

ID	Omschrijving Eis
1	Kaders Huishoudelijke Ondersteuning
1.1	Huishoudelijke Ondersteuning is gericht op het behouden van een schoon en leefbaar huis. Het gaat hierbij om schoonmaakactiviteiten, maar ook om een signalerende functie op de situatie van cliënt. Onder Huishoudelijke Ondersteuning wordt verstaan ondersteuning bij, of het overnemen van de activiteiten die het voeren van een huishouden met zich meebrengt met als resultaat 'een schoon en leefbaar huis'. Nadere afspraken over de inhoud van een 'schoon en leefbaar huis' maakt de Opdrachtnemer rechtstreeks met cliënt. De in te zetten handelingen kunnen dus per cliënt verschillen. Naast de huishoudelijke werkzaamheden is het eveneens de taak om goed te luisteren naar de client en waar nodig tot een passende oplossing / verwijzing te komen wanneer er een andere zorgbehoefte bestaat (signaleringsfunctie).
1.2	Opdrachtnemer heeft als taak voor de inwoners van gemeente Lelystad, Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van Wmo 2015 te leveren. Dit is aanvullend op de inzet vanuit de sociale basis. De basis wordt primair gevormd door de bewoners zelf, sociaal netwerk, de mantelzorger(s) en vrijwilligers.
1.3	In artikel 5 van het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning 2024 Gemeente Lelystad staan de kaders voor het leveren van Huishoudelijke Hulp opgenomen. Opdrachtnemer levert Huishoudelijke Ondersteuning conform deze kaders: Gemeentebelid Wmo Gemeente Lelystad
1.4	De uit te voeren activiteiten zijn op basis van het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025, welke als bijlage (B) is toegevoegd. In het Werkplan Lelystad is vastgelegd welke activiteiten in gezet kunnen worden in het kader van Huishoudelijke Ondersteuning. Het Werkplan is opgenomen als Bijlage A.
2	Dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer heeft als taak om Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 te leveren binnen de in dit PvE gestelde Kaders
2.2	Gemeente Lelystad is verantwoordelijk voor het stellen van de indicatie. Tenzij anders in de toewijzing is vermeld, mag Opdrachtnemer geen andere diensten binnen de gestelde indicatie leveren.
2.3	Opdrachtnemer levert steeds passende hulp aan cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan de door Gemeente Lelystad meegegeven toegangsvereisten. Hieronder wordt verstaan de aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op Huishoudelijke Ondersteuning. Het is aan Opdrachtnemer de levering van Huishoudelijke Ondersteuning zo te organiseren (bedrijfsvoering) dat deze voldoet aan de afgesproken en gewenste kwaliteit en tegelijkertijd (kosten)efficiënt is. Opdrachtnemer kan daartoe ondersteuning op- of afschalen al naar gelang de behoefte van de cliënt.
2.4	De ingezette Huishoudelijke Ondersteuning draagt bij aan het versterken van of behouden van de (zelf)redzaamheid of de eigen regie van de cliënt. Opdrachtnemer is vrij om, binnen de gestelde kaders inzet van Huishoudelijke Ondersteuning aan te passen op het realiseren van dit uitgangspunt. Bijvoorbeeld door een overgang van zwaardere naar lichtere schoonmaakwerkzaamheden en v.v.
2.5	Opdrachtnemer spant zich maximaal in om aan cliënt continuïteit van ondersteuning te leveren waarbij er sprake is van inzet van een "vaste" ondersteuner per cliënt.
2.6	Opdrachtnemer heeft bij de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning tevens de taak om goed naar de cliënt te luisteren om op basis van de behoefte van de cliënt eventueel andere passende zorg / ondersteuning in te schakelen (signaleringsfunctie).
3	Werkplan
3.1	Opdrachtnemer maakt met cliënt individuele nadere afspraken om tot het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' te komen, die passen binnen het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning (Bijlage B), en legt deze binnen 10 werkdagen vast in het zogenaamde Werkplan. Het Werkplan moet voldoen aan het format zoals vastgesteld in het college van B&W. Het format Werkplan is als Bijlage A toegevoegd.
3.2	Opdrachtnemer neemt in het Werkplan op welke werkzaamheden, door welke medewerker van Opdrachtnemer en in welke frequentie worden uitgevoerd. Het Werkplan dient uiterlijk na 10 werkdagen per mail verstuurd te worden naar Opdrachtgever.

