BIJLAGE F PROGRAMMA VAN EISEN

INHOUD

BIJLAGE F PROGRAMMA VAN EISEN 1
1. INLEIDING 2
2. BESCHRIJVING PRODUCTEN 2
2.1. HHM NORMENKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2
2.2 PRODUCTOMSCHRIJVING HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 3
3. TOEKENNING VAN ONDERSTEUNING 7
4. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING 7
4.1. ALGEMEEN 7
4.2 WMO 2015 8
4.3 UITVOEREND PERSONEEL 8
4.4 ONDERSTEUNING EN ONDERSTEUNINGSPLAN 9
4.5 WACHT- EN RESPONSTIJDEN 9
4.6 COMMUNICATIE 10
4.7 KLACHTEN 10
4.8 PRIVACY 11
4.9 ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING 11
4.10 VERANTWOORDING 13
5 MONITORING EN STURING 14
5.1 HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES 14
5.2 VOORTGANGSGESPREKKEN 14
5.3 KPI'S 15
5.4 VERBETERPLAN 15

1. INLEIDING

In deze bijlage staan de eisen die aan de opdracht Huishoudelijke Ondersteuning worden gesteld.

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de aanmelding terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. BESCHRIJVING PRODUCTEN

De opdracht heeft betrekking op het leveren van Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). De IJmond-gemeenten en Heemstede/Bloemendaal zijn als aparte percelen in gericht. Per IJmond-gemeenten en Heemstede/Bloemendaal zijn twee inhoudelijke percelen met ieder hun eigen ondersteuningsvorm en daarbij behorende eisen. De opdracht wordt daarmee in totaal opgedeeld in 4 percelen, zie onderstaande tabel:

Regio	Perceel	Product(en)
IJmond	A1	HO1 en HO2
	A2	HO3
Bloemendaal/Heemstede	B1	HO1 en HO2
	B2	HO3

Aanbieders kunnen zich voor een of meerdere percelen aanmelden. Indien aanbieders HO3 (perceel A2 en/of B2) willen aanbieden dan zijn zij ook verplicht om in die regio HO1 en HO2 (perceel A1 en/of B1) te bieden.

2.1. HHM NORMENKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

De normtijden en het niveau van schoon dat behaald kan worden bij de verschillende producten huishoudelijke ondersteuning zijn gebaseerd op het HHM Normenkader[1]. Dit normenkader is gebaseerd op een onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door KPMG Plexus en Bureau HHM. In december 2018 bevestigde de CRvB in haar uitspraak dat dit normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden. In januari van 2025 is het normenkader ten aanzien van de wasverzorging aangepast. Het normenkader is in alle gemeenten van toepassing verklaard.

Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning heeft twee doelen. Ten eerste biedt het de Cliënt rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. Anderzijds biedt het Opdrachtnemer een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken, die Opdrachtnemer maakt met de Cliënt in het Ondersteuningsplan voor de Huishoudelijke Ondersteuning.

Het Normenkader gaat uit van een 'gemiddelde ondersteuningsbehoefte'. De gemeente doet onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte en stelt vast welke inzet daarbij passend is.

In het Normenkader wordt onderscheid gemaakt in (1) basisactiviteiten en (2) incidentele activiteiten.

1. Basisactiviteiten: deze activiteiten dienen regelmatig uitgevoerd te worden, zoals omschreven in het normenkader. Dit gaat onder andere om de volgende

[1] Zie: https://www.hhm.nl/werk/handreiking-normenkader-huishoudelijke-ondersteuning/

werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen.

2. Incidentele activiteiten: deze activiteiten worden slecht één of enkele malen per jaar uitgevoerd, zoals omschreven in het normenkader. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.

Deze basis- en incidentele activiteiten moeten ertoe leiden dat cliënten wonen in een 'schoon en leefbaar huis'. Dat is het geval indien de woning 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.

Welke activiteiten daarbij horen is afhankelijk van de situatie van de cliënt.

