

Bijlage 08 – Programma van eisen

behorende bij de semi Open house Huishoudelijke ondersteuning

Begrippenlijst

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in paragraaf 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) zijn onverkort van toepassing op dit programma van eisen (hierna: PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

1. **Cliënt:** een inwoner van de gemeente Hardenberg die cliënt is als bedoeld in art. 1.1.1Wmo; Ontvanger van de Zorg;
2. **KCC:** Klant Contact Centrum gemeente Hardenberg;
3. **Opdracht:** de formele opdracht die opdrachtgever aan de zorgaanbieder geeft (I-wmo 301-bericht);
4. **Normenkader:** Normenkader Huishoudelijke ondersteuning van HHM (meest recent);
5. **Opdrachtgever:** Gemeente Hardenberg;
6. **Opdrachtnemer:** de gecontracteerde organisatie die huishoudelijke ondersteuning levert;
7. **Overeenkomst:** de raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
8. **Onderaannemer:** een opdrachtnemer die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan cliënten ter uitvoering van de daartoe door opdrachtgever met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst;
9. **Samen Doen Hardenberg B.V.** (hierna Samen Doen): het sociale wijkteam in de gemeente Hardenberg. Zij voeren het onderzoek uit naar de ondersteunings-/ hulpbehoefte van de inwoner en adviseren het college over de inzet van hulp of ondersteuning;
10. **Wmo toezicht:** de toezichthouder Wmo en Jeugd Maatschappelijk Domein en toezichthouders van GGD IJsselland.

Algemeen	
1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de overeenkomst met bijlagen.
2	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk en lokaal niveau en handelt ernaar. Te denken valt aan de maatregelen rondom een pandemie en extreme weersomstandigheden.
3	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals maar niet uitsluitend: • Wmo 2015; • Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT); • Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling; • De vigerende voor opdrachtnemer van toepassing zijnde (beroeps)codes; • De governancecode zorg; • Landelijke door de beroepsgroep, waartoe opdrachtnemer behoort geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning. Opdrachtnemer neemt kennis van de actuele Verordening maatschappelijke ondersteuning en de onderliggende Beleidsregels en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan eventuele wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving.
4	De kwaliteitseisen die staan beschreven in het Landelijk toetsingskader Wmo toezicht, zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit PvE wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit PvE. Model toetsingskader – kwaliteitstoezicht Wmo 2015 VNG
5	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de opdracht in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en van toepassing zijnde cao's.
6	Opdrachtnemer heeft een zorgplicht en een acceptatieplicht. Alle opdrachtnemers zijn verplicht iedere cliënt tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning. Selectie van cliënten op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan. Opdrachtnemer heeft een discriminatieprotocol en handelt hiernaar.
7	Bij het einde van deze overeenkomst werkt opdrachtnemer kosteloos mee aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
8	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling (Wmz) en beschikt over een vastgelegde vorm van medezeggenschap van cliënten welke voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt.

9	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens opdrachtgever.
10	Opdrachtnemer levert op eigen initiatief elk jaar voor 1 maart een productieverantwoording aan bij verantwoording@hardenberg.nl (conform het landelijke model van het ketenbureau i- sociaaldomein).
11	Opdrachtnemer levert op eigen initiatief elk jaar voor 1 april een accountantsverklaring aan bij verantwoording@hardenberg.nl (conform het accountantsprotocol financiële verantwoording Jeugdwet en Wmo) De kosten van de accountantsverklaring komen voor rekening van opdrachtnemer met toepassing van het landelijk accountantsprotocol.
Onderaannemer	
12	Indien opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een onderaannemer wil inzetten, anders dan bij Inschrijving bekend bij opdrachtgever, dan dient de opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk akkoord te vragen aan opdrachtgever. De onderaannemer dient een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te laten ondertekenen.
13	Opdrachtnemer (hoofdaannemer) blijft bij de inschakeling van de onderaannemer te allen tijde hoofdverantwoordelijke en aansprakelijk voor de (kwaliteit van) de ondersteuning. Dit betekent in ieder geval dat de opdrachtnemer kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van onderaannemer(s).
14	Facturatie geschiedt te allen tijde door opdrachtnemer.
Informatiemodel i Standaarden	
15	Het berichtenverkeer tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden (iWmo). Opdrachtnemer gebruikt de meest actuele versie van de i standaarden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat per inschrijfdatum gebruik gemaakt kan worden van de i standaarden. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de hieruit voortvloeiende kosten.
16	Om berichten via het berichtenverkeer te kunnen uitwisselen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dient opdrachtnemer op de inschrijfdatum gebruik te kunnen maken van het gegevensknooppunt VECOZO. Hiervoor registreert opdrachtnemer zich bij Vektis in het AGB-register.
Dienstverleningsproces	
17	Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer stelt hiervoor een werkplan op (algemene voorziening) of past hierbij de resultaten en omvang toe, die door de consulent Wmo van Samen Doen is vastgesteld (maatwerkvoorziening).
18	Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat de medewerkers op de hoogte worden gesteld over de visie en doelstellingen van opdrachtgever. Indien nodig, kan opdrachtgever hierbij ondersteunen.

