

Bijlage 2 Programma van Eisen

2.1. Omschrijving Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning

2.1.1 Vangnetvoorziening

- a. De Huishoudelijke ondersteuning wordt verstrekt in de vorm van een Vangnetvoorziening. Een vangnetvoorziening komt overeen met een maatwerkvoorziening.
- b. Een Inwoner komt hiervoor in aanmerking wanneer voldaan wordt aan de door de Aanbieder af te nemen lichte toegangstoets.
- c. De lichte toegangstoets wordt door alle Aanbieders op dezelfde wijze toegepast.

2.1.2 Uitgangspunten Huishoudelijke ondersteuning

- a. De Gemeente wil dat inwoners optimale kansen krijgen op het ontwikkelen en bevorderen van zelfstandigheid en daarmee op deelname aan de samenleving. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid vormen hierbij het uitgangspunt. Het doel is dat inwoners zo veel als mogelijk zelf huishoudelijke taken uitvoeren, al dan niet verspreid over de week. Waar mogelijk wordt gestimuleerd om actief te blijven. Daarnaast wordt er ook steeds meer belang gehecht aan het weer actief worden (reablement). Mogelijk dat dit in de toekomst wijzigingen met zich meebrengt op het gebied van de toelatingsprocedure.
- b. Aanbieder levert de ondersteuning, passend en afgestemd op de inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.

2.1.3 Toeleiding naar de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning

- a. De Inwoner meldt zich bij een Aanbieder. Er volgt een lichte toegangstoets (beslisboom) op noodzaak Huishoudelijke ondersteuning vanwege langdurige fysieke beperkingen. Voor toegang tot de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning dienen alle vragen van de toegangstoets met Ja beantwoord te kunnen worden.
- b. De beslisboom wordt ook geplaatst op de website van de Gemeente (www.barneveld.nl/huishoudelijkeondersteuning) en dient als informatie-instrument voor Inwoners om te onderzoeken of zij in aanmerking komen voor Huishoudelijke ondersteuning.
- c. De beslisboom bestaat uit de volgende opeenvolgende vragen die met ja of nee worden beantwoord:
 1. Bent u als Inwoner ingeschreven bij de Gemeente Barneveld?
 2. Hebt u langdurige of blijvende fysieke problemen waardoor u het huishouden niet meer zelf kunt doen?
 3. Wonen er geen andere volwassenen bij u in huis die wel het huishouden zouden kunnen doen?
 4. Kunt u andere mensen uitleggen waar u ondersteuning bij nodig heeft in het huishouden?
 5. Heeft u (of uw meerderjarige inwonende huisgenoot) geen indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz)?
- d. Aanbieder draagt er zorg voor dat bij de toegang zorgvuldig getoetst wordt op basis van de beslisboom. Ook brengt de Aanbieder Inwoner op de hoogte van een eventuele wachttijd. In geval van een wachttijd bij de Aanbieder wordt op basis van het 'stoplicht-document' gekeken of een andere aanbieder wel direct ruimte heeft.

De inwoner beslist op basis van die informatie of men door wil met de aanbieder of toch een andere aanbieder gaat contacteren.