2.2 PRODUCTOMSCHRIJVING HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

PERCEEL 1: HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 1 (outputgericht)
Binnen huishoudelijke ondersteuning 1 (HO1) is sprake van een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag. De focus ligt op het schoon en leefbaar maken en houden van de woning. Dat wordt zoveel mogelijk samen met de cliënt gedaan.

Binnen HO1 wordt onderscheid gemaakt tussen zeven producten:

- HO1 pakket A: Schoon en leefbaar houden van de woning met eigen kracht/netwerk, levering ééns in de twee weken
- HO1 pakket B: Schoon en leefbaar houden van de woning met eigen kracht/netwerk, wekelijkse levering
- HO1 pakket C: Schoon en leefbaar houden van de woning, volledige overname
- HO1 pakket D: Wasverzorging eenpersoonshuishouden gedeeltelijke overname i.v.m. eigen kracht/netwerk
- HO1 pakket E: Wasverzorging eenpersoonshuishouden volledige overname
- HO1 pakket F: Wasverzorging meerpersoonshuishouden gedeeltelijke overname i.v.m. eigen kracht/netwerk
- HO1 pakket G: Wasverzorging meerpersoonshuishouden volledige overname

DOELGROEP HO1 (PAKKETTEN A, B en C EN WASMODULES D, E, F en G)
Cliënten die als gevolg van een lichamelijke beperking of chronisch psychisch of psychosociaal probleem niet in staat zijn een deel van de huishoudelijke taken uit te voeren, maar zelf nog in staat zijn om regie te voeren over het huishouden. Deze cliënten hebben een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag en er is geen sprake van 'verzwarende omstandigheden'. De ondersteuningsvraag sluit aan op de gemiddelde cliëntsituatie zoals opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

RESULTATEN HO1 (PAKKETTEN A, B en C EN WASVERZORGING D, E, F en G)
Binnen de zeven vaste pakketten, vallend onder HO1 van perceel 1A en 2A, kan het gaan om het realiseren van onderstaande resultaten:

1. Het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. Het verzorgen van de was (exclusief strijken).

Deze resultaten worden gerealiseerd binnen de 'standaard' normtijden zoals opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

HO1 PAKKET A: Schoon en leefbaar houden van de woning met eigen kracht/netwerk, levering eens in de twee weken
Dit pakket biedt gedeeltelijke overname van huishoudelijke taken (exclusief wasverzorging) voor een schoon en leefbaar huis. Het is gebaseerd op een gemiddelde ondersteuningsbehoefte van 150 minuten per twee weken, maar de daadwerkelijke inzet kan per huishouden verschillen.

De gemeente biedt op maat gemaakte ondersteuning volgens de Wmo 2015, wat voor sommige cliënten neerkomt op één keer per twee weken. De cliënt of iemand uit het netwerk kan tussen de momenten van inzet de algemene hygiëne in huis op orde houden. Dit omvat taken zoals het bijhouden van de wastafel en het toilet, afnemen van het aanrechtblad, stof afnemen (Swiffer Duster of vergelijkbaar), en het schoonhouden van de vloeren met een (robot- of steel)stofzuiger of Swiffer. Er zijn geen verzwarende factoren die dit verhinderen. Gemeenten bepalen of deze inzet passend is.

De specifieke activiteiten variëren per cliënt en worden bepaald op basis van de persoonlijke situatie.

HO1 PAKKET B: Schoon en leefbaar houden van de woning met eigen kracht/netwerk, wekelijkse levering
Dit pakket biedt gedeeltelijke overname van huishoudelijke taken (exclusief wasverzorging) voor een schoon en leefbaar huis. Het is gebaseerd op een gemiddelde ondersteuningsbehoefte van 110 minuten per week, maar de daadwerkelijke inzet kan per huishouden verschillen. Deze ondersteuning vindt wekelijks plaats.

In dit pakket kunnen cliënten, of hun netwerk, een deel van de huishoudelijke taken zelf uitvoeren. In tegenstelling tot pakket A lukt het de cliënt niet om de algemene hygiëne (rondom het toilet) bij te houden, waardoor wekelijkse inzet nodig is. De specifieke activiteiten variëren per cliënt en worden bepaald op basis van de persoonlijke situatie.

