

Bijlage 1
Concept uitvoeringsafspraken Hulp bij het Huishouden 2025



	Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden	
1	Klanttevredenheids-onderzoek opdrachtnemer	Opdrachtnemer voert minimaal eens per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het is aan opdrachtnemer hoe dit te organiseren. De resultaten van dit onderzoek worden beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. Deze resultaten zijn geanonimiseerd en ook niet uit de context te herleiden tot persoonsgegevens. Opdrachtnemer voert indien nodig verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten van het onderzoek.
2	Klanttevredenheids-onderzoek opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.

B	De cliënt wordt gehoord	
3	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert klanten over zijn klachtenprocedure en publiceert deze op zijn site en garandeert een onafhankelijke afhandeling van klachten binnen twee weken. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de cliënt zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij opdrachtnemer, een externe onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de cliënt de klacht ook melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert op verzoek van opdrachtgever geanonimiseerd het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe de klachten zijn afgehandeld.

C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
4	Aanvang werkzaamheden	De opdrachtgever stuurt een 301 bericht uit naar de opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet binnen 15 kalenderdagen ondersteuning inzetten en dit doorgeven door middel van een 305 bericht (Melding Aanvang Zorg (MAZ)).

5	Vervanging bij verlof	Tijdens verlof van de vaste medewerker zorgt opdrachtnemer voor een vervanger, indien de cliënt dat wenst, zodat de ondersteuning doorloopt. Opdrachtnemer brengt de cliënt hiervan op de hoogte. Indien vervanging vanuit de opdrachtnemer niet geheel mogelijk is, zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
6	Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is zorgt opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
7	Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt afgesproken dagen en tijden.
8	Levering aantal uren	Opdrachtnemer is verplicht het aantal geïndiceerde uren Hulp bij het Huishouden te leveren.
9	Werktijden	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op werkdagen tussen 8:00 en 20:00 uur of op zaterdagochtend. Moment van levering is altijd in overleg met de cliënt. Er kunnen voor werkzaamheden buiten kantoortijden geen extra kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
10	Dienstverlening buiten reguliere werktijden	Opdrachtnemer levert in incidentele gevallen Hulp bij het huishouden buiten reguliere werktijden, namelijk als gedurende de reguliere werktijden niemand in de woning aanwezig is en de cliënt of de opdrachtnemer niet wil dat er wordt schoongemaakt als er niemand in de woning aanwezig is.
11	Spoedsituatie	In geval van spoed neemt de opdrachtgever contact op met de opdrachtnemer. Gezien de huidige arbeidsmarkt kan dan worden afgestemd waar ruimte is voor deze casus. De ondersteuning wordt zo spoedig mogelijk gestart, bij voorkeur binnen twee dagen.
12	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
13	Warme overdracht	Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in acht genomen.

14	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5. van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de partij waaraan de opdracht niet gegund is aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij. Hierbij zullen partijen tevens een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
15	Wlz	Opdrachtnemer is verplicht om aan opdrachtgever te melden dat een cliënt Hulp bij het huishouden ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Opdrachtnemer meldt dit zodra hem dit bekend is en cliënt hiervoor niet zijn/haar verantwoordelijkheid heeft genomen. In dit geval wordt de ondersteuning vanuit de Wmo stopgezet, omdat de Wlz voorliggend is op de Wmo. Opdrachtgever controleert wekelijks of er Wmo cliënten zijn die een Wlz indicatie hebben gekregen. Hiervoor ontvangen opdrachtnemers een stopbericht (307) indien hier sprake van is.
16	Resultaten schoon en leefbaar huis en schone, draagbare en doelmatige kleding	Opdrachtnemer is verplicht, indien de cliënt hiervoor een toewijzing krijgt, beide resultaten onder Hulp bij het Huishouden te kunnen aanbieden. Voor beide resultaten wordt één tarief gevoerd. Het betreft de resultaten: • het huis is schoon en leefbaar; • de inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding.