19	Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij het uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning onverwijld aan de door opdrachtgever aangewezen Wmo-toezichthouder (GGD IJsselland) én aan opdrachtgever. Opdrachtnemer doet dit door het incident zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van het signaal, te melden via het daarvoor bestemde meldkanaal van de toezichthouder en per beveiligde berichtgeving aan opdrachtgever, met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweldsincident en de cliënt waar deze is gesignaleerd. Voor de begrippen calamiteit en geweldsincident sluit opdrachtnemer aan bij artikel 3.4 Wmo 2015, de actuele Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hardenberg en het protocol van de Wmo-toezichthouder (GGD IJsselland). Opdrachtnemer beschikt over een intern calamiteiten- en incidentenprotocol, registreert calamiteiten en geweldsincidenten en werkt mee aan onderzoek en eventueel te treffen verbetermaatregelen van de toezichthouder en/of opdrachtgever.
20	Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt en/of zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de cliënt. Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie met de cliënt. Indien de verandering gevolgen heeft voor de mate van de inzet voor de cliënt, dan meldt cliënt of opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij opdrachtgever. Opdrachtgever neemt het uiteindelijke besluit over eventuele aanpassing van de inzet.
21	Na verzending van de opdracht (301 bericht) door opdrachtgever: • De opdrachtnemer start uiterlijk binnen 10 werkdagen met de ondersteuning, tenzij in overleg met en met goedkeuring van de cliënt een ander startmoment wordt afgesproken • Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan in kennis door middel van een 305 bericht. Indien de maximale termijn van tien werkdagen wordt overschreden stelt opdrachtnemer de cliënt op de hoogte. De datum van het 301 bericht geldt als startpunt voor de genoemde termijnen.
22	Opdrachtnemer zal bij aanvang van de ondersteuning aan de cliënt, in ieder geval de volgende informatie in de voor cliënt begrijpelijke taal ter beschikking stellen: • Informatie inzake de wijze van uitvoering van de ondersteuning; • Procedure inzake het afzeggen van de ondersteuning (tijdig afzeggen van afspraken); • Procedure inzake het weigeren en stopzetten van de ondersteuning naar aanleiding van ongewenst gedrag van de cliënt; • Procedure inzake klachten (klachtenprocedure); Deze informatie is opgenomen in de informatie (map) die kosteloos aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.