- e. De Aanbieder voert, als op alle vragen van de beslisboom 'Ja' is geantwoord en er dus geen uitsluiting van de toegang tot de Huishoudelijke ondersteuning uit voortvloeit, nog een nader inhoudelijk en verdiepend gesprek op de gegeven antwoorden op de beslisboom door middel van een intakegesprek bij de Inwoner thuis. Tijdens dat gesprek zal duidelijk worden of de Inwoner daadwerkelijk in aanmerking komt voor de Huishoudelijke ondersteuning. De aanbieder vergewist zich ervan dat de telefonisch beschreven situatie en gegeven antwoorden correct en volledig zijn.
- f. Als er geen twijfel meer bestaat over de rechtmatigheid van de inzet zal de Aanbieder tijdens het huisbezoek het HHM Normenkader (zie hiervoor Bijlage 13) doorlopen en invullen, samen met de Inwoner. Zodoende wordt voor de Inwoner direct inzichtelijk op hoeveel inzet per week men aanspraak kan maken.
- g. Er wordt van uitgegaan dat bijzonderheden die reeds tijdens de intake worden opgemerkt als bijvoorbeeld eenzaamheid, onvoldoende zelfzorg of behoefte aan andere voorzieningen worden meegedeeld aan de gemeente. Zij het na dit besproken te hebben met de Inwoner en zijn/haar akkoord te hebben ontvangen om het door te geven aan de gemeente.
- h. Als het HHM Normenkader doorlopen is en inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning stelt Aanbieder een Ondersteuningsplan (zie ook 2.1.4.). Vervolgens stuurt Aanbieder een 315-bericht (berichtenverkeer) met startdatum van de indicatie en de omvang naar de Gemeente.
- i. Hierna zal de Gemeente een beschikking versturen naar de Inwoner. In de beschikking wordt:
 - a. de startdatum genoemd;
 - b. de naam van de Aanbieder;
 - c. en eventueel de einddatum. In principe wordt er niet met een einddatum gewerkt. Mocht de Aanbieder hier wel een goede reden toe zien is het werken met een einddatum toegestaan;
 - d. Tevens wordt in de beschikking verwezen naar het Ondersteuningsplan. In het Ondersteuningsplan staat het uit het HHM-normenkader voortvloeiende minutenaantal dat per week als passend wordt gezien bij het betreffende huishouden.
- j. Mocht de Inwoner niet akkoord zijn met het minutenaantal dan geldt het volgende:
De Aanbieder geeft aan de Gemeente door dat de Inwoner niet akkoord is en zet tot nader order geen ondersteuning in. Maar stuurt wel een mail (meldingsbalie@barneveld.nl) met toelichting naar de Gemeente. Waarna de gespreksvoerder de situatie zal onderzoeken.
- k. Aanbieder heeft een acceptatieplicht voor alle Inwoners die in aanmerking komen voor de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning, ongeacht de woonplaats. De aanbieder mag een nieuwe inwoner alleen doorverwijzen naar een andere aanbieder als het stoplichtdocument aantoont dat deze andere aanbieder ruimte heeft voor een directe start.
- l. Een Inwoner die op de wachtlijst staat van de Aanbieder is toegelaten tot de Vangnetvoorziening. De Inwoner voldoet aan de criteria en het intakegesprek bij de Inwoner thuis heeft ook plaatsgevonden. De NAW-gegevens van de Inwoner op de wachtlijst zijn daarom te allen tijde bekend.
- m. De Gemeente ontvangt desgevraagd een lijst met NAW-gegevens van degenen die op de wachtlijst staan.
- n. De Aanbieder verplicht zich mee te werken aan het actueel houden van het gezamenlijke 'stoplicht-document'. Hierin wordt per kern genoteerd of men al dan

niet ruimte heeft voor een nieuwe Inwoner. Minimaal een keer per maand, op de eerste werkdag van de maand, dient dit document te worden geactualiseerd. Dit document wordt door de Gemeente opgesteld. De Gemeente kan ook meelezen in dit document en desgewenst veranderingen hierin doorvoeren.

