderzoek te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer om te bezien of aan de eisen van toelating is voldaan en of Opdrachtnemer daaraan blijft voldoen. De toezichthouder Wmo houdt toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid volgens hoofdstuk 6, Wmo 2015 en de gemeentelijke verordening. De colleges van de gemeenten handhaven op regelovertreding.
2. Wanneer de colleges van de Gemeenten of de toezichthouder strafbare feiten constateert zoals fraude in de zin van deze overeenkomst, doen zij aangifte hiervan bij het Openbaar Ministerie en melden zij dit bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ).

3. Als bevindingen van toezichthoudende organen zoals - maar niet beperkt tot - de Wmo- en Jeugdtoezichthouder, GGD, Nla, belastingdienst en/of Autoriteit Consument en Markt, leiden tot een oordeel ten aanzien van de levering door de aanbieder, dan betreft de Opdrachtgever de gevolgen van deze bevindingen op deze overeenkomst. Dit geldt ook als de rapporten betrekking hebben op een of meer vertegenwoordigers van de hulp bij huishouden aanbieder, zoals bestuurders of aandeelhouders.
4. Als Opdrachtnemer, na afloop van een bij een ingebrekestelling bepaalde begunstigingstermijn, niet (meer) aan de eisen voldoet, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

5.16 Administratieprotocollen en berichtenverkeer

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken gebruik van de standaard administratieprotocollen ontwikkeld door het i-sociaaldomein. Deze standaard administratieprotocollen (SAP) sluiten aan bij de iStandaarden voor de Wmo 2015. Het gebruik van de protocollen is verplicht. De protocollen zijn te vinden op: <https://i-sociaaldomein.nl>
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur met gebruikmaking van het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGk) en VECOZO.
3. Uitwisseling van gegevens of betaling van facturen buiten het GGk of VECOZO is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden geacht te beschikken over de meest recente release van bovengenoemde knooppunten. Het proces van uitwisselen iWmo- is op <https://istandaarden.nl> weergegeven. Hier vindt u ook de specificatie van de laatste versie iWmo.
4. Opdrachtnemer past de (door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde) beschikbaarheidslijst minimaal één keer per week op maandag aan. Hiermee wordt een actueel inzicht gegeven in de beschikbare capaciteit.
5. Opdrachtnemer voldoet aan de norm NTA 75.16, voor beveiligd mailen.

5.17 Facturatie

1. Volgens de systematiek van de standaardartikelen, is het toewijzingsbericht (301) voorwaarde voor rechtmatigheid van de betalingen.
2. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever éénmaal per maand de geleverde Prestaties of afgeronde (deel) trajecten over de voorafgaande maand doormiddel van het VECOZO- bericht 'declaratiebericht'.
3. Opdrachtnemer is verplicht bij veranderingen (release, updates etc.) van VECOZO/GGk deze in zijn administratie toe te passen.
4. Partijen beschouwen het iWmo-323 bericht als factuur.
5. Als een Cliënt een Wlz-indicatie ontvangt, is facturatie bij de gemeente niet langer mogelijk.
6. Betaling vindt achteraf plaats op basis van daadwerkelijk geleverde ondersteuning en/of zorg.
7. Het recht voor een Opdrachtnemer om een factuur in te dienen (en daarmee op de vergoeding) voor een geleverde dienst vervalt binnen 3 maanden na dag waarop op grond van het bepaalde in dit artikel een factuur kan worden ingediend.
8. Opdrachtgever is gerechtigd openstaande vorderingen van Opdrachtnemer te verrekenen met vorderingen die Opdrachtgever heeft op Opdrachtnemer. Dit heeft niet alleen betrekking op vorderingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, maar ook op vorderingen die betrekking hebben op andere Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
9. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer alle relevante informatie voor het opmaken en versturen van de facturen.
10. Contact over facturatie loopt via de vaste mailadressen van de Opdrachtgever zoals gepubliceerd op <https://www.sociaaldomeinachterhoek.nl/>.

5.18 Administratieve vereisten

1. Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden en daadwerkelijk geleverde uren per Cliënt op navolgbare en transparante wijze
2. Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze het vereiste iWmo 323 bericht met de door Opdrachtgever genoemde productcodes. Deze berichten worden naar Opdrachtgever verstuurd;
3. Opdrachtnemers zijn verplicht gebruik te maken van het berichtenverkeer. Met het gebruik van het berichtenverkeer monitoren Opdrachtnemer en Opdrachtgever welke Cliënten ondersteuning ontvangen;
4. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op deze Cliëntregistratie;

5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken gebruik van SAP (Standaard Administratie Protocol) zoals beschreven door ketenbureau iSociaalDomein.