23	Indien de looptijd van de opdracht (301 bericht) is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe opdracht (301 bericht) wordt de ondersteuning niet vergoed. Tevens wordt ondersteuning die wordt ingezet voordat een opdracht (301 bericht) is verstrekt niet vergoed.
24	Opdrachtnemer levert alleen ondersteuning als cliënt aanwezig is. Opdrachtnemer neemt doeltreffende maatregelen om no show (onverwachte afwezigheid van de cliënt) te voorkomen en richt het werkproces zo in dat bij afmeldingen de planning tijdig wordt aangepast. Bij afmeldingen korter dan 24 uur van tevoren, en als aanpassing van de planning niet mogelijk is, wordt maximaal twee keer per cliënt per kalenderjaar één uur no show vergoed.
25	In geval van no show wordt van opdrachtnemer verwacht dat zij stappen ondernemen om te achterhalen wat er aan de hand is. Zij bespreken dit met cliënt.
26	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een gesprek aangaat met de cliënt waarbij twee keer no show is voorgevallen. Achterhaalt dient te worden wat hier de aanleiding van was en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Indien bij een cliënt voor de derde keer in één kalenderjaar sprake is van no show, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever. De frequentie van no show en de getroffen maatregelen om dit te beperken, worden besproken met opdrachtgever.
Beëindiging en weigering ondersteuning	
27	Indien cliënt gaat wisselen van opdrachtnemer, hetgeen uitsluitend op verzoek van cliënt of indien mogelijk het wettelijk kader (bijv. Wlz) wijzigt, zorgt opdrachtnemer voor een warme overdracht van de relevante gegevens van cliënt aan de nieuwe opdrachtnemer met als doel de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen.
28	Opdrachtnemer beëindigt de ondersteuning voor de cliënt uitsluitend in de volgende situaties: • Vanaf het moment dat de cliënt niet meer voldoet aan de gestelde toegangscriteria zoals opgenomen in de Wmo 2015, de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hardenberg en de daarop gebaseerde beleidsregels; • Vanaf het moment dat de cliënt geen ingezetene van opdrachtgever meer is; • Wanneer de cliënt vergelijkbare ondersteuning ontvangt vanuit andere wetgeving (bijvoorbeeld Wlz of Zvw) en ondersteuning op grond van de Wmo hierdoor niet langer aan de orde is; • Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de cliënt aan opdrachtnemer; • Wanneer de cliënt is overleden; • Indien in overleg met de cliënt is besloten dat de ondersteuning niet langer noodzakelijk is; • Op grond van zwaarwegende redenen in het kader van veiligheid of uitvoerbaarheid, en na toestemming van opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen;

	• Vanaf het moment dat de opdracht van de desbetreffende cliënt is verlopen. <u>Zwaarwegende redenen</u> zijn bijvoorbeeld: • Een ernstige mate van bedreiging, agressie of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die huishoudelijke ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie of andere bij de cliënt betrokken personen; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische of andere omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die huishoudelijke ondersteuning verleent; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na herhaald (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door opdrachtnemer, waardoor huishoudelijke ondersteuning niet (langer) verantwoord kan worden geleverd. • Bij een acute onveilige situatie voor de medewerker mag opdrachtnemer de huishoudelijke ondersteuning direct tijdelijk onderbreken om de veiligheid te waarborgen (en volgt de meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling). Opdrachtnemer meldt dit zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één (1) werkdag, aan opdrachtgever met vermelding van de reden en het voorgestelde vervolg. Definitieve beëindiging op grond van zwaarwegende redenen vindt alleen plaats na toestemming van opdrachtgever.
29	Indien opdrachtnemer de ondersteuning niet (langer) kan leveren wegens zwaarwegende redenen aan de zijde van de cliënt (zie eis 28) doorloopt opdrachtnemer onderstaande stappen. <u>Uitgangspunt</u> is dat beëindiging het uiterste middel is en pas plaatsvindt nadat aantoonbaar is geprobeerd de ondersteuning te continueren door het maken en handhaven van concrete afspraken. • <u>Signaleren en eerste aanspreken (opdrachtnemer)</u> Opdrachtnemer constateert de zwaarwegende reden(en) en spreekt de cliënt hierop direct aan. Opdrachtnemer licht toe welke (veiligheids)afspraken noodzakelijk zijn om de ondersteuning te kunnen leveren en maakt hierover concrete, haalbare afspraken met de cliënt. • <u>Tweede aanspreken en dossiervorming (opdrachtnemer)</u> Indien de situatie zich herhaalt en/of afspraken niet worden nagekomen, voert opdrachtnemer minimaal een tweede gesprek met de cliënt. Opdrachtnemer legt van beide gesprekken een verslag vast in het dossier en deelt dit (of de inhoud daarvan) met de cliënt. • <u>Melding aan opdrachtgever en eerste schriftelijke waarschuwing (opdrachtgever)</u> Indien na het tweede aanspreken afspraken opnieuw niet worden nagekomen of de ondersteuning feitelijk niet (veilig) kan worden uitgevoerd, stelt opdrachtnemer

