

Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden Dalfsen V1.0

Versie 1.0 21-4-2026

Definities

De begrippen gelden in enkelvoud en meervoud. De volgende begrippen uit wet- en regelgeving blijven van kracht:

- Artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en nadere regels.
- VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten

Daarnaast gelden voor deze overeenkomst de volgende begrippen:

- **Aspecifieke toewijzing:** Opdrachtgever geeft een opdracht met productcategorie; Opdrachtnemer kiest binnen die categorie de code en omvang.
- **Bestedingsruimte:** het maximale bedrag dat Opdrachtnemer namens Opdrachtgever aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren.
- **Bestuurlijke onrust:** spanningen of conflicten bij Opdrachtnemer die het bestuur of de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning verstoren.
- **Cliëntenstop:** Opdrachtnemer neemt tijdelijk geen nieuwe cliënten/Inwoners aan.
- **Combinant:** Opdrachtnemer die meedoet in een combinatie.
- **Combinatie:** samenwerking van opdrachtnemers die samen inschreven en ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn.
- **Fraude:** strafbaar gedrag van Opdrachtnemer, waarbij
 - i) Opdrachtnemer voordeel krijgt zonder recht erop of daarbij helpt op een oneerlijke manier.
 - ii) Opdrachtnemer feiten verzwijgt, verkeerde of onvolledige informatie geeft om voordeel te krijgen.
 - iii) Opdrachtnemer bewust misleidt om zelf of anderen voordeel te geven.
- **Gepast gebruik:** maatschappelijke ondersteuning voldoet aan wetgeving, wetenschap, praktijk en sluit aan bij de ondersteuningsvraag van de cliënt/Inwoner.
- **Gevolgschade:** schade zoals gedeelde winst of geleden verlies.
- **Hoofdaannemer:** Opdrachtnemer werkt voor Opdrachtgever en geeft zelf weer opdrachten aan onderaannemers, waarvoor hij alle verantwoordelijkheid draagt.
- **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- **Marketing:** activiteiten van Opdrachtnemer om zijn hulp onder de aandacht te brengen bij opdrachtgevers, verwijzers en cliënten/Inwoners.
- **Micro-onderneming:** een rechtspersoon die tot 10 werknemers en een omzet of een balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen heeft.
- **Onderaannemer:** de aanbieder die maatschappelijke ondersteuning levert namens een hoofdaannemer op basis van de overeenkomst met de hoofdaannemer. De inkopende organisatie beschouwt coöperatieleden als onderaannemers.
- **Specifieke toewijzing:** Opdrachtgever bepaalt in een opdracht aan Opdrachtnemer productcategorie, code en omvang van de ondersteuning voor een cliënt/Inwoner.