2.1.4 Ondersteuningsplan

- a. Door Aanbieder en Inwoner wordt concreet besproken tijdens het intakegesprek bij de Inwoner thuis op welke wijze de twee resultaten (schoon huis en tevreden Inwoner) kunnen worden bereikt:
 1. Wat Inwoner zelf, huisgenoten en/of het sociale netwerk rondom een Inwoner nog wel kan doen;
 2. Welke voorliggende voorzieningen en/of andere (algemene) voorzieningen gebruikt kunnen worden;
 3. Wat door de Aanbieder vervolgens nog moet worden gedaan;
 4. Welke zaken behoren tot de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning (schoonmaken van de gangbare ruimten, zie hiervoor artikel 2.1.5 onder b van dit Programma van Eisen);
 5. De gewenste resultaten, welke activiteiten, in welke frequentie de ondersteuner komt en het aantal minuten per week. Dan wel om de week, indien de Inwoner zelf aangeeft om de week ondersteuning te willen ontvangen;
 6. Het ondersteuningsplan hoeft niet opgestuurd te worden naar de Gemeente (tenzij de Gemeente hier om verzoekt), maar maakt wel deel uit van de beschikking. Het ondersteuningsplan dient in bezit te zijn van de Inwoner. Dit mag zowel digitaal beschikbaar worden gesteld aan de Inwoner als een uitgeprinte kopie;
 7. Indien de situatie van de Inwoner structureel/langdurig wijzigt, met als gevolg dat er meer of minder minuten ondersteuning nodig zijn dient dit doorgegeven te worden aan de Gemeente en gewijzigd te worden in het ondersteuningsplan door de Aanbieder en zal er een nieuwe beschikking worden verzonden door de Gemeente.
- b. Daarnaast wordt bij het ondersteuningsplan concreet het volgende besproken om de Inwoner goed te informeren:
 1. Uitleg over wanneer er geen recht meer bestaat op de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning (bijvoorbeeld herstel, wijziging (woon)situatie), Wlz indicatie;
 2. Dat als Inwoner in de toekomst een Wlz indicatie aanvraagt de Huishoudelijk ondersteuner hiervan op de hoogte moet worden gesteld;
 3. Uitleg over de klachtenprocedure en waar een Inwoner met eventuele klachten terecht kan. Uitleg over het bestaan van de onafhankelijke clientondersteuning en hoe men deze kan bereiken;
 4. Uitleg over de toepassing van de wettelijke eigen bijdrage;
 5. Dat Inwoner gevraagd kan worden mee te doen aan cliëntervaring of check op schoon huis.
- c. Aanbieder werkt in het opgestelde Ondersteuningsplan uit hoe er aan de gestelde resultaten gewerkt gaat worden. Het Ondersteuningsplan bevat in ieder geval:
 1. Gegevens van Inwoner (naam en contactgegevens);
 2. Gegevens van de aanbieder en hulpverlener (naam en contactgegevens);
 3. Een omschrijving van de ondersteuning;
 4. Frequentie per week/maand en intensiteit van de ondersteuning in minuten;
 5. Vaststellingsdatum van het Ondersteuningsplan;
 6. Handtekening van Inwoner en hulpverlener.

- d. Daarbij geldt het volgende voor de Aanbieder:
 1. Legt schriftelijk vast hoe de ondersteuning is georganiseerd en welke bevoegdheden de Medewerkers hebben;
 2. Stelt op verzoek het Ondersteuningsplan beschikbaar aan de Gemeente;
 3. Heeft het Ondersteuningsplan gereed bij verzending van het 305-bericht (binnen de specifieke eisen gestelde termijn).
- e. Deze zaken worden, binnen tien werkdagen, allemaal vastgelegd in een Ondersteuningsplan dat door de Inwoner wordt getekend (hiermee geeft Inwoner aan dat al deze onderwerpen zijn besproken). Er wordt in het ondersteuningsplan instemming van de Inwoner gevraagd voor de te ontvangen ondersteuning. De ondertekening kan ook digitaal plaatsvinden.
- f. Het Ondersteuningsplan is aanwezig in de woning en kan worden gecontroleerd bij cliëntervaringsonderzoeken- en kwaliteitsonderzoek.
- g. Drie maanden na de start van de Huishoudelijke ondersteuning wordt de ondersteuning tot dan toe geëvalueerd (telefonisch). Tijdens de evaluatie wordt besproken of de Huishoudelijke ondersteuning voortgezet, aangepast, dan wel beëindigd wordt.
- h. Indien de Huishoudelijke ondersteuning wordt voortgezet, dient vervolgens de Huishoudelijke ondersteuning door de Aanbieder en de Inwoner minimaal 1x per anderhalf jaar geëvalueerd worden (huisbezoek). Bij deze anderhalf jaarlijkse evaluatie wordt er door Aanbieder en Inwoner kritisch geëvalueerd of de levering van Huishoudelijke ondersteuning en het te behalen resultaat nog volstaat, de juiste zorg nog wordt ingezet en of Inwoner nog voldoet aan de toetsingscriteria voor Huishoudelijke ondersteuning.