5.19 (Financiële) verantwoording en controle

1. De Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. De Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording. De verantwoording moet in hetzelfde volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.
2. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen;
3. Als Opdrachtnemer een totale jaaronzet heeft onder de €125.000, dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist. Opdrachtnemer dient dan een bestedingsverklaring te overleggen volgens de vigerende versie zoals vermeld op de website www.sociaaldomeinachterhoek.nl
4. Wanneer Opdrachtnemer binnen een individuele gemeente een omzet heeft tussen de €20.000 en de €125.000 dan kan deze gemeente een finale afrekening opvragen bij betreffende Opdrachtnemer welke door beide partijen wordt ondertekend.
5. Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Opdrachtnemer.
6. Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken.
7. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Als sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
8. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering;
9. Als de status van de Opdrachtnemer voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële btw-ondernemer, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. De Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de Opdrachtgever;
10. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan de Opdrachtgever;
11. Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven verplichtingen, Cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming. Op verzoek van Opdrachtgever kan een door Cliënt getekende papieren presentielijst en Plan van aanpak Huishoudelijke Ondersteuning worden overlegd;
12. Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welk orgaan of welke organen van Opdrachtnemer welke bevoegdheden heeft of hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
13. Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de zorgverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere organisatorische verbanden gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden;
14. De activiteiten van Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht worden financieel onderscheiden van andere activiteiten van Opdrachtnemer;
15. In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens Opdrachtnemer is aangegaan;
16. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)Eisen nu of in de nabije toekomst. Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de Opdrachtnemer in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden gemeld.

5.20 Monitoring & Overleg

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben gedurende de looptijd van deze Ondersteuning minimaal éénmaal per jaar overleg. Daarnaast kan één van beiden om een overleg verzoeken wanneer zij daartoe aanleiding ziet. Opdrachtnemer levert twee weken voor dit overleg informatie aan bij de Opdrachtgever over zorginzet, Cliëntaantallen, zorguitval en zorgbeëindiging, Klachten.
2. Opdrachtnemer en Opdrachtgever wisselen binnen twee weken na start van de Ondersteuning de naam en contactgegevens uit van beider eerste contactpersoon en diens plaatsvervanger.

5.21 Calamiteiten

1. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen 48 uur over calamiteiten.
2. De Opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gevraagde gegevens.
3. De toezichthoudend ambtenaar kan Opdracht geven tot het doen van nader onderzoek. De toezichthoudend ambtenaar heeft ook in het geval van een calamiteit de bevoegdheid tot het inzien van dossiers (artikel 6.1 lid 2 Wmo 2015).

5.22 Onderzoek

1. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen op de hoogte als er sprake is van een onderzoek naar de Opdrachtnemer door een gemeente, politie, Openbaar Ministerie, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en/of de Inspectie SZW.
2. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over Opdrachtnemer is uitgebracht. De Opdrachtnemer stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Opdrachtgever. Openbare rapporten stelt de Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en inwoners.

5.23 Gegevensverwerking

1. Opdrachtnemer verwerkt in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst de Persoonsgegevens zoals opgenomen in bijlage 9 in overeenstemming met de geldende privacyregelgeving (in het bijzonder de AVG en de Uitvoeringswet AVG) en van toepassing zijnde bijzondere wetgeving, waaronder de vereisten op het gebied van technische en organisatorische maatregelen
2. Opdrachtnemer hanteert bij het beheer van (digitale) archiefbescheiden in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995.
3. Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in samenspraak met de Opdrachtgever.
4. Bij beëindiging van de Opdracht draagt de Opdrachtnemer zorg voor de overdracht van lopende dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de organisatie die door de Opdrachtgever wordt aangewezen.
5. Opdrachtnemer bewaart minimaal 5 jaren:
 - Rapportage
 - Personeelsroosters
 - Salarisgegevens
 - VOG's
 - Aan- en afwezigheidsregistraties Cliënten
 - Klachten
 - Facturatie gegevens
 - Financiële gegevensOpdrachtnemer stelt de in dit artikel genoemde gegevens op eerste verzoek ter inzage aan de toezichthouder. Informatie dient ordelijk en in Pdf, Word of Excel formaat te lezen zijn.
6. Als Opdrachtnemer van een Cliënt het verzoek tot vernietiging van zijn of haar dossier ontvangt, maakt de Opdrachtnemer binnen een week hiervan melding aan de contractmanager van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer vernietigt het dossier pas nadat:
 - De toezichthouder van Opdrachtnemer geen inzage wenst in het dossier, of
 - De toezichthouder van Opdrachtnemer het dossier heeft ingezien, of
 - De wettelijke termijn van maximaal drie maanden na het verzoek tot vernietiging is verstreken.