	opdrachtgever onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever stelt vervolgens een eerste schriftelijke waarschuwing aan de cliënt op, met daarin: ○ welke afspraken gelden en waarom (veiligheid/uitvoerbaarheid); ○ welke hersteltermijn geldt; en ○ dat bij uitblijven van herstel beëindiging van de ondersteuning kan volgen. • <u>Een afschrift wordt verstrekt aan opdrachtnemer en toegevoegd aan het dossier.</u> • <u>Herkansing uitvoering ondersteuning (opdrachtnemer)</u> Opdrachtnemer doet vervolgens aantoonbaar een nieuwe poging om de ondersteuning te hervatten/voort te zetten conform de gemaakte afspraken (tenzij dit redelijkerwijs niet verantwoord is vanwege acute onveiligheid). • <u>Escalatie en finale schriftelijke waarschuwing (opdrachtgever)</u> Indien de ondersteuning opnieuw niet kan worden geleverd omdat afspraken wederom niet worden nagekomen, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever, onder overlegging van relevante dossiervorming (verslagen, feiten/incidenten, pogingen tot uitvoering). Opdrachtgever stelt daarna een finale schriftelijke waarschuwing aan de cliënt op, waarin wordt opgenomen dat bij een volgende overtreding of blijvende onmogelijkheid tot uitvoering opdrachtnemer de ondersteuning mag beëindigen. • <u>Beëindiging door opdrachtnemer (laatste redmiddel)</u> Indien na de finale waarschuwing de ondersteuning nog steeds niet uitvoerbaar is door toedoen van de cliënt en herstel uitblijft, mag opdrachtnemer de ondersteuning beëindigen. Opdrachtnemer: ○ stelt opdrachtgever voorafgaand aan de beëindiging op de hoogte; en ○ levert een beëindigingsmelding aan, ondertekend door de verantwoordelijke leidinggevende, voorzien van het dossier (of een dossieroverzicht), de gemaakte afspraken en kopieën van de waarschuwingen. • <u>Vervolg door opdrachtgever</u> Na beëindiging onderzoekt opdrachtgever de ontstane situatie en beziet welke vervolgstappen nodig en passend zijn (waaronder herbeoordeling van de ondersteuningsbehoefte, voorwaarden voor hervatting, of inzet van een andere aanbieder/voorziening), met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Noodmaatregel bij acute onveiligheid Indien sprake is van een situatie waarin onmiddellijke uitvoering redelijkerwijs niet verantwoord is (bijvoorbeeld acute dreiging of ernstige onveiligheid), kan opdrachtnemer de ondersteuning per direct opschorten en stelt opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte. De bovenstaande stappen worden vervolgens zo spoedig mogelijk doorlopen.
30	Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging binnen drie (3) werkdagen en met vermelding van redenen aan opdrachtgever via een stopbericht (307 bericht).
31	Als de cliënt is overleden of verhuist naar een Wlz-instelling, wordt de ondersteuning vanuit de maatwerkvoorziening in het huishouden voor de partner (indien aanwezig) voor