2.1.5 Levering Huishoudelijke ondersteuning

- a. De Huishoudelijke ondersteuning bestaat voornamelijk uit het schoonmaken van gangbare ruimtes, zo nodig ook wassen en strijken en in een enkel geval maaltijdverzorging.
- b. Alleen gangbare ruimtes die regelmatig worden gebruikt worden schoongemaakt. In principe zijn dit de volgende ruimten, zoals ook genoemd in het Normenkader, zie Bijlage 13:
 - Woonkamer;
 - Keuken;
 - Slaapkamer(s), in gebruik bij de Inwoner en zijn of haar huisgenoten;
 - Badkamer;
 - Toilet;
 - Trap, tenminste als één van de hierboven genoemde ruimte zich op een andere etage bevindt;
 - Verkeersruimten (hal, overloop).
- c. Er wordt door de Inwoner zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van andere (algemene) voorzieningen voor wassen, strijken, maaltijden, boodschappen enzovoort.
- d. Wanneer een Inwoner iets wil dat buiten de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning valt (bijvoorbeeld schoonmaken van de niet gangbare ruimtes), kan de Inwoner dit bij de Aanbieder afnemen als private dienstverlening (dus wel btw-plichtig).
- e. De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
- f. De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in stand houden van de autonomie en zelfredzaamheid van de Inwoner.

- g. Indien er sprake is van benodigde inzet van Huishoudelijke ondersteuning als gevolg van letselschade, wordt dit gemeld aan de Gemeente (meldingsbalie@barneveld.nl).
- h. De Aanbieder moet actief signaleren indien de Wlz mogelijk van toepassing kan zijn en meldt zo spoedig mogelijk een overgang van de Inwoner naar de Wlz aan de Gemeente (via iWmo).

2.2. Algemene eisen bij Inschrijving

- a. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en voorwaarden van het inkoopdocument (en bijbehorende bijlagen) waaronder de wijze van contracteren en indiening van de Inschrijving.
- b. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en voorwaarden van de in Bijlage 4 bijgevoegde concept raamovereenkomst inclusief in Overlegtafels vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
- c. Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Barneveld vastgesteld op 22 december 2015 en gewijzigd op 22 december 2020 zoals deze in Bijlage 10 zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Gemeente geaccepteerde en aangegeven wijzigingen. Uitsluitend de door Gemeente gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbidding van Inschrijver wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.
- d. Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Gemeente daarvoor ter beschikking stelt.
- e. Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht.
- f. Inschrijver verklaart dat hij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden. De Inschrijver mag de informatie enkel delen met derden indien zij gezamenlijk inschrijven.
- g. Inschrijver garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Inschrijver hebben geen belang of direct invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Inwoners of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Gemeente.
- h. Inschrijver dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende Uitvoeringswetgeving.
- i. Een Aanbieder die in 2025 Aanbieder is en dit in 2026 ook wil blijven dient, nadat hem daarom gevraagd wordt, een overzicht aan te leveren met alle Inwoners en het aantal uur ondersteuning per Inwoner per week.

2.3. Algemene eisen aan de Inschrijver

- a. De Inschrijver zorgt voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten en andere medewerkers daaronder begrepen, door:
 - Het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de betreffende Inwoner en zijn mantelzorger(s);
 - Het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van ondersteuning en op vormen van zorg;