Specifiek voor de gemeente Dalfsen

- **Begeleidingsplan:** Het plan dat door de Opdrachtnemer samen met de Inwoner wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning worden opgenomen ten behoeve van het realiseren van de resultaten en beoogde effecten voor de Inwoner.
- **Hulp-op-maat, kortweg Hulp:** Maatschappelijke ondersteuning (**Ondersteuning**) zoals bedoeld in de Wmo 2015. NB in de Overeenkomst staat het begrip Ondersteuning.
- **Inwoner, Cliënt** zoals beschreven in de Wmo2015. NB in de Overeenkomst staat het begrip **Cliënt**.
- **Kritische Prestatie Indicatoren (KPI):** Een variabele om de voortgang van de geformuleerde doelstellingen en effecten te meten, zodat duidelijk wordt in hoeverre deze worden behaald. Een KPI is SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd
- **Ketenpartner:** Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de ondersteuning. Of die professioneel betrokken is bij de ondersteuning aan de Inwoner.
- **Leveringsopdracht:** De Opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer om Hulp-op-maat te bieden aan de Inwoner.
- **Onderzoeksverslag:** Een plan van aanpak dat de Opdrachtgever opstelt, waarin de beperkingen staan die de inwoner in het maatschappelijk leven ervaart, waarin de gewenste hulp wordt geïnventariseerd en de gemeente mogelijke oplossingen aandraagt.
- **Sociale basis:** De sociale basis (voorheen: voorliggend veld, inclusief algemene voorzieningen) bestaat uit drie onderling nauw verbonden pijlers: de inwoners zelf, hun netwerken en de meer formele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. De sociale basis heeft een belangrijke preventieve functie, verkleint de behoefte aan zwaardere (zorg)voorzieningen en raakt aan alle aspecten van het dagelijks leven. Zoals ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid. Alles bij elkaar vormt de sociale basis een vangnet voor hulp en steun. De sociale basis is zichtbaar en laagdrempelig, iedereen kan er gebruik van maken
- **Systeem:** Het "systeem" bestaat uit de sociale context waarin de Inwoner leeft, zoals het gezin, familie, school/ werk, vrienden, en soms ook bredere netwerken zoals buurt of sportverenigingen. Het systeem omvat alle personen en factoren die van invloed zijn op de ontwikkeling en het welzijn van de Inwoner.
- **Toegang:** De gemeentelijke toegang op basis waarvan een Maatwerkvoorziening wordt toegekend.

Algemene Eisen

Eis	
Algemene Eisen	
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
2.	Opdrachtnemer verleent Hulp met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard aan Opdrachtnemer worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ○ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ○ Wet Normering Topinkomens ○ Wet Toetreding zorgaanbieders (Wtza) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
4.	Opdrachtnemer heeft kennis van onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wet Zorg en Dwang ○ Participatiewet ○ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ○ Jeugdwet ○ Werkloosheidswet ○ Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) ○ Wet Passend Onderwijs ○ Wet langdurige zorg (Wlz) ○ Zorgverzekeringswet (Zvw) ○ De Handreiking maatschappelijke ondersteuning¹. Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
5.	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid ² en werkt vanuit dit gedachtegoed.
6.	De Opdrachtnemer werkt aantoonbaar dementievriendelijk. Dit houdt in dat medewerkers beschikken over basiskennis van dementie en vaardigheden toepassen die zijn gericht op het herkennen, begrijpen en adequaat omgaan met mensen met dementie en hun naasten. De Opdrachtnemer borgt dit door structurele scholing, passende bejegening, duidelijke communicatie en het inrichten van ondersteunende processen die aansluiten bij de leefwereld en mogelijkheden van mensen met dementie.
7.	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in

¹ Handreiking maatschappelijke ondersteuning [MOV-412032-0.1].pdf (movisie.nl)

² <https://www.iph.nl/>

	lokaal beleid en lokale wet- en regelgeving. Voor zover dit redelijkerwijs verwacht mag worden binnen de kaders van deze opdracht en de inschrijving.
8.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
9.	Het is aan Opdrachtnemer om Hulp aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden daarbuiten, met de Inwoner zijn overeengekomen. Hulp andere dagen dan maandag tot en met vrijdag of buiten reguliere kantoortijden aan te bieden, mits een Inwoner hiermee akkoord gaat. Voor Hulp op zaterdag vergoedt de Opdrachtgever geen toeslag of anderszins aangepast tarief.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer). ○ Openingstijden. ○ Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc. ○ Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling. ○ Privacy statement/protocol. ○ Kwaliteitskeurmerk ○ Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten <p>De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.</p>
11.	Wachttijstaanpak In aanvulling op art 3.5.1 en 3.5.2: Opdrachtgever zal een werkwijze rondom wachtlijsten voorstellen met input van alle gecontracteerde Opdrachtnemers. Uitgangspunten hierbij: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemers delen actief informatie over beschikbare plaatsen en verwachte wachttijden. • Hiervoor is nodig dat Opdrachtnemers onderling afstemmen over beschikbare capaciteit, wachttijden en de plaatsing van Inwoners, zodat Inwoners zo snel en passend mogelijk worden geholpen. • De Opdrachtnemers nemen gezamenlijk maatregelen om de wachttijd te verkorten. • De Opdrachtnemers wijzen een Inwoner, indien de eigen wachttijd te lang is, actief door naar een andere Opdrachtnemer met kortere wachttijd. <p>Gemaakte afspraken worden vastgelegd.</p>
12.	Bij het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme en vlotte overdracht. Een overgangsregeling kan hiervoor worden opgesteld. De overgangsregeling ziet op situaties waarin de overeenkomst om welke reden dan ook eindigt en behelst de (werk)afspraken gericht op continuïteit van de Hulp van Inwoners.
	Kwaliteit

