

## PROGRAMMA VAN EISEN HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

### Algemeen

1. Gedurende de gehele contractperiode wordt de communicatie, in woord en geschrift, in de Nederlandse taal gevoerd.
2. Grootschalige communicatie naar cliënten vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
3. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente.

### Personeel

4. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben de volgende competenties:
  - beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
  - schoonmaakvaardigheden
  - klantgerichtheid
  - empathisch vermogen, aanpassingsvermogen en respectvolle bejegening in omgang met de doelgroep, waaronder cliënten met dementie of psychische problematiek
5. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers kunnen adequaat omgaan met de gezondheidsproblematiek van de cliënt, signaleren en melden opvallende zaken, zoals eenzaamheid, verwaarlozing, vervuiling, gezondheidsproblematiek, etc. Opdrachtnemer heeft kennis van het voorliggend veld. Medewerkers informeren cliënten indien nodig op mogelijkheden van het voorliggend veld.
6. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die direct contact hebben met cliënt, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Een VOG dient tenminste getoetst te zijn op risicoprofiel 45 met relevante risicogebieden 08 (personen) en 12 (goederen). Medewerkers mogen pas worden ingezet nadat de geldige VOG is ontvangen en beoordeeld door de gemeente. Dit geldt ook bij vervanging van medewerkers.
7. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtnemer op verzoek van de gemeente inzage geven in de VOG's. Een VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker is gestart in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt dat eenmaal per jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen voor medewerkers. Op eerste verzoek van de gemeente kan opdrachtnemer de VOG's overleggen.
8. Indien een VOG voor een medewerker van opdrachtnemer niet wordt verstrekt door Justis, dient de opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de gemeente. Opdrachtnemer inventariseert per direct bij welke cliënten de betreffende medewerker betrokken is en zorgt per direct voor vervanging.
9. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de vergewisplicht en vergewist zich voorafgaand aan inzet en gedurende de looptijd van de overeenkomst van de geschiktheid, betrouwbaarheid en integriteit van medewerkers. Op verzoek van de gemeente toont opdrachtnemer aan hoe hier invulling aan wordt gegeven.
10. Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van:
  - een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers
  - een duidelijk beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers per cliënt en in het algemeen
  - deskundigheidsbevordering van alle medewerkers (scholing en bijscholing)
  - een ziekteverzuimbeleid
  - het voeren van evaluatie- en ontwikkelgesprekken met medewerkers
11. Opdrachtnemer beschikt over een integriteitsbeleid en voorkomt belangenverstrengeling. Medewerkers accepteren geen contante betalingen, giften of andere vergoedingen van cliënten in relatie tot de geleverde ondersteuning.

12. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit in medewerkers en een vaste medewerker per cliënt. Bij afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor vervanging en brengt de cliënt daarvan op de hoogte. In geval van de resultaatgebieden maaltijden en kindzorg draagt opdrachtnemer zorg voor directe vervanging. Voor de overige resultaatgebieden draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging binnen twee weken.
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met andere professionals.

