

1.1	Aanbieder is in staat om per 1 juli 2026 (start Overeenkomst) de door hem aangeboden Huishoudelijke Hulp daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de Inkoopdocumenten.
1.2	Aanbieder verklaart zich te binden aan de visie, uitgangspunten, opgaven, doelen en te behalen resultaten van de Gemeente, zoals verwoord in paragraaf 2.1 van de het Inkoopdocument 'Open House toelatingsprocedure Huishoudelijke Hulp 2026 - e.v.' en de documenten 'Brede welvaart voor de Fryske Marren; een visie voorbij 2030' en het Beleidskader Wonen-Welzijn-Zorg (bijlage 2 en bijlage 3 bij het Inkoopdocument Open House toelatingsprocedure Huishoudelijke Hulp 2026 - e.v.).
1.3	Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de (concept) Overeenkomst Huishoudelijke Hulp 2026 e.v.
1.4	Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene Inkoopvoorwaarden (Alv) van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten voor zover het Inkoopdocument of de Overeenkomst daarvan niet afwijken. Niet van toepassing zijn de artikelen 16.1, 20.1, 20.2, 21, 22, 23, en 25.3 van de Alv.
1.5	Aanbieder hanteert een PDCA-cyclus op cliëtniveau, teamniveau en organisatieniveau.
1.6	Aanbieder beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen/de uitgangspunten van de Wmo 2015. De klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd en goed vindbaar op de website van Aanbieder. De klachtenregeling wordt nageleefd en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten.
1.7	Aanbieder levert jaarlijks een klachtenrapportage aan Gemeente waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan gemeente kenbaar te maken;
1.8	Aanbieder voorziet minimaal 1 maal per 2 jaar in een rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek van zijn organisatie. Daarin komt tot uitdrukking in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening door Aanbieder.
1.9	Aanbieder kan aantonen dat haar cliënten invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief naar de (omvang van de) instelling en de cliëntengroep en wordt door Aanbieder gefaciliteerd, zodat deze medezeggenschap kan functioneren. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij cliënten.
1.10	Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor haar medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
1.11	Aanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie of beroepsvereniging die passend is voor de aard van de opdracht en de gevraagde dienstverlening.
1.12	Aanbieder borgt steeds de rechten van cliënten in het kader van privacy en gegevensverwerkingen.
1.13	Aanbieder draagt steeds zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoer legging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich mee brengen.
1.14	Gemeente wordt in de gelegenheid gesteld om, na voorafgaand verzoek, zich op de hoogte te (laten) stellen van de door Aanbieder genomen technische en organisatorische maatregelen in het kader van privacy en gegevensverwerkingen.
1.15	Aanbieder voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet Aanbieder in ieder geval een protocol meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
1.16	Aanbieder is bekend met en handelt conform het protocol calamiteitenonderzoek Wmo. Dit betekent in ieder geval dat Aanbieder calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt bij de contractmanagers via het mailadres: contractmanagement@defryskemarren.nl .
1.17	Aanbieder werkt mee aan alle onderzoeken die door de toezichthouder van de Gemeente worden uitgevoerd. Aanbieder werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Gemeente of door Gemeente aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Aanbieder Gemeente direct in over door externe

	toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Aanbieder, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Aanbieder werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
1.18	Aanbieder werkt in alle gevallen mee aan de toepassing van uitvoerings- onderzoeken die behoren bij de toepassing van Wmo toezicht en de toepassing van andere wettelijke vereisten. Daarbij wordt rekening gehouden met de toepasselijke regelgeving voor privacybescherming (AVG).
1.19	Aanbieder garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Aanbieder hebben geen belang of direct invloed in het voorliggende proces van toeleiding van cliënten of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Gemeente.
1.20	Gemeenten hebben de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat middelen voor maatschappelijke ondersteuning zo veel als mogelijk aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) cliënten wordt besteed. Aanbieder onderschrijft dat het behalen van excessieve winsten binnen het sociaal domein niet gepast is. Aanbieders moeten weliswaar winst kunnen behalen, maar dit mag nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. In de Overeenkomst is deze bepaling nader uitgewerkt.