13.	<p>Opdrachtnemer is bekend met het toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo en de beleidsregels handhaving en naleving en handelt ernaar.</p> <p>Toezichthouder kwaliteit namens Opdrachtgever is: GGD IJsselland Wmo toezicht GGD IJsselland werkt met een landelijk toetsingskader: Model toetsingskader Toezicht Wmo opgesteld april 2024. Toezichthouder rechtmatigheid namens Opdrachtgever is: Team handhaving Gemeente Zwolle.</p>
14.	<p>De Opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. De Opdrachtnemer is geen brancheorganisatie.</p> <p>De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer verschaft de Inwoner bij aanvang van Hulp op zorgvuldige en begrijpelijke wijze, kosteloos, relevante informatie over alle zaken betreffende de Hulp en het dienstenaanbod van Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • informatie inzake de wijze van uitvoering van de Hulp; • procedure inzake het afzeggen van de Hulp (tijdig afzeggen van afspraken); • procedure inzake het weigeren en stopzetten van de Hulp naar aanleiding van ongewenst gedrag van de Inwoner; • de klachtenprocedure. <p>Opdrachtnemer informeert de Inwoner, mondeling en/of schriftelijk, in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de Inwoner door blindheid of slechtziendheid, slechthorend- of doofheid, analfabetisme of andere gezondheidsproblemen die begrip van de informatiespreiding op traditionele wijze in de weg staan.</p>
16.	<p>Als Opdrachtnemer inschat/signaleert dat het waarschijnlijk is dat een Inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, zoals de Wlz, Zvw of Pw , onderneemt de Opdrachtnemer hierop actie. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de juiste partijen gezamenlijk bepalen welke stappen worden ondernomen voor een passend vervolg binnen de betreffende andere wetgeving.</p> <p>Partijen zoals de Inwoner, de Opdrachtgever, de wijkverpleegkundige, het CIZ of andere betrokken instanties, afhankelijk van welke wet van toepassing is.</p>
17.	<p>De uiteindelijke kwaliteit wordt in sterke mate bepaald door (de competenties van) het personeel die de daadwerkelijke Hulp leveren. Het personeel dient in ieder geval te beschikken over de volgende basiscompetenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaakvaardigheden; • Ordelijk en hygiënisch werken; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; • Beschikken over sociale en communicatieve vaardigheden; • Kunnen signaleren en melding maken van bijzonderheden, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de Inwoner; • Stimuleren van de zelfredzaamheid van de Inwoner (alleen noodzakelijk als er sprake is van regie inzet); • Respecteren de culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Inwoner.