### **Invulling en einde opdracht**

14. Opdrachtnemer garandeert dat zij het aantal cliënten genoemd in de inschrijfstaat (**bijlage 8A**) gelijktijdig zorg kan bieden gedurende de contractperiode.
15. De gemeente verstrekt via het berichtenverkeer de opdracht. Het bericht omvat: het aantal minuten per week, de duur van de verleende indicatie, de te behalen resultaten conform het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van Bureau HHM, contactgegevens van de cliënt en/of contactpersoon, naam consulent en eventuele spoed.
16. Opdrachtnemer verricht huishoudelijke ondersteuning conform de meest recente versie van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van Bureau HHM.
17. Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen zeven dagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de cliënt om een intakegesprek in te plannen. Wanneer opdrachtnemer binnen veertien dagen geen contact heeft kunnen krijgen, neemt opdrachtnemer contact op met de betrokken consulent.
18. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de ondersteuning binnen drie weken te starten na opdrachtverstrekking, met uitzondering van spoedgevallen en de resultaatgebieden maaltijden en kindzorg. In spoedgevallen start de ondersteuning binnen zeven dagen na opdrachtverstrekking waarbij het ter bepaling van de gemeente is of er sprake is van een spoedgeval. De ondersteuning voor de resultaatgebieden maaltijden en kindzorg start binnen twee dagen na opdrachtverstrekking. Als opdrachtnemer niet binnen deze termijnen kan leveren, meldt opdrachtnemer dit per omgaande bij de contactpersoon van contractmanagement van de gemeente via [contract\\_management@voorneaanzee.nl](mailto:contract_management@voorneaanzee.nl).
19. Er wordt gesproken van een no-show wanneer cliënt niet 24 uur voor de geplande afspraak heeft afgezegd. Er is geen sprake van no-show bij: plotselinge ziekte van cliënt en/of een gezinslid, ongeplande ziekenhuisopname van cliënt en/of een gezinslid of een onvoorziene omstandigheid als gevolg waarvan de ondersteuning niet kan plaatsvinden.
20. Opdrachtnemer registreert no-show in eigen systeem en doet er alles aan om no-show te voorkomen door de cliënt proactief te wijzen op de gemaakte afspraak. Bij terugkerende no-show wijst opdrachtnemer cliënt schriftelijk op het feit dat opdrachtnemer de gemeente informeert over de no-show. Een schriftelijke melding wordt in ieder geval verstuurd bij twee no-shows binnen vier weken of bij drie no-shows binnen zes weken.
21. Opdrachtnemer informeert de gemeente als in een tijdsbestek van zes weken bij cliënt drie keer een no-show voor komt. De gemeente neemt in dat geval contact op met cliënt om de no-show te bespreken en te beoordelen of de indicatie nog passend of nodig is.
22. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en is verantwoordelijk voor continuïteit in de geboden ondersteuning. Opdrachtnemer kan de ondersteuning alleen weigeren of beëindigen bij:
  - ernstige mate van agressie, bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de veiligheid of vrijheid van de medewerker in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van inwonende gezinsleden en familie van cliënt of andere derden

- hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker
- zwaarwegende redenen, waardoor de ondersteuning in redelijkheid niet langer gevraagd kan worden

Beëindiging zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente kan worden aangemerkt als tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

23. In geval van een situatie als in eis 22 stuurt opdrachtnemer een verzoek tot goedkeuring van de beëindiging van de ondersteuning aan de consulent van de gemeente. Opdrachtnemer omschrijft en motiveert zorgvuldig welke stappen zijn ondernomen om passende ondersteuning aan de cliënt te blijven leveren. Opdrachtnemer dient minimaal te overleggen: op welke wijze is gezocht naar het inzetten van passende ondersteuning, welke alternatieven zijn geboden en een overzicht van chronologische communicatie met de cliënt. Binnen vijf werkdagen na ontvangst beoordeelt de gemeente het verzoek tot beëindiging. De ondersteuning mag, maar hoeft gedurende de beoordeling niet, te worden voortgezet.
24. Opdrachtnemer zet de ondersteuning voort voor de achterblijvende partner zonder indicatie in geval van overlijden of plotselinge verhuizing van cliënt naar een instelling. Deze coulancezorg wordt gedurende een periode van maximaal zes weken ingezet.
25. Opdrachtnemer informeert cliënt minimaal twee maanden voor afloop van de indicatie dat cliënt een melding tot verlenging maakt.
26. Wanneer opdrachtnemer vermoedt dat de ondersteuning moet worden geïntensiveerd of verminderd of vindt dat er ook ondersteuning nodig is voor een ander levensdomein, dan koppelt opdrachtnemer dit terug aan de betrokken consulent. De veranderende situatie wordt ook doorgegeven als de veranderingen niet direct te maken hebben met de specifieke taak van opdrachtnemer. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan mogelijk beginnende dementie, die wordt gesignaleerd door een medewerker die schoonmaakwerkzaamheden verricht, terwijl dit voor de schoonmaakwerkzaamheden op zichzelf niet relevant is.
27. Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht bij opschalen van de zorg naar andere zorgaanbieder. Opdrachtnemer draagt de noodzakelijke informatie voor verdere ondersteuning en zorg compleet en tijdig over aan de opvolgende partij.
28. Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoering geven aan zorgcontinuïteit bij het verstrijken van de overeenkomst. Hierbij worden de laatst geldende voorwaarden en tarieven gehanteerd. Opdrachtnemer levert zorg tot einde van het traject, waarbij einde datum beschikking geldt exclusief mogelijke verlenging(en).
29. Opdrachtnemer beëindigt met een stopbericht in het berichtenverkeer de zorg op de laatste dag van uitgevoerde werkzaamheden. Opdrachtnemer stuurt geen stopbericht op de eerstvolgende dag in een nieuwe maand indien de zorg in de maand ervoor is geëindigd.