HO1 PAKKET C: Schoon en leefbaar houden van de woning
Dit pakket biedt volledige overname van alle huishoudelijke taken (exclusief wasverzorging) voor een schoon en leefbaar huis. Het is gebaseerd op een gemiddelde ondersteuningsbehoefte van 125 minuten per week, maar de daadwerkelijke inzet kan per huishouden verschillen. De ondersteuning vindt wekelijks plaats.

HO1 PAKKET D, E. F en G: HET VERZORGEN VAN DE WAS
Hierbij is (gedeeltelijke) overname van de wasverzorging (taken zoals opgenomen in het HHM-normenkader Huishoudelijke Ondersteuning) aan de orde. Deze pakketten worden alleen in combinatie met pakket A, B of C afgegeven.

- Pakket D: Wasverzorging eenpersoonshuishouden gedeeltelijke overname i.v.m. eigen kracht/netwerk (21 min. p/w)
- Pakket E: Wasverzorging eenpersoonshuishouden volledige overname (41 min. p/w)
- Pakket F: Wasverzorging meerpersoonshuishouden gedeeltelijke overname i.v.m. eigen kracht/netwerk (30 min. p/w)
- Pakket G: Wasverzorging meerpersoonshuishouden volledige overname (50 min. p/w)

De tijdsindicatie per pakket is gebaseerd op een gemiddelde ondersteuningsbehoefte per week. De daadwerkelijke inzet kan per huishouden verschillen.

HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2 (inspanningsgericht)
Binnen huishoudelijke ondersteuning 2 (HO2) is sprake van een grotere ondersteuningsbehoefte dan opgenomen in de gemiddelde cliëntsituatie van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Ook kan ondersteuning bij regie gewenst zijn. Welke resultaten behaald moeten worden wordt per situatie bepaald.

Binnen HO2 is één product opgenomen:

- HO2 Huishoudelijke Ondersteuning (maatwerk)

DOELGROEP HO2 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (maatwerk)
Cliënten die als gevolg van een beperking of chronisch psychisch of psychosociaal probleem niet meer in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren én waarbij sprake is van een grotere ondersteuningsbehoefte dan opgenomen in de gemiddelde cliëntsituatie van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Ook kan het gaan om cliënten die minder in staat zijn om regie uit te voeren over het huishouden. Deze cliënten hebben een grotere ondersteuningsvraag of er is sprake van 'verzwarende omstandigheden' (zoals een aandoening aan de luchtwegen, een grotere ondersteuningsvraag als gevolg van rolstoelgebondenheid et cetera).

RESULTATEN HO2 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (maatwerk)
Het kan gaan om het realiseren van de volgende resultaten:
1. Het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. Het verzorgen van de was;
3. Gestreken wasgoed indien medisch noodzakelijk;
4. Het beschikken over boodschappen en maaltijden;
5. Het ondersteunen bij verzorging van de minderjarige kinderen;
6. Hulp bij het organiseren van het huishouden (overname en/of ondersteuning bij regie).

Welke basis- en incidentele activiteiten overgenomen moeten worden, wordt bepaald aan de hand van de situatie van cliënt en is maatwerk. Voor het product HO2 stelt Opdrachtgever het aantal minuten per week vast op basis van het HHM Normenkader. De tijd zal worden afgerond op 5 minuten. Uitgangspunt is dat de inzet en frequentie van de ondersteuning wordt afgestemd op de hulpvraag van de cliënt.

PERCEEL 2: HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING MET LICHTE BEGELEIDING

HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 3 (inspanningsgericht)
HO3 heeft als doel het bieden van passende ondersteuning op de grens van huishoudelijke hulp en begeleiding. Uitgangspunt hierbij is het zorgen voor een schoon en leefbaar huis (met lichte begeleiding), maar ook het vergroten van de zelfstandigheid en participatie.