18.	Opdrachtnemer heeft bij de uitvoering van de Hulp bij huishouden tevens de taak om goed naar de Inwoner te luisteren om op basis van de behoefte van de Inwoner eventueel andere passende zorg/ondersteuning in te schakelen (signaleringsfunctie). Signalen worden doorgegeven aan de opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer beschikt voor alle medewerkers met fysiek klantcontact over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) afgegeven op een voor de werkzaamheden passend screeningsprofiel (profiel 45). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds wordt voldaan aan de verplichting door het beschikken over een recent VOG (niet ouder dan 3 maanden) van de in te zetten medewerkers vóór indienstreding. Indien zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven om te twijfelen aan de integriteit van een medewerker, vraagt Opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG aan en treft hij zo nodig passende maatregelen ten aanzien van de inzet van de betreffende medewerker.
20.	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Inwonercontact: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. ○ De Nederlandse taal beheerst in woord op A2 niveau. ○ Zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer. ○ Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft. ○ De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Inwoner respecteert. ○ Blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel.
21.	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet die Hulp leveren binnen lopende toewijzingen worden zo min mogelijk gewisseld, indien een wisseling anders dan door ontslag, ziekte of verzuim noodzakelijk is dan dient de consulent geïnformeerd te worden.
22.	Indien een medewerker van Opdrachtnemer op vakantie is, dan dient Opdrachtnemer met Inwoner afstemming te zoeken over vervanging van de Hulp. Inwoner bepaalt of vervanging nodig is of niet.
23.	De Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever gegevens aanlevert, vragenlijsten verspreidt, deelname van Inwoners bevordert en andere noodzakelijke medewerking verleent binnen de afgesproken tijd en conform de door de Opdrachtgever gestelde richtlijnen en verplichtingen. De Opdrachtnemer waarborgt daarbij de privacy van de Inwoners en werkt conform de geldende wet- en regelgeving.
Levering van Hulp bij het Huishouden	
24.	De Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en de afspraken in het Begeleidingsplan, Hulp te verlenen aan de Inwoner die voor Opdrachtnemer heeft gekozen.
25.	Opdrachtnemer levert Hulp aan Inwoners die volgens de regels naar hem zijn verwezen (acceptatieplicht). Uitzonderingen gelden als: <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever een cliëntenstop oplegt of Partijen dit samen afspreken;

	b. Opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste Hulp kan geven.
26.	Opdrachtnemer treedt, indien van toepassing, in overleg met Inwoner of zijn vertegenwoordiger om te bepalen op welke wijze de toegang tot de woning van Inwoner aan Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld; bijvoorbeeld een sleutelprotocol.
27.	Opdrachtnemer stelt een protocol op waarin gewaarborgd wordt dat hulpverleners zorgvuldig om gaan met de huissleutels/toegangscodes die Inwoner hen toevertrouwt. In het protocol wordt in ieder geval rekening gehouden met en uitvoering gegeven aan: <ul style="list-style-type: none"> • Toepasselijke wet- en regelgeving; • Wensen van Inwoner en zijn vertegenwoordigers; • Belasting van Inwoner, deze dient minimaal te zijn; • Aansprakelijkheid, met dien verstande dat indien Inwoner 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.
28.	Na verzending van de Leveringsopdracht door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> ○ Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Inwoner; ○ Stelt Opdrachtnemer een Begeleidingsplan op dat binnen de kaders van de beoogde resultaten aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en wensen van de Inwoner. Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen of het Begeleidingsplan ondertekend moet worden. Wel is het van belang om de inhoud af te stemmen met de Inwoner. Als Inwoner of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Begeleidingsplan. In het Begeleidingsplan dienen tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden om het gewenste resultaat te behalen binnen de gestelde looptijd; ○ Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Inwoner zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen na het eerste contact met Inwoner. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan in kennis door een 305-bericht. ○ Indien de maximale termijn van vijftien (15) werkdagen wordt overschreden stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Inwoner op de hoogte. Indien deze termijn in enig geval niet haalbaar blijkt, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om een andere start van Hulp af te spreken.
29.	De Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de Inwoner en zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de Inwoner. Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie van de Inwoner met de Inwoner. Vervolgens meldt Inwoner of Opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij de Opdrachtgever.
30.	Opdrachtnemer zoekt bij tijdelijke indicaties Hulp bij het Huishouden actief naar mogelijkheden om Hulp af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van de duur van de Hulp en eigen netwerk van de Inwoner. Dit wordt vastgelegd in het Begeleidingsplan en wordt in de evaluatie van de geboden Hulp meegenomen. Indien een inwoner een oneindige indicatie Hulp bij het Huishouden heeft wordt dit niet van Opdrachtnemer verwacht. Dan wordt wel van Opdrachtnemer verwacht dat er jaarlijks geëvalueerd wordt om te kijken of de Hulp nog voldoet.
31.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.