### **Algemene kwaliteitseisen**

30. Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven en algemeen aanvaarde professionele standaarden zoals die worden gehanteerd in de sector(en) waartoe opdrachtnemer behoort. Opdrachtnemer voldoet onder meer aan de van toepassing zijnde verordening van de gemeente. Tevens hanteert opdrachtnemer bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling een risicotaxatie-instrument.
31. Opdrachtnemer dient te werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ/ISO 9001 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan HKZ/ISO 9001 op verzoek te onderbouwen.
32. Noodzakelijke basismaterialen en schoonmaakmiddelen worden op eigen adres van de cliënt door de cliënt beschikbaar gesteld aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt specifieke en op individuele medewerkers afgestemde materialen.

33. Opdrachtnemer informeert de cliënt voorafgaand aan de ondersteuning over algemene zaken, de klachtenregeling, het privacyreglement en de inhoud van de ondersteuning en de eventuele kosten.
34. Opdrachtgever informeert de gemeente direct bij vermoedens van fraude, onrechtmatig handelen, misbruik van voorzieningen, financiële onregelmatigheden en/of vermoedens van financiële of andersoortige uitbuiting van cliënten.

### **Registratie en overleg**

35. Opdrachtnemer registreert in eigen systeem.
36. Opdrachtnemer levert een tekst en logo aan voor de [www.beschikbaarheidswijzer.nl](http://www.beschikbaarheidswijzer.nl).
37. Gedurende de contractperiode of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het tweede kwartaal en in het vierde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 9**) en actuele managementrapportage (**bijlage 10**) in.
38. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari een managementrapportage (**bijlage 10**) over het voorgaande kalenderjaar aan.
39. Opdrachtnemer houdt de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst op de hoogte van feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht.
40. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april een bestuursverklaring van de inzet van uren.
41. Opdrachtnemer maakt maximaal 8% winst per jaar.
42. Opdrachtnemer levert jaarlijks voor 1 april de jaarrekening en overige stukken aan bij de gemeente. Indien opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van een concern levert opdrachtnemer de jaarrekening van de betrokken concernrelaties aan. Opdrachtnemer beantwoordt aanvullende vragen vanuit de gemeente omtrent de jaarrekening en overige stukken. Indien opdrachtnemer de jaarrekening publiceert op een openbare plek, is het voldoende als de gemeente van de publicatie met vindplaats op de hoogte wordt gesteld. Indien opdrachtnemer niet jaarrekeningplichtig is, levert opdrachtnemer voor 1 april een jaarverslag in.
43. Opdrachtnemer meet minimaal eenmaal per twee jaar de cliënttevredenheid bij iedere cliënt. Opdrachtnemer vraagt minimaal het volgende:
  - postcode cliënt
  - datum invullen vragen
  - door wie wordt de zorg geleverd?
  - welke zorg is ontvangen? Benoem resultaatgebied(en)
  - bent u tevreden over de geleverde zorg? Ja/nee (met ruimte toelichting)
  - heeft u nog op- of aanmerkingen? Ja/nee (met ruimte toelichting)Afhankelijk van de wens van de cliënt vindt deze uitvraag digitaal of op papier plaats. De resultaten en verbetermaatregelen worden tweemaal per jaar gedeeld met de gemeente tijdens de contractgesprekken.