DOELGROEP HO3 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING
Cliënten met een verhoogde behoefte aan ondersteuning op het gebied van huishoudelijke taken, regie en organisatie van het huishouden. Kenmerkend is de nood om de situatie te stabiliseren en de behoefte aan een eenvoudige vorm van begeleiding. De cliënten voldoen aan één of meerdere van de volgende kenmerken:
- Beperkte zelfredzaamheid
- Gevaar van eenzaamheid en verwaarlozing
- Onvoldoende sociaal netwerk
- Gebrek aan regie of regieverlies

Deze kenmerken zijn het gevolg van bijvoorbeeld verminderde sociale redzaamheid, gedragsproblemen en/of een psychische stoornis. Er kan sprake zijn van een vervuilde situatie.

RESULTATEN HO3 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING
De ondersteuning is gericht op:
1. Schoon en leefbaar huis, aanleren van structuur in het huishouden, praktische ondersteuning;
2. Activeren en stimuleren van zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij.

Het kan gaan om het realiseren van de volgende resultaten:
1. Het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. Het verzorgen van de was;
3. Gestreken wasgoed indien medisch noodzakelijk;
4. Het beschikken over boodschappen en maaltijden;
5. Het ondersteunen van verzorging voor de minderjarige kinderen;
6. Hulp bij het organiseren van het huishouden (overname en/of ondersteuning bij regie).

Daarnaast kan het bij deze doelgroep gaan om de volgende aanvullende resultaten:

7. Zorgen voor structuur en lichte begeleiding bij het organiseren van het dagelijkse huishouden;
8. Het stimuleren en bevorderen van zelfredzaamheid, door de cliënt zelf de dagelijkse noodzakelijke activiteiten uit te laten voeren, en de cliënt daardoor zelfstandig een huishouden te kunnen laten voeren;
9. Helpen/ondersteunen bij het regelen/uitvoeren van dagelijks praktische bezigheden gericht op het huishouden, administratie en dagelijkse routine;
10. Hulp bij een vervuild huishouden of voorkomen dat een huishouden vervuild raakt;
11. Stabilisatie van de situatie en voorkomen/vertragen van achteruitgang;
12. Het stimuleren van participatie van de cliënt in de eigen leefomgeving. Dat kan gaan over het zoeken van contact met mensen in de omgeving of door aansluiting bij bestaande voorzieningen en/of activiteiten.

Welke basis- en incidentele activiteiten overgenomen moeten worden, wordt bepaald aan de hand van de situatie van cliënt en is maatwerk. Voor het product HO3 stelt Opdrachtgever het aantal minuten per week vast, dit kan variëren per cliënt en wordt afgerond op 5 minuten. Indien mogelijk wordt afgeschaald naar de producten vallend onder Perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning).

3. TOEKENNING VAN ONDERSTEUNING

Toegang
De toegang tot voorzieningen op grond de Wmo 2015 loopt via de gemeenten. De wijze waarop gemeenten de toegang invulling hebben gegeven, kan verschillen. Indien vaststaat dat ondersteuning op grond van de Wmo 2015 nodig is, melden gemeenten cliënten aan bij Opdrachtnemer.

4. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING

4.1. ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
2.	In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook binnen 3 werkdagen aan Opdrachtgever.
3.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.
4.	Opdrachtnemer heeft bij een geldige Verwijzing of toekenning/Beschikking een acceptatieplicht. Daaronder valt ook de verplichting om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet tijdig passende ondersteuning aan de Cliënt kan worden geboden en hierover af te stemmen met de lokale toegang (Wmo-loket/sociaal (wijk)team).
5.	Indien sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van Cliënt.
6.	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich aan alle van toepassing zijnde wettelijke eisen, waaronder de Wmo 2015, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en volgt de vigerende CAO's.
7.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
8.	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers van de gemeentelijke lokale toegang.
9.	Opdrachtnemer continueert in overleg met Opdrachtgever en cliënt de ondersteuning aan de cliënten die onder deze overeenkomst valt tot 6 maanden na afloop van de overeenkomst. Dit onder het laatst geldende tarief van de afgelopen overeenkomst.
10.	Opdrachtnemer dient toezicht te houden op het telefoongebruik van het personeel tijdens het uitvoeren van huishoudelijke ondersteuning bij cliënten thuis.
11.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan het maandelijks actualiseren van de beschikbaarheidswijzer, een stoplichtoverzicht of vergelijkbaar systeem.