	Clïënt ontvangt 14 dagen na afgifte van de indicatie aan Opdrachtnemer een Beschikking op basis van het opgestelde Werkplan.
3.3	Opdrachtnemer legt tevens de wensen van cliënt vast in het Werkplan (zoals bijv. bloktijden, invulling van de Huishoudelijke Ondersteuning, voorkeur type hulpverlener, additionele dienstverlening, etc.). Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om tegemoet te komen aan deze wensen.
3.4	Opdrachtnemer neemt contact op met het Sociaal Wijkteam, na afstemming met cliënt, indien vanuit zijn expertise wordt vastgesteld dat aan cliënt andere ondersteuning dan Huishoudelijke Ondersteuning verleend dient te worden.
3.5	Opdrachtnemer stelt het Werkplan in tweevoud op en zorgt ervoor dat alle pagina's van het Werkplan door cliënt wordt zijn-geparfeerd/ ondertekend.
3.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënt te allen tijde beschikt over een actuele ondertekende versie van het Werkplan. Het Werkplan wordt éénmaal per jaar geëvalueerd en afgestemd op eventuele gewijzigde behoefte van cliënt. Opdrachtnemer stuurt alleen een gewijzigd Werkplan naar de Opdrachtgever voorzien van een toelichting over de aanleiding van de wijziging.
3.7	Als cliënt het niet meer eens is met de inhoud van het Werkplan en het Werkplan wil aanpassen, of niet tevreden is met de geleverde prestatie, dan treedt cliënt in contact met Opdrachtnemer. Heeft dit niet het gewenste resultaat dan kan cliënt in contact treden met Gemeente Lelystad. In het uiterste geval kan cliënt overstappen naar een andere Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt in zo'n geval mee aan overdracht naar een andere Opdrachtnemer.
3.8	Het verwerken door Opdrachtnemer van de gegevens voor het Werkplan voldoet aan de wet- en regelgeving zoals in de AVG beschreven staat.
3.9	Eis 3.9 vervalt. Opdrachtnemer heeft voor het eerste contact met de cliënt een telefonisch dan wel fysiek consult middels een huisbezoek
4	Termijnen toeleiding Huishoudelijke Hulp
4.1	Opdrachtnemer verleent cliënten binnen tien (10) werkdagen nadat het Werkplan is opgesteld, toegang tot Huishoudelijke Ondersteuning, tenzij er sprake is van een spoedeisende situatie.
4.2	In spoedeisende situaties verleent Opdrachtnemer aan cliënten binnen 48 uur Huishoudelijke Ondersteuning.
4.3	Indien Opdrachtnemer dit schriftelijk met cliënt is overeengekomen kan van het gestelde in eis 4.1 worden afgeweken, met dien verstande dat nimmer van eis 4.1 kan worden afgeweken in een spoedeisende situatie, eis 4.2 blijft hierin onverminderd van kracht.
4.4	Indien Opdrachtnemer voorziet dat er niet voldaan kan worden aan het gestelde in eis 4.1, geeft Opdrachtnemer de opdracht terug. Opdrachtnemer meldt dit binnen 48 uur aan Gemeente Lelystad en het Sociaal Wijkteam waarna er via Gemeente Lelystad of Sociaal Wijkteam een andere aanbieder HO wordt gekozen. maatwerkoplossing gezocht wordt.
5	Personeel
5.1	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over kwantitatief en kwalitatief voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen Huishoudelijke Ondersteuning te leveren. Dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van dit Programma van Eisen, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om de werkzaamheden uit te voeren.
5.2	Het personeel van Opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning dient daarbij samen te werken met professionals van andere aanbieders om processen, werkwijze en expertise op elkaar af te stemmen om tot een gezamenlijk plan voor de cliënt te komen, indien er sprake is van inzet van meerdere hulpvormen.
5.3	Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal en of kan op een dusdanige wijze communiceren dat dit voor cliënt begrijpelijk is.
5.4	In te zetten personeel en vrijwilligers die structureel worden ingezet bij de uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Voor de inzet van vrijwilligers op incidentele basis kunnen tussen Gemeente Lelystad en Opdrachtnemer nadere afspraken worden gemaakt.