5.24 Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1. Volgens de Wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling beschikt Opdrachtnemer over een meldcode over hoe Opdrachtnemer en zijn medewerkers omgaan met signalen over huiselijk geweld en kindermishandeling als bedoeld in artikel 4.1.7 Jeugdwet en Art. 3.3 van de Wmo 2015. Deze meldcode is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

5.25 Social return

Het doel van het inkoop- en aanbestedingsbeleid is middels Social Return on Investment (SROI) om zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt via duurzaam aan het werk te helpen of werkervaring op te laten doen.

1. Door in te schrijven verklaart Inschrijver dat hij – na toelating – jaarlijks minimaal 5% van de Opdrachtsom over alle contracten van de Opdrachtgevers gezamenlijk inzet als benodigde investering om de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen.
2. De Inschrijver neemt binnen 4 weken na gunning contact op met het WerkgeversServicepunt Achterhoek (WSPA) en levert in samenspraak met het WSPA een Plan van aanpak Social Return in. Het Plan van aanpak wordt aangeleverd via de Social Return-monitor (de inloggegevens voor deze monitor worden verstrekt ná contact met het WSPA).
3. De Inschrijver verklaart dat hij te allen tijde verantwoordelijk is voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen en is zelf verantwoordelijk is voor werving, eventuele opleiding, plaatsing van de kandidaat en het leveren van bewijsstukken. Het WSPA spant zich in om aanlevering van kandidaten aan de Inschrijver te bevorderen.
4. Verder verklaren Inschrijvers zich bereid om vacatures die ontstaan bij Inschrijvers, eerst bij het WSPA op mailadres: info@wspachterhoek.nl te melden. Kandidaten uit eigen organisaties van de Inschrijvers hebben voorrang (volgens eigen interne sollicitatieprocedure). Inschrijvers hebben de vrijheid om tegelijkertijd elders (extern) kandidaten te werven.
5. Het WSPA is een samenwerkingsverband van UWV, Laborijn, Fijnder en de diverse gemeenten. Voor meer informatie zie internetsite van het [WerkgeversServicepunt Achterhoek](#). Op de [website](#) van sociaal domein Achterhoek staat een beschrijving van het proces na gunning, de inzetmogelijkheden van de SROI-verplichting met daarin de kandidaten, kortingen, inkoopmogelijkheden en maatwerkoplossingen. Uitgangspunt is dat de bouwblokken SROI Oost-Nederland gehanteerd worden (zie ook bijlage 5).

5.26 Toerekenbare tekortkoming

1. De Opdrachtgever is gerechtigd om bij een niet of niet tijdig (zie paragraaf 5.5.1.) verlenen van de Huishoudelijke Ondersteuning de Opdracht onmiddellijk in te trekken. De Cliënt wordt vervolgens aan een andere Opdrachtnemer toegewezen.

5.27 Beperking van instroom

1. Opdrachtgever is vrij om maatregelen te treffen die van invloed zijn op de groeiende instroom van Cliënten voor Huishoudelijke Ondersteuning. Zoals de invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage en herstelgerichte interventies.

5.28 Voorbereiding op invoering van de Inkomens- en Vermogensafhankelijke Bijdrage (ivb)

1. Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn om mee te werken aan de voorbereiding en invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage. Hierbij wordt de landelijke ontwikkeling gevolgd. Dit omvat het aanpassen van interne processen en systemen om de nieuwe bijdrage correct te kunnen berekenen en innen. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer dient de startdatum van de geleverde Huishoudelijke Ondersteuning direct door te geven aan Opdrachtgever zodat de bijdrage juist berekend kan worden.
3. Opdrachtnemer rapporteert de daadwerkelijk geleverde uren Huishoudelijke Ondersteuning aan Opdrachtgever. Deze rapportage moet op tijd en nauwkeurig zijn om de juiste bijdrage te berekenen.