4.2 WMO 2015

12.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
13.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip behoudens ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
14.	Opdrachtnemer biedt garantie voor de continuïteit van de overeengekomen ondersteuning gedurende ziekte- en vakantieperiodes. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de Cliënt. De communicatie hierover richting de Cliënt is helder en eenduidig.
15.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemer de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

4.3 UITVOEREND PERSONEEL

16.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
17.	Personeel ontvangt, zowel bij aanvang als gedurende het dienstverband regelmatig scholing, training en coaching met betrekking tot het uitvoeren van de ondersteuning en kennis over de doelgroep.
18.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar.
19.	Het minimale taalniveau Nederlands dat wordt geëist voor het in te zetten personeel is A2. Dit betekent dat de hulpverlener eenvoudige gesprekken moet kunnen voeren. Korte, duidelijke instructies moet kunnen begrijpen en basiscommunicatie over vertrouwde onderwerpen met cliënten en collega's moet kunnen uitvoeren. Wanneer de cliënt hier expliciet mee instemt, kan in uitzonderlijke gevallen ook een Engelstalige hulpverlener worden ingezet. Dit is alleen toegestaan als de cliënt voldoende vaardig is in de Engelse taal om goede communicatie mogelijk te maken.
20.	Op verzoek van Cliënt dient het Personeel zich te kunnen legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer.
21.	Personeel van de Opdrachtnemer heeft respect voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat discriminatie van Cliënten door eigen medewerkers en ingehuurd personeel of ingeschakelde derden niet plaatsvindt.
22.	Personeel gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
23.	Personeel dient zich te onthouden van telefoongebruik tijdens het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken.
24.	Eisen aan het personeel dat Huishoudelijke Ondersteuning 3 levert: **Opleidingsniveau**

	Minimaal MBO-niveau 2. Dit kan een diploma zijn in een relevante richting zoals zorg. Of minimaal MBO-niveau 3 werk- en denkniveau. **Competenties** Het vermogen om duidelijk en effectief te communiceren met cliënten en andere betrokkenen. Het kunnen identificeren en oplossen van problemen op een efficiënte manier. Aanpassingsvermogen aan veranderende omstandigheden.

4.4 ONDERSTEUNING EN ONDERSTEUNINGSPLAN

25.	Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning conform de productbeschrijvingen vermeld in hoofdstuk 2.2 van dit document.
26.	Opdrachtnemer voert na aanmelding, voor aanvang van de ondersteuning een fysieke intake uit bij cliënt thuis om de situatie in kaart te brengen.
~~27.~~	~~Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.~~ Eis 27 is komen te vervallen n.a.v. de eerste Nota van Inlichtingen (NvI).
28.	Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
29.	Opdrachtnemer heeft een signaleringsplicht ten aanzien van de achteruitgang van de Cliënt en meldt dit bij de Opdrachtgever via de gemeentelijke toegang. Met de signaleringsplicht wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer verplicht is om eventuele problemen of veranderingen in de situatie van de cliënt te signaleren en te melden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om verslechtering van de gezondheid, sociale problemen, of andere omstandigheden die invloed hebben op het welzijn van de cliënt. Het doel van deze plicht is om ervoor te zorgen dat cliënten tijdig de juiste ondersteuning krijgen en dat er snel actie ondernomen kan worden als er iets verandert in de situatie, bijvoorbeeld vervuiling van het huishouden. Hierdoor kan de gemeente passende maatregelen nemen om de zorg en ondersteuning aan te passen aan de behoeften van de cliënt.
30.	Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van achteruitgang, waardoor vervuiling dusdanig toeneemt dat er een schoonmaakbedrijf aan te pas moet komen, zal Opdrachtgever de kosten hiervoor doorberekenen aan Opdrachtnemer.
31.	Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling (overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning), zodra dit verantwoord is. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.
32.	Opdrachtnemer moet actief signaleren of Cliënt mogelijk in aanmerking zou komen voor een Wlz indicatie en dient dit zo spoedig mogelijk te melden bij betreffende gemeente.
33.	Opdrachtnemer meldt zo spoedig mogelijk een overgang van de Cliënt van Wmo naar Wlz aan de betreffende Gemeente.