2.1	Aanbieder verplicht zich om verantwoorde maatschappelijke ondersteuning te leveren aan cliënten waarvoor de Gemeente verantwoordelijk is. Deze verantwoordelijkheid geldt onverminderd wanneer Aanbieder Onderaannemers inzet voor de daadwerkelijke uitvoering van (delen van) de maatschappelijke ondersteuning.
2.2	Aanbieder meldt eventueel in onderaanneming te verlenen maatschappelijke ondersteuning vooraf bij de Gemeente. Voor de inzet van een Onderaannemer heeft de Aanbieder schriftelijke goedkeuring nodig van de Gemeente.
2.3	Aanbieder werkt samen met andere professionals en neemt deel aan het netwerk rondom de cliënt. Ondersteuning wordt afgestemd met betrokken hulpverleners, het Sociaal Wijkteam (SWT) en het voorliggend veld (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig faciliteert de Aanbieder samenwerking en neemt deel aan multidisciplinaire overleggen (MDO's).
2.4	Aanbieder werkt zoveel mogelijk gebiedsgericht met zoveel mogelijk vaste gezichten en continuïteit van personeel. Aanbieder koppelt zoveel mogelijk vaste medewerkers aan cliënten en zorgt in ieder geval voor één vast contactpersoon per cliënt.
2.5	Aanbieder respecteert de inzet van een Onafhankelijke Cliënt Ondersteuner (OCO) en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de inwoner (cliënt) mogelijk te maken, zowel bij de start van de beschikking als gedurende de uitvoeringsperiode van de beschikking.
2.6	Aanbieder is bekend met gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk rondom de inwoner (cliënt).
2.7	Aanbieder meldt zo spoedig mogelijk bij het Sociaal Wijkteam (SWT) wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de inwoner voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de inwoner en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening.
2.8	Aanbieder kijkt vanaf de start van de maatschappelijke ondersteuning breed naar het welzijn van de cliënt. Wanneer medewerker van de Aanbieder signalen opmerkt van bijvoorbeeld eenzaamheid, overbelasting of afnemende zelfredzaamheid, onderneemt hij direct actie door passende ondersteuning te bieden of de Gemeente te informeren, zodat vroegtijdig passende maatschappelijke ondersteuning kan worden ingezet.
2.9	Aanbieder stimuleert innovatie en past waar mogelijk zorgtechnologie toe om de kwaliteit, efficiëntie en zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Voorbeelden zijn digitale communicatie, domotica of hulpmiddelen die het werk verlichten. Aanbieder deelt actief ervaringen en verbeteringen met de Gemeente en andere (kern)partners om gezamenlijke innovatie te bevorderen.
2.10	Aanbieder heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd om passende maatschappelijke ondersteuning te bieden aan desbetreffende cliënt. Aanbieder dient dit aan te tonen.
2.11	Aanbieder staat garant voor een continuïteit van de te leveren maatschappelijke ondersteuning, ook in het geval van ziekte en in vakantieperiodes. Enkel met toestemming van de cliënt kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden over vervanging tijdens een vakantieperiode. Het niet leveren van Huishoudelijke Hulp mag nooit langer dan vier aaneengesloten weken duren.
2.12	Een cliënt kan tussentijds wijzigen van Aanbieder, bijvoorbeeld bij onvoldoende kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning, een veranderende ondersteuningsbehoefte, een betere

	aansluiting bij persoonlijke voorkeuren of een verstoorde vertrouwensrelatie. Aanbieder faciliteert deze overstap door een zorgvuldige overdracht aan de nieuwe Aanbieder.
2.13	Aanbieder start tijdig met de gevraagde maatschappelijke ondersteuning. Gemeente accepteert geen wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van spoed dit ter beoordeling van het Sociaal wijkteam.
2.14	Aanbieder baseert het aantal minuten te leveren maatschappelijke ondersteuning waar de cliënt recht op heeft, op het meest recente Normenkader Huishoudelijke Hulp (HHM).