D	De veiligheid is geborgd	
17	Wet en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.
18	Fysieke en sociale veiligheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen en weet hiernaar te handelen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
19	Melding situatie cliënt	Medewerkers van opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze dezelfde week bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt, bij cliënt betrokken zorgaanbieders of professionals van Opdrachtgever, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden. Dit kunnen signalen zijn waarbij de cliënt meer ondersteuning nodig heeft, maar het kan ook voorkomen dat de ondersteuning kan worden afgeschaald.
20	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	Opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. Opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode.

21	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de GGD (Hart voor Brabant) inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die tijdens de uitvoering van Hulp bij het huishouden heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk, etc. www.ggdhvb.nl .
----	-----------------------------------	--

E	Het personeel is bekwaam	
22	Voorwaarden klantcontact	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met klantcontacten voldoet aan de volgende voorwaarden: • een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; • de Nederlandse taal in woord beheerst; • zich kan legitimeren als medewerk(st)er van opdrachtnemer (legitimatiebewijs); • de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; • representatief en sociaal vaardig is; • discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.
23	Vaardigheden medewerker	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Het uitvoerende personeel van de opdrachtnemer beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden: • schoonmaakvaardigheden; • is in staat om het dossier van de cliënt bij te houden; • een alerte houding en in staat is een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de cliënt.

F	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
24	Kwaliteitssysteem	Opdrachtnemer dient gecertificeerd (HKZ) te zijn volgens ISO-9001 versie 2015, dan wel kan de Opdracht uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2015-serie of daarmee gelijkwaardig. Om een contract gegund te krijgen dient de opdrachtnemer in het bezit te zijn van: • HKZ certificaat; • of een minimaal aan HKZ gelijkwaardig certificaat; • of gelijkwaardig kwaliteitssysteem. Deze HKZ certificering dient betrekking te hebben op Thuiszorg.
25	Voorziening van goede kwaliteit	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verricht; b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt; c. verricht in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verricht met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
26	Medezeggenschap	Opdrachtnemers en cliënten die lid zijn van het door hen in het leven geroepen medezeggenschapsorgaan, dienen te beschikken over een regeling voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.
27	Kwaliteit en kwantiteit personeel	Opdrachtnemer is in staat om Hulp bij het huishouden te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden hebben om een hoge standaard van dienstverlening te leveren.
28	Gedragscode	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor medewerkers en publiceert deze op zijn website. In de gedragscode staan bijvoorbeeld bepalingen over bejegening van klanten, kledingvoorschriften, roken tijdens werk, etc.

G	Opdrachtnemers werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met Bijeen	
29	Wachttijstbeheer en communicatie richting cliënt	Opdrachtnemer is transparant over wachtlijsten. Hij meldt direct aan betreffende cliënt als de ondersteuning niet kan worden ingezet of als er geen vervangende ondersteuning in kan worden gezet als gevolg van bijvoorbeeld ziekte of verlof van medewerkers. Opdrachtnemer voert regie uit op de wachtlijst, stelt de juist prioriteiten en geeft aan welke maatregelen hij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen.
30	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of beperking. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en wachtlijsten.
31	Taken en frequentie	Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdragen om per cliënt aan te geven welke taken Hulp bij het huishouden hij met welke frequentie uitvoert. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor geen extra vergoeding.

H	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
32	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).
33	Communicatie met cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier.
34	Eigen risico aansprakelijkheid	Opdrachtnemer is toegestaan een eigen risico aansprakelijkheid op te nemen ten laste van de cliënt. De hoogte van het eigen risico dient redelijk te zijn en vooraf gecommuniceerd te worden met cliënt.
35	Evaluatie met cliënt	Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie (minimaal jaarlijks) van de (werk)afspraken met de cliënt, teneinde de ondersteuning zo vraaggericht mogelijk in te vullen.
36	Accountgesprek	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden. Uitgangspunt is dat beide partijen werken vanuit vertrouwen en de openheid voelen om elkaar aan te spreken op verbeterpunten, maar ook op onrechtmatigheden of onregelmatigheden.
37	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken opdrachtnemer en opdrachtgever aan elkaar tijdig relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
38	Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het

		bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de opdrachtnemer, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
39	Toezicht en onderzoek	Opdrachtnemer heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden indien gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente of andere instantie inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Indien dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.
40	Controle	Het is opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever of ingehuurde derden.
41	Aanleveren data	Opdrachtnemer levert (voor zover toegestaan binnen de kaders van de wet) op verzoek van de opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die opdrachtgever daarvoor aangeeft.
42	Cliëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: • 301 bericht (toekenning ondersteuning); • klachtenprotocol; • vermelding bereikbaarheid opdrachtnemer; • werkafspraken met de cliënt; • signalen van de medewerker van opdrachtnemer over de cliënt; • gegevens eerste contactpersoon namens cliënt.

I	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	
43	Accountantsprotocol	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl). Opdrachtgever hanteert een ondergrens van €25.000. Boven deze grens wordt een controleverklaring en productieverantwoording volgens het landelijk protocol gevraagd. Jaarlijks in november verstrekt Opdrachtgever een instructie over de jaarafsluiting waarin wordt aangeven of de grens van €25.000 gevolgd dient te worden.
44	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.
45	Verzekeringspolis	Na toelating tot de opdracht is Opdrachtnemer verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode. U dient het bewijs van verzekering op verzoek binnen 15 dagen aan te leveren.
46	Monitoring medewerkersbestand en jaarrekening	De gemeente voert jaarlijks een controle uit op het medewerkersbestand van opdrachtnemers en de jaarrekening, om te controleren of opdrachtnemers in de juiste tariefgroep zitten. Om een steekproef te kunnen uitvoeren heeft de gemeente de volgende gegevens nodig uit het personeelsbestand van medewerkers die werkzaam zijn in Heusden: • Dienstverbandtype: Aanduiding of een medewerker in loondienst is of een andere contractvorm heeft (bijvoorbeeld freelancer of zzp'er); • Overzicht incidentele inzet zzp'er(s): Overzicht van het aantal gewerkte uren van de ingezette zzp'er(s) voor een bepaalde periode; • Peildatum: Het medewerkersbestand is maximaal 7 kalenderdagen oud bij aanlevering; • Periode aanlevering verzoek tot andere tariefgroep: Voor het verzoek om te behoren tot een andere tariefgroep levert de zorgaanbieder het medewerkersbestand aan waarin wordt aangetoond dat dit minimaal gedurende 6 maanden voldoet aan de gestelde eisen; • Periode aanlevering jaarlijkse controle: Voor de jaarlijkse aanlevering leveren zorgaanbieders een overzicht aan van 1 juli t/m 30 juni; • Eventuele uitsluitingen: Vermelding van medewerkers die niet meetellen. Bijvoorbeeld; stagiaires, vrijwilligers, managers en/of kantoorpersoneel.

		Naast bovenstaande gegevens levert de opdrachtnemer de jaarrekening aan van het afgelopen boekjaar. Let op: lever dus geen persoonsgegevens aan of gegevens die herleid kunnen worden tot personen. De gegevens moeten anoniem en geaggregeerd aangeleverd worden, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
47	Informatieplicht m.b.t. medewerkersbestand	We verwachten dat opdrachtnemer zich actief meldt wanneer opdrachtnemer tijdens de looptijd van de opdracht verandert van aanbieder met hoofdzakelijk medewerkers in loondienst naar aanbieder met hoofdzakelijk zzp'ers en visa versa (zie paragraaf 3.6 van het selectiedocument). Hiermee hebben aanbieders een actieve informatieplicht richting de gemeente.
48	Wet DBA	De opdrachtnemer voldoet aan de Wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie) indien van toepassing op de opdrachtnemer.

J	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
49	CAO VVT	Indien opdrachtnemer hoofdzakelijk met personeel in loondienst werkt, dient de opdrachtnemer het personeel te betalen volgens de CAO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT).
50	VOG	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden.
51	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.

K	De administratieve taken worden juist uitgevoerd	
52	Beveiligd e-mailen	De opdrachtgever gebruikt (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Voor het veilig mailen dient de opdrachtnemer te voldoen aan NEN7510 en NTA7516.