	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vervangende medewerkers, inclusief vakantiemedewerkers, voldoende zijn ingewerkt en worden begeleid. Opdrachtnemer dient er naar te streven om een reeds bekende medewerker in te zetten bij de Inwoner en vooraf dient het bij de Inwoner helder te zijn wanneer de vervangende medewerker komt.
32.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken, structureren en coördineren van de uitvoering van de Hulp. Hierbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte samenwerking op operationeel niveau. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van de Hulp. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever en vindt waar nodig afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
33.	Als de Inwoner overgaat naar een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de Hulp is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt bij de overgang alle relevante informatie over de Hulp aan de Inwoner compleet en kosteloos over aan de andere Opdrachtnemer en neemt daarbij de privacywetgeving in acht (inclusief toestemming van Inwoner).
34.	Hulp die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt zal niet worden vergoed. Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de Hulp niet vergoed. Tenzij er schriftelijke toestemming van de Toegang is gegeven om alvast te starten met de Hulpverlening.
35.	Indien de Raamovereenkomst op enige manier voortijdig eindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van Hulp voor Inwoners te realiseren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de Hulp voor alle Inwoners die nog niet zijn overgedragen.
Begeleidingsplan	
36.	De Opdrachtnemer maakt met Inwoners duidelijke werkafspraken over de levering van de Hulp, vastgelegd in een Begeleidingsplan. Basis voor dit Begeleidingsplan is het Onderzoeksverslag dat door de Toegang wordt opgesteld. Dit Begeleidingsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het Begeleidingsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de Inwoner opgesteld en aan de Inwoner verstrekt. ○ Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Begeleidingsplan, tenzij door bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer genoodzaakt is hiervan af te wijken. ○ Het Begeleidingsplan dat de Opdrachtnemer maakt, moet aansluiten op de resultaten die in het Onderzoeksverslag zijn geformuleerd. ○ Het Begeleidingsplan bevat behoeften, resultaten, afgesproken inzet, wijze van evalueren en evaluatiemomenten ○ Het Begeleidingsplan wordt minimaal één keer per jaar met de Inwoner en/of de vertegenwoordiger van de Inwoner besproken. In het Begeleidingsplan wordt dit vastgelegd. ○ Bijstellingen en veranderingen in het Begeleidingsplan worden schriftelijk vastgelegd. (Gerealiseerde tussenstappen, op - en afschaling van inzet) ○ De Hulp wordt conform het gemaakte Begeleidingsplan geboden. Het Begeleidingsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Hulp ontvangt de Inwoner, op