- Erop toe te zien dat de medewerkers tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
 - De medewerker dient ieder signaal van mogelijk andere zorgvragen door te geven aan de Gemeente.
- b. Zodra het voor de Inschrijver duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de Inschrijver een plicht hiervan onverwijld melding te maken bij de GGD-toezichthouder en de Gemeente: Toezichthoudend ambtenaar calamiteiten van de GGD Gelderland-Midden (https://www.vggm.nl/ggd/wmo-toezicht/calamiteitenmelding_wmo).
- c. Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers die bij de uitvoering van de werkzaamheden direct contact hebben met Inwoners voldoende training/kennis hebben om 'niet pluis' signalen te herkennen en weten hoe adequaat te handelen. Tevens zijn deze medewerkers bekend met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Wanneer een medewerker vermoedt dat de situatie van zijn Inwoner mogelijk risico's oplevert voor kinderen die van de Inwoner afhankelijk zijn wordt standaard de Kindcheck uitgevoerd.
- d. Inwoner moet een keuze voor een Inschrijver kunnen maken zonder daarbij door Inschrijver op een dergelijke manier te worden beïnvloed (bijvoorbeeld door beloften en/of giften).
- e. De Inschrijver dient de Inwoner niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van Inwoner over partijen kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers, maar ook het disfunctioneren van de eigen organisatie. Mochten er signalen zijn dat dit wel gebeurt dan zal de Gemeente hierover in gesprek gaan met de Aanbieder.
- f. Inschrijver stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de medezeggenschap van Inwoners over voorgenomen besluiten van de Inschrijver welke voor de gebruikers van belang zijn en voor zover het diensten in het kader van de Huishoudelijke ondersteuning betreft.
- g. De Inschrijver is, op werkdagen, tenminste bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur (telefonisch en via e-mail).
- h. Er wordt verwacht dat iedere Inwoner een informatiemap overhandigd krijgt met daarin het Ondersteuningsplan en andere relevante documenten en informatie. Bijvoorbeeld wat de Inwoner moet doen als men wil afzeggen of een klacht wil indienen.
- i. Inschrijver heeft de taak om bij algemene, regionale of landelijke wijzigingen die betrekking hebben op Huishoudelijke ondersteuning de Inwoners te informeren.

2.4. Nadere eisen aan de uitvoering van de opdracht

- a. Aanbieder garandeert dat hij de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning aan Inwoners levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) ([Kwaliteitskader Verantwoorde zorg](#))

- b. Aanbieder streeft ernaar tijdig te starten met de gevraagde opdracht en binnen de volgende termijnen.:

	Eerste telefonische contact met Inwoner (lichte toets)	Huisbezoek bij Inwoner	Start Huishoudelijke ondersteuning
Standaard inzet	2 werkdagen	7 werkdagen na telefonische melding	Binnen 10 werkdagen na het huisbezoek
Spoed inzet	In overleg	In overleg	In overleg

- c. Aanbieder garandeert dat de continuïteit van levering ook bij ziekte en vakantie van personeel duidelijk is geregeld en dat de voortgang van de trajecten niet wordt gehinderd door onderbreken van levering. Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Gemeente plaatsvinden.
- d. De Aanbieder garandeert een goede op de Inwoner afgestemde ondersteuning en communiceert op een verstaanbare wijze voor en met de Inwoner.
- e. Daarbij garandeert de Aanbieder dat de beroepskrachten en andere medewerkers voldoen aan de eisen met betrekking tot deskundigheid en competenties zoals genoemd bij paragraaf 2.5.
- f. De Aanbieder belt minimaal één (1) keer per maand met alle Inwoners op zijn eigen wachtlijst om hen mee te delen hoe de stand van zaken is. Ook controleert de Aanbieder minimaal één (1) keer per maand bij de andere Aanbieders of zij Inwoners kunnen overnemen. Dit aan de hand van het 'stoplicht-document'.

2.5. Eisen aan het in te zetten personeel

- a. Aanbieder zet medewerkers in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen en/of ervaring Verworden Competenties.
- b. Onder de in het vorig lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat medewerkers:
- Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
 - Beschikken over voldoende kennis van de lokale sociale kaart in de Gemeente Barneveld;
 - Helder communiceren met actieve beheersing van de Nederlandse taal;
 - Overleggen met Inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren;
 - In staat zijn wijzigingen in de situatie van een Inwoner op te merken en hiernaar te handelen;
 - Inwoner helpt langer zelfstandig te blijven wonen door oplossingsgericht en vanuit de vraag en beleavingswereld van de Inwoner werken;
 - Een correcte houding en bejegening van klanten toepassen;
 - In alle gevallen integer handelen;
 - De levensstijl en geloofsovertuiging van Inwoners respecteren;
 - De Gemeente tijdig informeren wanneer er wijzigingen met betrekking tot de verstrekte Huishoudelijke ondersteuning (bijvoorbeeld aanvraag van een Wlz indicatie of verandering van de ondersteuningsbehoefte).
- c. Aanbieder zet voor de uitvoering van de intake, opstellen van het ondersteuningsplan en de anderhalf-jaarlijkse evaluatie een medewerker in die minimaal beschikt over een MBO4-diploma.