5.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ingeschakeld personeel, derden en vrijwilligers de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van cliënten respecteren.
6	Informatievoorziening cliënt
6.1	Opdrachtnemer verschaft cliënt op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie over zaken die relevant kunnen zijn voor cliënt, zoals informatie over: - (onafhankelijke) klachtenafhandeling, - privacy van cliënt, - eigen bijdrage, - inspraakmogelijkheden.
7	Bereikbaarheid en beschikbaarheid
7.1	Opdrachtnemer dient klantvriendelijk en dienstverlenend te zijn in de wijze waarop zij eenieder telefonisch, per e-mail of in persoon te woord staat en informatie verstrekt.
7.2	Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag van 09:00 – 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor eenieder. Indien een vraag niet direct beantwoord kan worden, wordt beller uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggebeld met een antwoord op de vraag.
7.3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een algemeen toegankelijke website met informatie over de Huishoudelijke Ondersteuning inclusief de klachtenregeling.
8	Protocol toegang tot de woning
8.1	Opdrachtnemer treedt, indien van toepassing, in overleg met cliënt of zijn vertegenwoordiger om te bepalen op welke wijze de toegang tot de woning van cliënt aan Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld.
8.2	Opdrachtnemer stelt een protocol op waarin gewaarborgd wordt dat hulpverleners zorgvuldig om gaan met de huissleutels/toegangscodes die cliënt hen toevertrouwt.
8.3	In het protocol wordt in ieder geval rekening gehouden met en uitvoering gegeven aan: - Toepasselijke wet- en regelgeving; - Wensen van cliënt en zijn vertegenwoordigers; - Belasting van cliënt, deze dient minimaal te zijn; - Aansprakelijkheid, met dien verstande dat indien cliënt schade leidt als gevolg van het door Opdrachtnemer of de hem inschakelde vrijwilligers, personeel of derden niet correct naleven van het sleutelprotocol, is Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk.
9	Gegevensuitwisseling
9.1	Voor toewijzingen en declaraties gebruikt Opdrachtnemer digitale gegevensuitwisseling middels het landelijke berichtenverkeer zoals beschreven in het informatiemodel I-standaarden (https://informatiemodel.istandaarden.nl); Opdrachtnemer werkt ook met en stuurt start- en stopberichten.
9.2	Opdrachtnemer verstuurt gegevens conform hetgeen afgesproken in het landelijk Standaard Administratieprotocol Outputgericht versie 3.2b (of de laatste bekende versie) .
10	Contractmanagement en rapportages
10.1	Opdrachtgever verstrekt aan Gemeente Lelystad een managementrapportage over elk voorbije kwartaal. Aanlevering geschiedt uiterlijk op de 15^e van de eerstvolgende maand van het nieuwe kwartaal. Aanlevering van de managementrapportage geschiedt volgens de eisen opgenomen in het administratieprotocol. Opdrachtnemer verstrekt managementinformatie per kwartaal, middels een managementrapportage. De managementrapportage dient <u>uiterlijk op de 15^e, van de eerst volgende maand na afloop van het betreffende kwartaal digitaal via cmwmo@lelystad.nl aangeleverd te worden</u> bij de Contract- en relatiemanager van Opdrachtgever. De te verstrekken managementinformatie omvat het volgende: • Gemiddelde inzet per cliënt

	- Gemiddelde trajectduur per cliënt - Aantal en soort klachten - Voortgang en knelpunten KPI's (zie eis 12.2)
10.2	Opdrachtnemer rapporteert aanvullend op punt 10.1 aan Gemeente Lelystad uiterlijk op de 15e na een kwartaal de volgende informatie van het afgelopen kwartaal afgezet tegen de vorige kwartalen: Gemiddelde inzet per cliënt Gemiddelde trajectduur per cliënt; Aantal en soort klachten; Voortgang en knelpunten KPI's (zie 12.2);
10.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal 1x per jaar een individueel contract overleg. Frequentie kan daarbij wijzigen afhankelijk van onder andere het aantal cliënten dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever in zorg heeft.
10.4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) voeren minimaal 1x per jaar een plenair contract overleg met alle gecontracteerde Opdrachtnemers waarin ook beleidsmatige onderwerpen t.a.v. Huishoudelijke Ondersteuning worden geagendeerd. Opdrachtgever organiseert dit overleg.
11	Kwaliteitsborging en registratie
11.1	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor kwaliteitsborging, registratie en monitoring van de geleverde prestaties en zorgt ervoor dat de registratie en monitoring voor een ieder betrouwbare informatie oplevert.
11.2	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in het toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo van GGD Flevoland
12	Kwalitatieve prestatie indicatoren
12.1	Opdrachtnemer committeert zich aan het werken middels meetbare kwalitatieve prestatie indicatoren (KPI).
12.2	Voor Huishoudelijke Ondersteuning wordt gewerkt vanuit de volgende kwalitatieve prestatie indicatoren (KPI). Deze worden na gunning met de opdrachtnemer nader afgestemd. Selectie van KPI's kan bestaan uit: - algemene tevredenheid - tevredenheid over de zorgaanbieder - tevredenheid over klachten oplossing - verbetering van algemeen welbevinden - aantal cliënten dat zelfstandig kan blijven wonen - aantal opvolging nav signalen Realisatie van KPI zal in beginsel in een cijfer of percentage meetbaar gemaakt worden.
12.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken jaarlijks afspraken voor het opvolgende jaar over de te realiseren KPI's en het streefcijfer/ percentage hangend aan de KPI.
12.4	Opdrachtnemer levert voor het realiseren van de KPI op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks voor de contractgesprekken een plan van aanpak aan.

Aanmelder dient dit Programma van Eisen rechtsgeldig te ondertekenen, tevens dienen alle pagina's afzonderlijk van een paraaf te worden voorzien!

In onderstaande geel gearceerde velden kan Aanmelder de betreffende informatie invullen, daarna dient Aanmelder het document volledig **uit te printen** om vervolgens de parafen en de handtekening te kunnen plaatsen. Daarna kan het geparafeerde en ondertekende exemplaar bij de Aanmelding ingediend worden.

Door ondertekening verklaart Aanmelder aan alle eisen in dit Programma van Eisen te zullen voldoen, zowel bij aanvang van de dienstverlening als gedurende de volledige looptijd inclusief verlengingsopties van de Raamovereenkomst.

Ondertekenen op de volgende pagina

Ondertekening Aanmelder	
Naam Aanmelder	Klik of tik om tekst in te voeren.
Naam ondertekenaar	Klik of tik om tekst in te voeren.
Functie ondertekenaar	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum	Klik of tik om een datum in te voeren.
Handtekening	