	<p>welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag- weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de Hulp wordt vormgegeven en afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de Inwoner daar waar mogelijk een actieve rol speelt of gaat spelen in het ondersteuningsproces. ○ Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de inzet van voorzieningen uit de Sociale basis een bijdrage kunnen (gaan) leveren in het ondersteuningsproces. <p>Indien delen van de Hulp worden uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer, dan wordt dit in het Begeleidingsplan vermeldt.</p>
37.	<p>De opdrachtnemer evalueert afhankelijk van de indicatieduur met de inwoner. Maar minimaal één keer per 12 maanden, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Inwoner, de voortgang en doelmatigheid van de geboden Hulp.</p> <p>De evaluatie is concreet en sluit aan bij de resultaten uit het Begeleidingsplan. Er vindt terugkoppeling plaats naar de consultants van de Toegang indien de voortgang onvoldoende aansluit bij de te behalen (deel) resultaten. Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het cliëntdossier.</p>
38.	<p>Opdrachtnemer legt in het Begeleidingsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Inwoner vast over of en hoe de resultaten alsnog kunnen worden gehaald in geval van tijdelijke afwezigheid van de Inwoner als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.</p>
39.	<p>Opdrachtnemer zal het Begeleidingsplan na toestemming van de Inwoner aan Opdrachtgever verstrekken.</p>
40.	<p>Opdrachtnemer beëindigt de Hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de Hulp niet langer (volledig) noodzakelijk is. ○ Vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Inwoner is verlopen. ○ Vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is van de gemeente. ○ Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner. ○ Wanneer de Inwoner is overleden (met uitzondering van eis 41). ○ Op grond van gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Hulp te beëindigen. ○ Als Inwoner Hulp ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (bijvoorbeeld WLZ). Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.
41.	<p>In geval van overlijden van de Inwoner, waarbij een huisgenoot achterblijft, gaat de Hulp dan tijdelijk over op de partner totdat Opdrachtgever een onderzoek gedaan heeft.</p>
42.	<p>Het beëindigen van Hulp aan een Inwoner, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan Hulp bij Inwoner nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de Hulp voort te zetten en na toestemming van Opdrachtgever.</p> <p>Gewichtige redenen kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die Hulp verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie. ○ Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die Hulp verleent. ○ Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer. <p>Het is aan Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer om te beoordelen of er een gewichtige reden bestaat. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de Hulp niet kan voortzetten. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Inwoner een andere gecontracteerde Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren Hulp.</p>
43.	In de eindevaluatie worden de gestelde resultaten vanuit het Begeleidingsplan geëvalueerd. De eindevaluatie wordt (na afstemming met de Inwoner) en minimaal 6 weken voor het einde van de Hulp overlegd aan de Toegang.
Organisatie	
44.	Opdrachtnemer past de cao VVT toe.
45.	Opdrachtnemer stelt medewerkers die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning conform wet Waadi. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao (ABU).
46.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziektedagen medewerkers/ totaal aantal beschikbare dagen medewerkers) en de tevredenheid en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers en zet zich in om verzuim te voorkomen.
47.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR-beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van medewerkers.
48.	Aanvullend op artikel 3.10.2 uit de Overeenkomst informeert Opdrachtnemer actief over incidenten die maatschappelijke onrust kan veroorzaken.
49.	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntendossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
50.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
51.	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
52.	Opdrachtnemer dient ervan doordrongen te zijn dat de overeenkomst met Opdrachtgever het gevolg is van een wettelijke opdracht aan Opdrachtgever om Hulp te bieden aan haar inwoners, gefinancierd met publiek geld. Van de Opdrachtgever wordt verwacht dat er sprake is van een hoge kwaliteit en een doelmatige en effectieve besteding. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij overeenkomstig handelt.