2.15	Het product Onderzoek ziet niet toe op het onderzoek in het kader van het product Specialistische Huishoudelijke Hulp of complexere casuïstiek die door het Sociaal Wijkteam worden afgehandeld.
2.16	Aanbieder voert het Onderzoek fysiek - thuis, in de woning van de betreffende inwoner (cliënt) - uit. Digitaal of telefonisch Onderzoek is niet toegestaan.
2.17	Onderzoek dient altijd door de organisatie van Aanbieder zelf uitgevoerd te worden; het Onderzoek mag niet in onderaanneming - door (een) onderaannemer(s) - worden uitgevoerd.
2.18	Aanbieder dient binnen 5 werkdagen na melding van het KCC zorg van Gemeente contact op te nemen met de inwoner (cliënt) en een datum voor het Onderzoek vast te leggen.
2.19	Aanbieder dient binnen 20 werkdagen na melding van het KCC zorg van Gemeente het Onderzoek te hebben uitgevoerd en betreffende rapportage (het advies) aan te bieden aan het Sociaal Wijkteam (SWT).
2.20	Aanbieder dient binnen 10 werkdagen na het ontvangen van het startbericht iWMO (Wmo305-bericht) de maatschappelijke ondersteuning, Huishoudelijke Hulp, te starten.
2.21	Aanbieder stelt voorafgaande aan de start van de maatschappelijke ondersteuning een zgn. zorgplan op. In dit zorgplan staat in ieder geval de omvang, inzet en frequentie van de maatschappelijke ondersteuning concreet beschreven.
2.22	In het geval de omvang, inzet of frequentie van de maatschappelijke ondersteuning wijzigt wordt het zorgplan bijgewerkt.
2.23	Aanbieder zorgt ervoor dat de cliënt altijd in het bezit is van het meest recente zorgplan.
2.24	Het zorgplan is onderdeel van het besluit (beschikking) van de Gemeente, cliënten hebben de mogelijkheid bij de Gemeente bezwaar te maken na iedere wijziging van het zorgplan. In geval van een bezwaar stelt Aanbieder het meest recente zorgplan beschikbaar aan Gemeente.
3.1	Aanbieder beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van alle personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten. De VOG mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar bij aanvang van de werkzaamheden voor de Gemeente. Aanbieder verlangt van haar medewerkers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Dit kan in individuele gevallen en op aannemelijke gronden op aanwijzing van Gemeente verplicht gesteld worden.
3.2	Aanbieder zet enkel medewerkers in die beschikken over de kennis, competenties, ervaring en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde maatschappelijke ondersteuning uit te voeren conform de eisen in de Overeenkomst.
3.3	Aanbieder voldoet aan de in het vakgebied gebruikelijk geachte kwaliteitsnormen zoals minimale vakbekwaamheid, werkervaring, competenties en opleidings- en bijscholingsvereisten. Waar voor de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning opleidingsvereisten van toepassing zijn, zorgt Aanbieder ervoor dat de in te zetten medewerkers ook aantoonbaar voldoen aan de gestelde opleidingseisen en bijscholingsverplichtingen.
3.4	Medewerkers van Aanbieder die het (product) Onderzoek uitvoeren zijn in staat om een onafhankelijke beoordeling te maken, zijn zowel communicatief als schriftelijk vaardig en hebben voldoende kennis van het meest recente Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning (HHM).
3.5	Medewerkers van Aanbieder beschikken over voldoende kennis van de lokale (voorliggende) voorzieningen en activiteiten van de Gemeente en gebruiken deze kennis actief ten behoeve van de maatschappelijke ondersteuning van de cliënt.
3.6	Medewerkers van Aanbieder die de directe contact hebben met cliënten: • Beheersen actief de Nederlandse taal; • Beheersen passief de Friese taal; • Beheersen bij voorkeur actief de taal die de cliënten vaardig zijn; • Hebben een correcte houding en bejegening van cliënten; • Handelen in alle gevallen integer; • Respecteren de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de cliënten.