4.5 WACHT- EN RESPONSTIJDEN

34.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijden (inclusief eventuele spoedhulp). Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan onmiddellijk mededeling te doen aan Opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt binnen twee werkdagen na ontvangst van de toewijzing tot ondersteuning van de Opdrachtgever.
36.	De inzet van de ondersteuning bij Cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen

	nadat Opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning van Opdrachtgever heeft ontvangen.
37.	Opdrachtnemer dient te waarborgen dat bij spoedgevallen, waarbij directe inzet van huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk is, binnen maximaal 5 werkdagen na opdrachtverstrekking door de gemeenten, de hulp daadwerkelijk wordt opgestart. Onder spoedgevallen wordt verstaan: situaties waarin de continuïteit van het huishouden ernstig in gevaar komt en er geen andere directe ondersteuning beschikbaar is.
38.	Opdrachtnemer geeft bij een beëindiging van de inzet in het berichtenverkeer de reden van stopzetting ondersteuning aan.
39.	Opdrachtnemer verstuurt een tijdelijk stop ondersteuningsbericht (307 bericht, code 20 levering is tijdelijk beëindigd) indien er door een tijdelijke onderbreking van de dienstverlening voor een periode van minimaal zes weken geen ondersteuning wordt geleverd. De opdrachtnemer geeft de reden van de ondersteuningspauze aan.

4.6 COMMUNICATIE

40.	Opdrachtnemer hanteert een algemeen mailadres voor communicatie met Opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon in voor opdrachtnemer. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
42.	Opdrachtnemer maakt voor de communicatie via email over privacygevoelige informatie gebruik van een systeem voor veilig mailen.
43.	Opdrachtgever beschikt over een registratie in het Algemeen Gegevens Beheer (AGB)-register en is aangesloten op het iWmo-berichtenverkeer.
44.	Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt voor cliënt. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een vestiging in Nederland en een vast telefoonnummer (geen betaalnummer en maximaal tegen standaardtarief) en een e-mailadres voor het beantwoorden van vragen door cliënten. Opdrachtnemer is hiervoor gedurende werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Cliënten worden persoonlijk te woord gestaan. D.w.z. geen voicemail of telefoonservice. Een beperkt keuzemenu met eenmaal een keuze is toegestaan. Meer dan één keuzemoment is niet toegestaan.

4.7 KLACHTEN

45.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden, als voor de klachten die schriftelijk bij hem of bij de gemeente worden gemeld. Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor het afhandelen van klachten. In dit protocol staat beschreven wat minimaal uitgevoerd moet worden voor een adequate afhandeling van een klacht.
46.	Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 10 werkdagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk managementrapportage een overzicht van de formele klachten, de doorlooptijden en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen. Onder een formele klacht wordt verstaan: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een cliënt over gedragingen of de dienstverlening van Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer minstens de volgende stappen moet ondernemen om tot een

	oplossing te komen: het onderzoeken van de klacht, het horen van betrokkenen, het nemen van passende maatregelen en het informeren van de cliënt over de uitkomst van het proces.
47.	Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.

4.8 PRIVACY

48.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Klantgegevens mogen niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de uitvoering van de opdracht.
49.	Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG aangemerkt. In verband met de gegevensdelingsverantwoordelijkheid van beide Partijen voor het verwerken van persoonsgegevens, zullen Partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen in een gegevensdelingsovereenkomst. De gegevensdelingsovereenkomst is als bijlage aan deze aanbesteding toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met Opdrachtnemer worden gesloten.
50.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

4.9 ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING

51.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren de landelijke afspraken omtrent het iWmo-berichtenverkeer. De afspraken zijn vastgelegd op www.istandaarden.nl en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op www.i-sociaaldomein.nl
52.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren in ieder geval de volgende berichten.

Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar
301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	**Gemeente -> aanbieder**
302	Toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	**Aanbieder -> gemeente**
305	Start Wmo-ondersteuning	**Aanbieder -> gemeente**
306	Start Wmo-ondersteuning Retour	**Gemeente -> aanbieder**
323	Declaratie Wmo-ondersteuning	**Aanbieder -> gemeente**
325	Declaratie-antwoord Wmo-ondersteuning	**Gemeente -> aanbieder**
307	Stop Wmo-ondersteuning	**Aanbieder -> gemeente**
308	Stop Wmo-ondersteuning Retour	**Gemeente -> aanbieder**

53.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.
54.	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van

	het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
55.	De werkwijze omtrent afkeur en creditering staat uitgebreid beschreven op istandaarden.nl. Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/informatiemodel/iwmo/3.2/regels/invulinstructie/ (IV28, 32, 85, 86, 87 en 91).
56.	De werkwijze omtrent de frequentie per week in combinatie met een outputgerichte toewijzing (stuks) wordt uitgebreid beschreven op istandaarden.nl. Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/informatiemodel/iwmo/3.2/regels/invulinstructie/ (IV076 en IV077).
57.	Opdrachtgever stelt uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcodes.
58.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over de eigen bijdrage Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).
59.	De eigen bijdrage kan alleen tijdelijk worden stopgezet in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld als iemand voor langere periode (minimaal 6 weken) in het ziekenhuis is opgenomen. Wanneer hier sprake van is maakt opdrachtnemer hierbij gebruik van het tijdelijk stop ondersteuningsbericht (307 bericht, code 20 levering is tijdelijk beëindigd) via het iWmo berichtenverkeer. Na het tijdelijk stop ondersteuningsbericht (307 bericht, code 20 levering is tijdelijk beëindigd), zijn er twee mogelijkheden: 1. De ondersteuning wordt weer opgestart: Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na hernieuwde start ondersteuning een 305 bericht start ondersteuning te versturen. Dit is van belang omdat de eigen bijdrage gekoppeld is aan dit bericht. 2. De ondersteuning wordt definitief beëindigd: Opdrachtnemer stuurt een nieuw 307 bericht met reden van definitieve beëindiging.
60.	Declaratie van de geleverde ondersteuning dient plaats te vinden conform het hiervoor geldende tarief.
61.	De declaratiefrequentie is per week. Er mag gedeclareerd worden wanneer er daadwerkelijk inzet geleverd is of het resultaat die week behaald is. De outputgerichte pakketten worden daarom gedeclareerd via een inspanningsgerichte eenheid (stuks per week, inspanningsgericht). Voor pakket A met inzet om de week betekent dit dat 2 stuks per inzet gedeclareerd mag worden. Wekelijkse declaratie of declaratie van 2 opvolgende weken van pakket A is niet toegestaan. Bij de maatwerkproducten mogen de daadwerkelijk geleverde minuten per week gedeclareerd worden.

4.10 VERANTWOORDING

62.	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar. Bij de managementrapportage van 30 juli zal opdrachtnemer ook een (gewaarmerkte) jaarrekening overleggen.
63.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. Uiterlijk 1 april na afloop van het voorgaande kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel en per gemeente van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van Opdrachtgever. Opdrachtnemers met een omzet onder de €125.000 zijn vrijgesteld van het indienen van een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Zij dienen wel een eigen ondertekende productieverantwoording in.
64.	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
65.	Bestuurders van Opdrachtnemer ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Opdrachtnemer hier melding van te maken in zijn jaarverantwoording inclusief een toelichting hoe deze winst is ontstaan, waarna partijen met elkaar in overleg treden. Naar aanleiding hiervan kan Opdrachtgever nader onderzoek in stellen en besluiten de Raamovereenkomst op te zeggen zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door Opdrachtgever kan worden ingetrokken.

5 MONITORING EN STURING

5.1 HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.
In de managementrapportage worden in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen:

- klanttevredenheid;
- klachtafhandeling.

Aanleveren gebeurt volgens een door de gemeenten aan te leveren format.

Bij de eerste managementrapportage van 30 juli dient opdrachtnemer een (gewaarmerkte) jaarrekening te overleggen.