53.	<p>In het kader van het streven naar een verantwoorde besteding van publiek geld, hanteert de Opdrachtgever de volgende kaders met betrekking tot het behalen van een positief bedrijfsresultaat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excessief hoge winsten worden niet geaccepteerd zonder opgaaf van valide redenen. Onder excessief hoge winsten wordt verstaan meer dan 8% winst. 2. Indien naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van een situatie genoemd in lid 1, is de Opdrachtnemer gehouden om volledige openheid van zaken te geven in haar bedrijfsvoering. 3. Indien Opdrachtnemer in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles.
54.	Opdrachtnemer voert geen Hulp uit voor Inwoners van de Opdrachtgever, gefinancierd via een persoonsgebonden budget voor Hulp die met deze overeenkomst wordt ingekocht.
55.	Opdrachtnemer verleent in het kader van deze overeenkomst geen professionele Hulp aan zijn/haar eigen partner of gezinslid.
56.	Medewerker van Opdrachtnemer verleent in het kader van de overeenkomst geen professionele Hulp aan zijn/haar eigen partner of gezinslid.
57.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de Opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Hulp die is geleverd door een onderaannemer waarvoor deze toestemming ontbreekt, kan niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
58.	Indien Opdrachtnemer een onderaannemer inzet, moet het voor onderaannemer ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.
59.	Op de onderaannemer (inclusief ZZP'ers) zijn dezelfde eisen, voorwaarden en condities van toepassing die gelden voor de Opdrachtnemer. De naleving van deze eisen, voorwaarden en condities wordt door Opdrachtnemer aan de onderaannemer opgelegd in de afspraken die Opdrachtnemer met de onderaannemers maakt.
60.	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met Ketenpartners (medewerkers van andere relevante organisaties onder andere: gezondheidszorg, thuiszorg, behandelaar).
61.	<p>De Opdrachtnemer neemt deel aan alle relevante overlegtafels georganiseerd door de Opdrachtgever, die betrekking hebben op de dienstverlening waarin de Opdrachtnemer actief is, waaronder o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Inkooptafel Wmo ○ Bijeenkomsten t.a.v. ontwikkelingen ○ Wachtlijst overleggen
62.	<p>De gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het belang van de Inwoners staat voorop in de samenwerking; ○ In de samenwerking ligt de focus op het in het Begeleidingsplan geformuleerde resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. ○ De Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden. <p>Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.</p>

63.	<p>Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vaste gezichten en continuïteit van medewerkers. ○ Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn. ○ Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de Inwoner, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang. ○ Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking. ○ Op casusniveau afspraken over rollen en terugkoppeling. ○ Samen in gesprek met de Inwoner indien de situatie hierom vraagt. ○ Een goede relatie met de maatschappelijke partners, gecontracteerde Opdrachtnemers en Opdrachtgever.
Informatie en communicatie (contractmanagement)	
64.	<p>Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. 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. De contractmanager van de Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.</p>
65.	<p>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 deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Hulp..</p>
66.	<p>De contractmanager van Opdrachtgever gaat minimaal jaarlijks met de Opdrachtnemer in gesprek, tenzij anders overeengekomen.</p> <p>In dit overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden de prestaties van Opdrachtnemer doorgenomen t.a.v. de Raamovereenkomst. • Worden de gewenste ontwikkeling van de Hulp binnen de kaders van deze Raamovereenkomst besproken. • Worden de volgende kritische prestatie indicatoren (KPI's) geagendeerd. Zie pagina 16. <p>Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.</p>
67.	<p>We willen samen de ontwikkelingen volgen en vormgeven. Indien voor deze opgave noodzakelijk blijkt de gestelde KPI's te wijzigen of aan te vullen, is de Opdrachtgever gerechtigd de KPI's te wijzigen of aan te vullen.</p> <p>Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar Wmo-maatwerkvoorzieningen. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren. ○ Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering. ○ Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van meten of sturen vereisen.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de Hulp <p>Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van het contract, tenzij anders overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is altijd om de prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.</p>
68.	<p>Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ In- en uitstroom aantal Inwoners. ○ Start zorg. ○ Reden stop zorg. ○ Klachten (overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling (inclusief termijnen). <p>De (eventuele) wachttijd tussen intakegesprek en het starten van de Dienstverlening dient door de Opdrachtnemer te worden bijgehouden. Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.</p> <p>Een overzicht van de klachten en de afhandeling van de klachten wordt door opdrachtnemer uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het contractgesprek aangeleverd bij de contractmanager.</p>
Meldplichten	
69.	<p><u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Opdrachtnemer hanteert een meldcode conform de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikelen 2 t/m 6). Opdrachtnemer bevordert het gebruik van de meldcode onder medewerkers en wijst minimaal één aandachtsfunctionaris aan. Deze is aanspreekpunt voor zorg- en veiligheidspartners.</p> <p><u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p><u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Opdrachtnemer is bekend en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt de aard van calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk aan de GGD IJsselland,³ en aan de Opdrachtgever i.v.m., maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht.</p> <p><u>Zorgfraude en zorgcriminaliteit</u> Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ en bij de Opdrachtgever.</p>
Administratie, declaratie en betaling	
70.	<p>Ten aanzien van administratieve processen en handelingen handelt Opdrachtnemer volgens de in het Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n). Hierbij dient Opdrachtnemer uit te gaan van de meest recente versie.</p>