	maximaal acht weken gecontinueerd door opdrachtnemer. In deze acht weken wordt door opdrachtgever bekeken of de ondersteuning gecontinueerd dient te worden. Ondersteuning vanuit de algemene voorziening wordt zonder tussenkomst van opdrachtgever overgezet op partner.
32	Bij beëindiging van de ondersteuning draagt opdrachtnemer er zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat een definitieve oplossing is gevonden tenzij dit naar het oordeel van opdrachtgever in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.
Personeel	
33	Voor de inzet van personeel gelden de volgende voorwaarden voor opdrachtnemer: • Het in te zetten personeel dat in loondienst van de opdrachtnemer is, moet uitbetaald worden conform de voor opdrachtnemer geldende CAO; • Vermoedt de Nederlandse Arbeidsinspectie dat een opdrachtnemer een CAO niet naleeft, dan geeft zij dit door aan contractmanagement van opdrachtgever. Daarop zal opdrachtgever actie ondernemen naar opdrachtnemer. Als uit onderzoek blijkt dat opdrachtnemer de CAO niet of onvoldoende naleeft, dan kan opdrachtnemer in gebreke worden gesteld. • Eenieder die in contact komt met de cliënt is in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven, als in bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de opdrachtnemer in dienst is getreden. Deze verklaring dient op eerste verzoek van opdrachtgever per omgaande te worden overgelegd. De aanvraag voor een VOG dient minimaal getoetst te zijn op: - o het verlenen van diensten (nr. 41) - o het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43) - o belast zijn met de zorg voor minderjarigen (nr.84) - o belast zijn met zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85) • Het in te zetten personeel houdt vertrouwelijke informatie over de cliënt geheim. Opdrachtnemer heeft dit schriftelijk geborgd met het personeel via een geheimhoudingsverklaring of een andere passende regeling.
34	Wanneer één of meer van de huidige opdrachtnemer(s) naar aanleiding van deze inkoopprocedure niet meer is gecontracteerd, dienen de gegunde opdrachtnemer(s) met deze opdrachtnemer(s) in overleg te treden over de overname van het betrokken personeel. Dit conform artikel 2.6.5 van de Wmo.
35	Het personeel met cliëntcontact: • beschikt minimaal over de volgende competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren; - o klantvriendelijk, hulpvaardig, integer en een servicegerichte instelling; - o vaardigheden in huishoudelijk onderhoud; - o systematisch en volgens hygiëneregels werken;

	• kan signaleren en melding maken van bijzonderheden, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de cliënt (volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling); • stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt, als dit onderdeel uitmaakt van de ondersteuning; • heeft respect voor de cliënt en zijn of haar leefwijze ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen; • staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt met betrekking tot de ondersteuning; • beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift op A2 niveau; • kan zich legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
36	Als de cliënt instemt met een anderstalige hulp draagt opdrachtnemer er zorg voor dat deze anderstalige hulp wordt ondersteund, zodat de werkzaamheden adequaat uitgevoerd worden. Inclusief signaleringen en persoonlijk contact. Dit houdt in: • Cliënt wordt bij inzet van een anderstalig persoon goed voorbereid en de anderstalige hulpverlener wordt goed geïnstrueerd door de opdrachtnemer. • Na 2 maanden en na 6 maanden inzet van het niet Nederlands sprekend personeelslid vraagt de opdrachtnemer naar de ervaringen van de cliënt. • Er is een Nederlands sprekend contactpersoon bereikbaar tijdens de werktijden van de anderstalige. • Afspraken worden in het Nederlands vastgelegd in het cliëntdossier.
37	Opdrachtnemer streeft ernaar de cliënt een vaste medewerker toe te wijzen. Ten aanzien van vervanging van de vaste medewerker geldt: • Bij uitzondering kan de cliënt in overleg een andere medewerker toegewezen krijgen. • Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt opdrachtnemer zorg voor gelijkwaardige vervanging. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt en is vervanging altijd in overleg met de cliënt. • Opdrachtnemer meldt bij opdrachtgever als vervanging niet mogelijk is. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vervangende medewerkers, inclusief vakantiemedewerkers, voldoende zijn ingewerkt en worden begeleid. Opdrachtnemer dient ernaar te streven om een reeds bekende medewerker in te zetten bij de cliënt en vooraf dient het bij de cliënt helder te zijn wanneer de vervangende medewerker komt.
Communicatie	
38	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur voor cliënten.
39	Opdrachtnemer heeft een voor de doelgroep gebruiksvriendelijke website, waarop minimaal de volgende informatie te vinden is: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (geen 0900-nummer); • Openingstijden; • Een overzicht van het dienstverleningsaanbod, inclusief rechten en plichten;