- d. Aanbieder is van alle (betaalde en onbetaalde) medewerkers met inwonerscontacten in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Concreet houdt dit in dat bij de start van de daadwerkelijke praktijkinzet de VOG van de huishoudelijk ondersteuner nooit ouder mag zijn dan drie jaar. De aanvraag voor een VOG dient minimaal getoetst te zijn op:
- Het verlenen van diensten (nr. 41).
 - Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43).
 - Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier (nr. 45)
- e. Het in te zetten personeel van een Aanbieder Huishoudelijke ondersteuning beheerst de Nederlandse taal toereikend voor de uitoefening van de werkzaamheden. Als een Inwoner instemt met een anderstalige hulp draagt de aanbieder er zorg voor dat het anderstalige personeel ondersteund wordt zodat deze de werkzaamheden adequaat kan uitvoeren.

2.6. Administratieve Eisen

Ten aanzien van administratieve processen en handelingen handelt Aanbieder volgens de in het [Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht](#) van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n). Hierbij dient Aanbieder uit te gaan van de meest recente versie.

2.6.1 Monitoring en verantwoording

- a. De Gemeente kan een opdracht verstrekken ten aanzien van monitoring van de door Aanbieder verstrekte dienstverlening aan Inwoners. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
- b. Aanbieder mag te alle tijden ook zelf een tevredenheidsonderzoek uitvoeren voor eigen doeleinden.
- c. De Gemeente heeft het recht om een al dan niet extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning voor één of meer Inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
- d. De Gemeente kan ook proactief op grond van de Wmo rechtmatigheids- en kwaliteitsonderzoeken uitvoeren. Dit hoeft niet op basis van signalen en ook niet als er een risicovolle situatie is.
- e. Twee keer per jaar (begin juni en begin december) vindt er een halfjaarsoverleg plaats tussen de Aanbieder en de accounthouder van de Gemeente. Hiervoor dient uiterlijk op 15 mei en 15 november jaarlijks een rapportage te zijn aangeleverd bij de accounthouder van de Gemeente. Deze rapportage bevat in ieder geval:
1. Aantal huidige Inwoners die huishoudelijke ondersteuning krijgen;
 2. Aantal Inwoners op de wachtlijst;
 3. Verloop van beide genoemde groepen per halfjaar periode vanaf 1-1-2025, dit geldt voor aanbieder die al aanbieder waren en voor het nieuwe contract in aanmerking komen;
 4. Aantal Inwoners dat wel verzocht heeft om huishoudelijke ondersteuning, maar dit niet ontvangen heeft omdat men hier niet voor in aanmerking komt;
 5. Aantallen drie (of meer) no-show. Dus, bij hoeveel Inwoners is het voorgekomen dat zij drie keer of vaker no-show vertoonden
 6. Aantal ingediende klachten met toelichting per Inwoner en hoe deze zijn afgehandeld;

7. Hoe worden de contacten met de gemeente (gespreksvoerders, administratie, beleidsmedewerker) ervaren?
 8. Hoe worden de contacten met andere aanbieders ervaren?
 9. Beschrijving van personeelsbestand (nieuwe medewerkers, verloof, verzuim, etc.);
 10. Verwachting van bedrijfsontwikkelingen op de korte- en lange termijn.
- f. Bij onvoorziene omstandigheden waarbij grote maatschappelijke gevolgen (kunnen) optreden, treden Gemeente en Aanbieder met elkaar in gesprek waarin in ieder geval de continuering van de inzet van Huishoudelijke ondersteuning wordt besproken.
- g. Alleen de geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient aantoonbaar te kunnen worden gemaakt door de eigen administratie van de Aanbieder.