### **Klachten, incidenten en calamiteiten**

44. Opdrachtnemer dient over een klachtenregeling te beschikken. Er dienen klachtenformulieren beschikbaar te zijn. Iedere uiting van ongenoegen, los van het feit of deze direct (telefonisch) wordt opgelost, zowel mondeling als schriftelijk, wordt in de klachtenregistratie opgenomen. Het aantal klachten, de omschrijving van de klachten, de status van de klacht en de afhandeling zijn in ieder geval in de klachtenregistratie terug te vinden en wordt in de managementrapportage opgenomen en aangevuld met eventuele verbetermaatregelen.
45. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
46. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.

47. Opdrachtnemer heeft een protocol waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt. In het protocol staat hoe opdrachtnemer en medewerkers omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het protocol is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van opdrachtnemer.
48. Alle medewerkers zijn aantoonbaar bekend met het protocol en geschoold in het toepassen van de vijf stappen van het afwegingskader. Indien medewerkers signalen of vermoedens hebben van huiselijk geweld, kindermishandeling of andere vormen van onveiligheid, wordt gehandeld conform de meldcode en wordt, indien vereist, melding gedaan bij Veilig Thuis. Opdrachtnemer registreert signalen, afwegingen en eventuele meldingen in het eigen systeem en kan deze registratie op verzoek van de gemeente geanonimiseerd inzichtelijk maken.
49. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder incident onverwijld bij de toezichthouders van Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond. De calamiteit en/of het incident wordt de eerstvolgende werkdag gemeld bij de gemeente.
50. Opdrachtnemer registreert alle incidenten en calamiteiten in het eigen systeem, inclusief opvolging en verbetermaatregelen. Deze registratie wordt op verzoek van de gemeente ter inzage verstrekt.

### **Privacy en informatiebeveiliging**

51. Opdrachtnemer neemt het bepaalde in de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in acht ten aanzien van de aan hem door de gemeente in het kader van deze overeenkomst verstrekte persoonsgegevens en ziet erop toe en staat ervoor in dat ook met toestemming van de gemeente ingeschakelde derden de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens in acht nemen.
52. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van deze overeenkomst en niet voor eigen doeleinden. De gegevens die worden verwerkt zijn beperkt tot NAW gegevens en contactgegevens van de cliënt en eventuele contactpersonen. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen (zoals bedoeld in art. 32 Algemene Verordening Gegevensbescherming) om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of enige vorm van misbruik.
53. Na beëindiging van de opdracht draagt Opdrachtnemer zorg voor het veilig retourneren of vernietigen van alle persoonsgegevens, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven. Vernietiging gebeurt aantoonbaar en op een veilige wijze.
54. Indien een inbreuk in verband met de door de gemeente verstrekte persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, informeert opdrachtnemer onverwijld de gemeente over de inbreuk. Onder een inbreuk wordt verstaan een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de dienstverlening en tot schade heeft geleid of kan leiden bij een inwoner of medewerker van opdrachtnemer. De melding bevat in ieder geval: de aard van de inbreuk, de getroffen persoonsgegevens, de mogelijke gevolgen voor betrokkenen en de reeds genomen of voorgestelde maatregelen.

### **Controle en onderzoek**

55. Opdrachtnemer registreert directe tijd met: datum, tijdstip, duur en naam medewerker. Registratie is controleerbaar en op verzoek inzichtelijk.
56. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate bedrijfs- en cliëntenadministratie, alsmede financiële administratie en richt de administratie zodanig in, dat hij de gemeente te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, inzicht kan verschaffen in de wijze waarop de zorg is uitgevoerd. Opdrachtnemer verleent alle medewerking wanneer de gemeente om bepaalde informatie verzoekt.

57. Het is de gemeente of daartoe aangewezen derden toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de gemeente of ingehuurde derden.

#### **Juridische eisen**

58. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid of zal direct na gunning van de opdracht, een dergelijke verzekering afsluiten en/of de bestaande verzekering aanpassen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aansprakelijkheidsverzekering een minimale dekking van € 1.000.000,- per aanspraak gemaximeerd tot € 2.500.000,- per verzekeringsjaar.

#### **Social return**

59. Opdrachtnemer zet minimaal 3% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return (**bijlage 13**). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem WIZZR. De social return verplichting moet binnen de contractperiode van de overeenkomst worden uitgevoerd.