	• Uitleg over de procedure voor het indienen van klachten; • Privacyverklaring of -protocol.
40	Namens opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de overeenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contractmanagement van opdrachtgever dient hierover tijdig (binnen twee weken voor overdracht) geïnformeerd te worden.
41	Opdrachtnemer communiceert waar mogelijk digitaal met opdrachtgever en maakt gebruik van bericht versleuteling (end-to-end encryptie.)
42	Opdrachtnemer verklaart zich, bij verwerking en uitwisseling van gegevens, te houden aan de voorwaarden zoals die zijn gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Contractmanagement, rapportage en controle	
43	Opdrachtgever heeft het recht om van opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. Opdrachtgever gaat hiermee terughoudend om en neemt uiteraard de AVG regels in acht.
44	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever elk half jaar tenminste de volgende managementinformatie: • Aantal cliënten dat ondersteuning krijgt; • Aantal inwoners op de wachtlijst: ○ Geen ondersteuning tussen 301 – 305 berichten; ○ Beschikbaarheidswijzer; • Verloop van beide groepen (AV – MV) per halfjaar vanaf 01-01-2027; • Aantal cliënten met drie (of meer) no-shows; • Aantal ingediende klachten per cliënt met toelichting en wijze van afhandeling: ○ Overzicht gegronde en ongegronde klachten; ○ Meldingen met toelichting; ○ Acties en resultaten van afhandeling. • Ervaring van contacten met opdrachtgever (gespreksvoerders, administratie, beleidsmedewerker); • Beschrijving van personeelsbestand: ○ Nieuwe medewerkers; ○ Verloop; ○ Verzuim. • Verwachting van bedrijfsontwikkelingen op korte en lange termijn; • Overzicht calamiteiten/incidenten met toelichting: ○ Acties en resultaten van afhandeling; • Resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek (indien uitgevoerd);

	Oorzaken en ondernomen acties bij overschrijding van termijn tussen toekenning (301) en start (305) ondersteuning. Indien opdrachtgever hier aanleiding toe ziet, kan de gevraagde informatie tussentijds ook opgevraagd worden. De managementinformatie wordt ieder half jaar digitaal in een rapport aangeleverd bij contractmanagementMD@hardenberg.nl De inhoud van de managementrapportage kan met wederzijds goedvinden gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.
45	Na oplevering van de managementrapportage kan, op verzoek van opdrachtgever, een overleg plaatsvinden. Dit overleg kan leiden tot aanvullende werkafspraken in het kader van de overeenkomst.
46	Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door opdrachtgever.
47	Opdrachtgever en opdrachtnemer werken met de Beschikbaarheidswijzer. Bepalingen zijn vastgelegd in de overeenkomst artikel 1.10 (bijlage 01).
Kostprijs en Facturering	
48	De kostprijs voor de algemene voorziening en maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning is vastgesteld in bijlage 05 'Rapport kostprijsonderzoek'.
49	Ten aanzien van administratieve processen en handelingen verplicht opdrachtnemer zich te handelen volgens de in het Standaardadministratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijzen. Zie bijlage 10.
50	Opdrachtnemer factureert maandelijks per cliënt de uren van de geleverde ondersteuning. Facturering over een periode geschiedt in de maand volgend op die waarin de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om facturen die later dan drie maanden na de geleverde ondersteuning ingediend worden, niet in behandeling te nemen.
51	Opdrachtgever heeft een zogenaamde "nulfactuur" nodig om declaraties te kunnen uitvoeren. Een nulfactuur is een factuur zoals opdrachtnemer die binnen haar onderneming gebruikt, echter zijn er geen declaraties/posten opgegeven; alle bedragen staan op "nul".