2.6.2 Tarieven

- a. Voor de Vangnetvoorziening Huishoudelijke ondersteuning wordt er gefactureerd per maand.
- b. Indien een Inwoner door omstandigheden, bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname of vakantie, tijdelijk (doch minimaal langer dan een maand) geen gebruik kan maken van Huishoudelijke ondersteuning dan kan de eigen bijdrage (abonnementstarief) van de Inwoner gepauzeerd worden. Dit dient te gebeuren door middel van het verzenden van een stop-bericht, waarna een startbericht verstuurd kan worden wanneer de ondersteuning heeft aangevangen. In 2026 wordt het abonnementstarief gecontinueerd. Naar verwachting zal vanaf 2027 zal een Inkomen en Vermogen afhankelijke Bijdrage (IVB) in rekening gebracht worden bij Inwoner. Deze zal naar verwachting hetzelfde karakter (vast bedrag per maand, ongeacht de hoeveelheid in te zetten uren) hebben als het abonnementstarief.
- c. Uitstroom vindt zoveel mogelijk plaats in de laatste week van de maand waarin de ondersteuning nog verstrekt is.
- d. De Gemeente vergoed geen facturen die later dan zes weken na afloop van de betrokken maand worden ingediend bij de Gemeente.
- e. Als startdatum van de ondersteuning wordt de datum van de daadwerkelijke aanvang van de Huishoudelijke ondersteuning gehanteerd.
- f. Als de datum voor de start van de eigen bijdrage de 1e van de maand betreft, dan wordt voor die maand al de eigen bijdrage door het CAK geïnd. Is de startdatum de 2e of later, dan start de eigen bijdrage in de volgende maand (bijvoorbeeld: startdatum 1 maart 2026: ingang eigen bijdrage 1 maart 2026 of startdatum 2 maart 2026: ingang eigen bijdrage 1 april 2026).
- g. In de maand van de stopdatum wordt de eigen bijdrage gestopt. Bijvoorbeeld: stopdatum 1 april 2026: eigen bijdrage stopt per 30 april 2026. De Inwoner is vanaf 1 mei geen eigen bijdrage meer verschuldigd. Stopdatum 30 april 2026: eigen bijdrage stopt per 30 april 2026. De Inwoner is vanaf 1 mei geen eigen bijdrage meer verschuldigd.

2.7. Bedrijfsvoering

- a. Aanbieder voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de [Governancecode Zorg 2022](#). Aanbieder is op de hoogte van de regels en handelt conform deze code.
 1. Kleine zorgorganisaties waar minder dan vijftig Medewerkers in dienstverband werkzaam zijn of als ZZP'er zorg verlenen, hanteren de principes en praktische bepalingen van de Governancecode Zorg 2022 zoveel mogelijk bij de inrichting van hun governance, maar hoeven deze code niet integraal toe te passen gezien hun specifieke aard, omvang en diversiteit en het soms ontbreken van een verplicht voorgeschreven toezichthoudend orgaan en/of formeel medezeggenschapsorgaan.
 2. Kleine organisaties kunnen volstaan met toepassing van principe 1 en, voor zover relevant, principe 2 alsmede de waarborging en randvoorwaarden voor goede zorg van de overige principes van deze code.
 3. Indien de instelling van een toezichthoudend en/of medezeggenschapsorgaan wettelijk niet is voorgeschreven, wordt voorzien in alternatieve vormen van medezeggenschap en invloed van de betrokken belanghebbenden die passen bij de karakteristiek van de kleine organisatie. De zorgorganisatie legt verantwoording af aan de gemeente over de wijze waarop deze code is toegepast.
- b. Aanbieder draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure vergelijkbaar met de procedure zoals omschreven in de artikelen 13 t/m 17 van de 'Wet kwaliteit, Klachten en geschillen zorg' (hierna Wkkgz), welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van Klachten van Inwoners.
- c. De gemeente Barneveld streeft naar vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat de Aanbieder een bijdrage dient te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein.
 1. Aanbieder conformeert zich aan het principe 'Zorggeld moet worden besteed aan zorg. Op Aanbieder hanteert daarbij de norm van 3-7% winst. Vanaf 10% winst wordt het door Aanbieder als buitensporig gezien en zal Aanbieder over de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde en gedeclareerde ondersteuning en de herkomst van het hoge nettoresultaat het gesprek aangaan met Aanbieder.
 2. Dividenduitkeringen, beheersvergoedingen of managementfee's van meer dan 10% van de zorgomzet worden als buitensporig gezien. Gemeente zal met Aanbieder in gesprek gaan over de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde en gedeclareerde ondersteuning en de herkomst van de bedragen.
 3. Indien de bedrijfsvoering en/of de financiële situatie van de organisatie de continuïteit en de kwaliteit van de hulp of ondersteuning in gevaar brengt dan zal Gemeente het gesprek aangaan met Aanbieder. Van een gevaar voor de continuïteit is sprake indien in eenzelfde boekjaar sprake is van een negatief eigen vermogen én een negatief financieel resultaat. En bij eventuele aanwijzingen op onrechtmatigheid een onderzoek starten.
 4. Om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen dient de Aanbieder te voldoen aan onderstaande voorwaarden:
 - i. Aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden worden geen leningen verstrekt die geen verband houden met de