4.1	Gemeente en Aanbieder verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning nodig zijn. Daartoe wordt gebruik gemaakt van het i-WMO berichtenverkeer en bijbehorende Standaard Administratieprotocollen (SAP), zoals deze zijn opgesteld door het ketenbureau i-Sociaal domein.
4.2	Uitwisseling van gegevens zal slechts plaatsvinden na instemming van cliënt en voldoet in alle gevallen aan de richtlijnen van de AVG.
4.3	Aanbieder en Gemeente voeren de administratieve uitwisseling uit door middel van het i-WMO berichtenverkeer en de daarbij toepasselijke en meest recente protocollen en afspraken volgens het Standaard Administratie Protocol (SAP).
4.4	Voor onderdelen die niet in het i-WMO berichtenverkeer kunnen worden opgenomen worden in overleg tussen Gemeente en Aanbieder werkafspraken gemaakt.
4.5	Aanbieder werkt mee aan het aanleveren van informatie ten behoeve van wettelijke verplichtingen, vaststellen van KPI's en beleidsinformatie. Gemeente zal op gepaste wijze en intensiteit omgaan met het stellen van informatieverzoeken.
4.6	Aanbieder is ingeschreven in het AGB-register en beschikt over een geldige AGB-code welke bij Inschrijving wordt overlegd en bij tussentijdse wijziging onmiddellijk wordt gemeld aan Gemeente.
4.7	Facturatie verloopt maandelijks via het i-WMO Standaard Administratie protocol. De te declareren bedragen zijn afhankelijk van de ingezette producten en conform omschrijving in bijlage 6 (Tarieven).
4.8	Gemeente vergoedt alleen de daadwerkelijke en kwalitatief geleverde maatschappelijke ondersteuning.
4.9	Aanbieder is verplicht om na afloop van het kalenderjaar, vóór 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarin de maatschappelijke ondersteuning is gefactureerd, over de juistheid van de geleverde en gedeclareerde maatschappelijke ondersteuning de financiële verantwoording aan te leveren aan Gemeente. De financiële productieverantwoording is een opgave van het aantal cliënten, gewaardeerd op het aantal toegewezen producten tegen de voor die producten overeengekomen tarieven van het betreffende boekjaar conform het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet.
4.10	Waar Gemeente dat noodzakelijk acht, hetgeen tijdig wordt gemeld door Gemeente, dient de productieverantwoording plaats te vinden door overlegging van een onafhankelijke controleverklaring van een accountant. Deze onderbouwingsverplichting geldt in ieder geval voor Aanbieders met een organisatie brede omzet die de € 125.000 op jaarbasis overschrijdt. Aanbieder is verplicht om na afloop van het kalenderjaar, vóór 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarin de maatschappelijke ondersteuning gefactureerd is, over de juistheid van de geleverde en gedeclareerde maatschappelijke ondersteuning een goedgekeurde controleverklaring van de accountant aan te leveren aan de Gemeente. Het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. De Gemeente is bevoegd een review te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Aanbieder.
4.11	Gemeente heeft de mogelijkheid (de tijdseenheden, de 'q'), waarop de budgetten Huishoudelijke Hulp (product 2) zijn gebaseerd, jaarlijks aan te passen op basis van de daadwerkelijke gerealiseerde gemiddelde inzet van het voorgaande jaar. Aanbieders dienen hiervoor tijdig alle benodigde informatie aan te leveren.
4.12	Gemeente en Aanbieder kunnen nadere werkafspraken maken over de uitvoering van de Opdracht. Nadere afspraken worden vastgelegd in een document werkafspraken. Dit is een dynamisch document dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden aangepast en maakt een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
4.13	Door zich in te schrijven, verplicht Aanbieder zich om bij gunning minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde met een maximum van €300.000,- aan Social Return die hij uit deze opdracht genereert, aan te wenden in het kader van Social Return, e.e.a. conform hetgeen is opgenomen in bijlage 10 van het Inkoopdocument.