Algemene voorziening (deze eisen gelden alleen voor uit AV verstrekte ondersteuning)	
52	Voor een algemene voorziening heeft een cliënt een brief nodig om ondersteuning te ontvangen van opdrachtnemer. Deze brief wordt afgegeven door opdrachtgever.
53	Opdrachtnemer legt alle relevante algemene afspraken inzake de ondersteuning vast in een werkplan gezamenlijk met de cliënt. Opdrachtnemer mag volgens eigen format een werkplan opstellen. Opdrachtnemer stelt voor het opstellen van het werkplan de identiteit van de cliënt vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer legt het soort en het nummer van het identificatiedocument in de administratie vast.
54	Opdrachtnemer voegt het werkplan en andere informatie toe aan de informatie(map) die bij de cliënt in huis blijft. Bij beëindiging van de ondersteuning kan opdrachtnemer bedrijfs- of privacygevoelige informatie die niet relevant is voor een eventueel opvolgende opdrachtnemer of derde partij verwijderen.
55	Indien gewenst kan de cliënt bij het bespreken van het op te stellen werkplan worden bijgestaan door een persoon uit zijn sociaal netwerk of een onafhankelijke cliëntondersteuner. In het werkplan wordt vastgelegd wie de cliënt bijstaat.
56	Bij een algemene voorziening dient opdrachtgever ten alle tijden het werkplan op te kunnen vragen. Vooraf hoeft deze niet te worden ingediend bij opdrachtgever.
57	Opdrachtnemer evalueert het werkplan minimaal één keer per jaar met cliënt. De 'oude' werkplannen zijn altijd door opdrachtgever op te vragen. In het nieuwe werkplan is opgenomen wat de gewijzigde situatie van de cliënt is en welke werkzaamheden in de ondersteuning zijn aangepast.
58	Opdrachtverstrekking aan opdrachtnemer vindt plaats via het berichtenverkeer iWmo. De ondersteuning bij een algemene voorziening wordt aangevraagd door een 315 bericht (verzoek om toewijzing). Bij akkoord verstuurt opdrachtgever een 301 bericht (toewijzingsbericht). Opdrachtnemer start de ondersteuning na het versturen van een 305 bericht (startbericht) met de feitelijke startdatum aan opdrachtgever.
59	De cliënt mag gedurende de looptijd van zijn indicatie wisselen tussen de gecontracteerde opdrachtnemers. Cliënt moet daarvoor een opzegtermijn van één (1) kalendermaand in acht nemen en gemotiveerd aangeven waarom hij/zij wil wisselen van opdrachtnemer. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De huidige opdrachtnemer stuurt dan een 307 bericht (stopbericht) aan opdrachtgever met de juiste code/uitleg, bijvoorbeeld eenzijdige stopzetting van cliënt. Cliënt neemt initiële verwijzing van opdrachtgever mee naar de nieuwe opdrachtnemer. Nieuwe opdrachtnemer verstuurt een 315 bericht naar opdrachtgever.
Maatwerkvoorziening (deze eisen gelden alleen voor uit MV verstrekte ondersteuning)	
60	Opdrachtgever stelt de omvang van de uren van huishoudelijke ondersteuning vast aan de hand van het meest actuele Normenkader Huishoudelijke ondersteuning van HHM en legt dit vast in een ondersteuningsplan.
61	Voor een maatwerkvoorziening heeft een cliënt een beschikking nodig om ondersteuning te ontvangen van opdrachtnemer. Deze beschikking wordt afgegeven door opdrachtgever.

62	Opdrachtnemer stemt op basis van de beschikking en het ondersteuningsplan (op te vragen bij de cliënt) de werkzaamheden af met de cliënt. De afspraken inzake de ondersteuning worden door opdrachtnemer vastgelegd en dienen toegankelijk te zijn voor de cliënt, fysiek en/of digitaal. Tevens dienen deze afspraken op elk moment opvraagbaar te zijn voor opdrachtgever, met inachtneming van wet- en regelgeving over gegevensuitwisseling en -bescherming.
63	Opdrachtverstrekking aan opdrachtnemer vindt plaats via het berichtenverkeer iWmo. Opdrachtgever verstuurt een 301 bericht (toewijzingsbericht) aan opdrachtnemer om te kunnen starten met ondersteuning. Opdrachtnemer stuurt voor aanvang van ondersteuning een 305 bericht (startbericht) met de feitelijke startdatum aan opdrachtgever.
64	De cliënt mag gedurende de looptijd van zijn indicatie wisselen tussen de gecontracteerde opdrachtnemers. Cliënt moet daarvoor een opzegtermijn van één (1) kalendermaand in acht nemen en gemotiveerd aangeven aan de waarom hij/zij wil wisselen van opdrachtnemer. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. Opdrachtgever stuurt een nieuw 301 bericht met de gewijzigde einddatum naar de huidige opdrachtnemer. Deze stuurt dan een 307 bericht (stopbericht) met de nieuwe einddatum aan opdrachtgever. Opdrachtgever stuurt een 301 bericht naar de nieuwe leverancier met de indicatie van de resterende loopduur. De nieuwe opdrachtnemer stuurt een 305 met de datum van de feitelijke start ondersteuning.