Aanvullend dient jaarlijks in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 30 januari van het volgende jaar) door Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Daarnaast verzoekt Opdrachtgever van Opdrachtnemer in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage van 30 januari kwaliteitsinformatie aan te leveren om inzicht te geven in de wijze van:

- aandacht voor de omstandigheden van de Cliënten;
- aandacht voor het sociaal netwerk en de participatie van de Cliënten (wijze van activeren Cliënt);
- mate van afschaling inzet zorg;
- zorg voor de veiligheid van de Cliënten;
- informatievoorziening aan de Cliënten;
- bejegening van de Cliënten;
- integraal werken;
- competenties en vaardigheden van de professional;
- medezeggenschap van de Cliënten.

5.2 VOORTGANGSGESPREKKEN

Opdrachtgever voert periodiek gesprekken met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst. Onderwerpen die hierbij in ieder geval worden besproken zijn:

- monitoring (aantal cliënten en de ontwikkeling hiervan, geleverde inzet - omvang en kosten -);
- toeleidingsproces;
- afstemming en samenwerking met de toegang;
- kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning;
- cliënttevredenheid en klachtafhandeling;
- KPI's.

Indien er sprake is van een Hoofd-/Onderaannemer-constructie kan Opdrachtgever, indien gewenst, in gesprek treden met Hoofd- én Onderaannemer gezamenlijk.

Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever (eventueel) in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

5.3 KPI'S

Er vindt evaluatie en sturing plaats op de gemaakte afspraken in de overeenkomst en het inkoopdocument. Tijdens periodieke voortgangsgesprekken is onder andere aandacht voor de KPI's. Wanneer blijkt dat vakere afspraken nodig zijn, kan de gemeente dit van de opdrachtnemer vragen.

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

Indicator	**Bron**	**Resultaat**
Tevredenheid van cliënten	Managementrapportage en klanttevredenheidsonderzoeken	Rapportcijfer minimaal 7,0
Formele klachten	Managementrapportage	Minder dan 3% cliënten populatie dient formele klacht in
Mate van samenwerking met de gemeente	Gesprekken/signalen van consulenten	Voldoende

Wanneer blijkt dat opdrachtnemer geen of onvoldoende uitvoering geeft aan een van de artikelen in het Programma van Eisen of de KPI's, brengt opdrachtnemer opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte, als opdrachtgever het niet reeds geconstateerd heeft.
Indien opdrachtnemer geen of onvoldoende uitvoering geeft aan een of meerdere van de artikelen in het Programma van Eisen of de KPI's, kan opdrachtgever opdrachtnemer vragen om een verbeterplan.

5.4 VERBETERPLAN

1. Gemeente stelt vast dat onvoldoende aan contractafspraken wordt gehouden door opdrachtnemer. Gemeente stelt opdrachtnemer in gebreke.
2. De in gebreke stelling;

- dient schriftelijk te worden verstuurd;
- Geeft duidelijk aan welke verplichtingen niet worden nagekomen;
- Stelt opdrachtnemer in de gelegenheid binnen twee (2) weken een verbeterplan in te dienen bij de gemeente;
- Noemt een redelijke termijn om alsnog de verplichtingen na te komen.

3. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende volgens onderstaande richtlijnen:

Score	**Richtlijn**
Voldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat voldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren.
Onvoldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat onvoldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is contractafspraken, is om

	de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren. De toelichting is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft weinig vertrouwen in het kwalitatief in voldoende mate realiseren van de betreffende dienstverlening.

A. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een voldoende; ***door naar stap 4: beoordelen termijn.***

B. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een onvoldoende; ***terug naar stap 2: periode van 1 week waarin een aangescherpt verbeterplan gepresenteerd moet worden. Na 2 keer een onvoldoende beoordeling van het verbeterplan door naar stap 5.***

4. De gemeente beoordeelt of opdrachtnemer na verstrijken van de redelijke termijn genoemd in sub 2 voldoet aan de in sub 2 genoemde verplichtingen.

5. Bij een onvoldoende beoordeling zal de gemeente zich beraden over te nemen (sanctie)maatregelen, waaronder het opleggen van een boete (boetebepaling: ter hoogte van 2% van de jaaromzet bij Opdrachtgever) of het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.