- te leveren ondersteuning en/of niet verstrekt zijn met zekerheidsstelling en tegen marktconforme rente en voorwaarden;
- ii. Aanbieder huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden;
 - iii. Aanbieder neemt geen diensten of leveringen van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden af tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden;
 - iv. Aanbieder draagt geen management-, consultatie- of franchisevergoedingen af aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden;
 - v. Aanbieder onttrekt geen bedragen aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
- d. Aanbieder salarieert maximaal overeenkomstig de 'Wet normering topinkomens' en bijbehorende nadere regelingen.
 - e. Aanbieder salarieert Medewerkers ten minste conform de van toepassing zijnde cao.
 - f. Aanbieder werkt mee aan de administratieve uitvoering die benodigd is voor de inhouding van de eigen bijdragen die wettelijk van toepassing zijn. De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een 'Algemene Maatregel van Bestuur' vastgelegd.
 - g. Aanbieder zorgt voor een ordelijke en controleerbare bedrijfsvoering. De eisen aan de bedrijfsvoering zijn afgeleid van de eisen gesteld door de 'Nederlandse Zorgautoriteit' (NZa) aan Aanbieders op basis van de 'Zorgverzekeringswet' (Zvw) en de 'Wet langdurige zorg' (Wlz).
 - 1. Onder een ordelijke bedrijfsvoering wordt verstaan:
 - i. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van de financiële Bedrijfsvoering zijn eenduidig afgebakend;
 - ii. Aanbieder heeft in ieder geval in financiële zin zijn activiteiten op het gebied van de zorgverlening van zijn andere beroeps- of bedrijfsmatige activiteiten onderscheiden;
 - iii. Aanbieder kan aantonen dat hij volledig inzicht heeft in de aard en omvang van alle beroeps- of bedrijfsmatige activiteiten;
 - iv. Er is een eenduidige verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen intern uitvoerende en toezicht- of toetsingsfuncties.
 - b. Onder een controleerbare bedrijfsvoering wordt verstaan:
 - 1. Transparantie
 - i. Aanbieder legt de inrichting van de financiële bedrijfsvoering en de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot de financiële bedrijfsvoering schriftelijk vast;
 - ii. Vastlegging is actueel en inzichtelijk en geeft een getrouw beeld van de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden met betrekking tot de financiële bedrijfsvoering;

- iii. Vastlegging bevat alle organen, niveaus en onderdelen van de Aanbieder voor zover zij beschikken over taken, bevoegdheden en/of verantwoordelijkheden ten aanzien van de financiële bedrijfsvoering van de zorgaanbieder;
 - iv. Vastlegging vermeldt alle samenwerkingsverbanden van de zorgaanbieder op het gebied van de financiële bedrijfsvoering.
2. Volledigheid:
- i. In de financiële administratie legt de zorgaanbieder alle betalingen, ontvangsten en verplichtingen op inzichtelijke wijze vast;
 - ii. Schriftelijke vastlegging is te allen tijde door een toezichthouder raadpleegbaar.
3. Traceerbaarheid van betalingen, ontvangsten en verplichtingen:
- i. Ontvangsten en betalingen zijn in de financiële administratie te herleiden naar bron en bestemming;
 - ii. Uit de financiële administratie is op inzichtelijke wijze af te leiden wie op welk moment welke verplichting voor of namens de Aanbieder is aangegaan;
 - iii. Financiële administratie is zodanig ordelijk en controleerbaar ingericht dat de toezichthouder te allen tijde de herleidbaarheid kan toetsen.