³ [Meldpunt Maatschappelijke Zorg - GGD IJsselland](#)

71.	<p>Het gebruik van de regieberichten 305 en 307 is verplicht gedurende de looptijd van deze opdracht.</p> <p>305-bericht De begindatum van het bericht Start zorg (305) definieert de gemeente als het moment dat de Opdrachtnemer actief begint met de zorg voor de Inwoner. Een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder, een intakegesprek wel (mits de uitvoerende hulpverlening aansluitend start op de intake).</p> <p>307-bericht De einddatum van het Stop zorg (307) definieert de gemeente als de laatste dag dat de Hulp is geleverd aan de Inwoner (face to face contact). Indirecte zorg is hier geen onderdeel van. Zie voor de definitie van directe en indirect cliëntgebonden tijd ook eis 82. Zie voor de definitie indirecte tijd eis 81. Het 307-bericht wordt binnen 5 werkdagen na het stoppen van de hulpverlening aangeleverd bij de gemeente. In het bericht wordt aangegeven wat de reden is van het stopzetten van de hulpverlening.</p>
72.	<p>In aanvulling op artikel 3.10.3c geldt het volgende: Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert Opdrachtnemer elk jaar vóór 1 april een accountantsverklaring aan, indien de geleverde Hulp meer is dan € 200.000,-.</p>
73.	<p>Indien de accountant geen goedkeurende verklaring voor de jaarcijfers van het afgelopen jaar heeft afgegeven of de bestedingsverklaring niet of niet tijdig is verstrekt, kan Opdrachtgever de Overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.</p>
74.	<p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar aanvullende informatie op te vragen dan wel een verscherpte interne controle op de administratie van de Opdrachtnemer uit te voeren. Aanleiding hiertoe kan zijn een niet goedkeurende accountantsverklaring dan wel andere signalen die hiertoe aanleiding geven. Opdrachtnemer zal hier de volledige medewerking aan verlenen.</p>
75.	<p>Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd (on)aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en (financiële) administraties van Opdrachtnemer.</p>
76.	<p>Het is Opdrachtgever toegestaan de controle door externe (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar alle aspecten van de uitvoering van deze overeenkomst. Daartoe hoort ook de juistheid van registraties, het berichtenverkeer, de declaraties of andere vergoedingen. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid in/van de geleverde zorg (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, het niet of onvoldoende leveren van zorg) kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatige declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog te betalen declaraties.</p>
77.	<p>Naast toepassing van het accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/ of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever. Deze controles worden in redelijkheid en billijkheid uitgevoerd.</p>

78.	Indien Opdrachtnemer niet-deponering plichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
79.	<p>Opdrachtnemer treft zelf doeltreffende maatregelen om no show door Inwoners te voorkomen en tevens hun werkproces zo inrichten dat bij afmeldingen de werkplanning adequaat wordt aangepast.</p> <p>Indien de afmelding voor een reeds geplande Hulp door de Inwoner later plaatsvindt dan binnen 24 uur voorafgaand aan de Hulp, gaat Opdrachtgever ervan uit dat het niet mogelijk is om de werkplanning nog aan te passen en zal de no show maximaal tweemaal per Inwoner per kalenderjaar worden vergoed.</p> <p>Indien een Inwoner vaker dan tweemaal niet aanwezig is neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. De mate waarin no show optreedt en de maatregelen die de Opdrachtnemer treft om dit te voorkomen, zullen onderdeel vormen van het met de Opdrachtnemer in het kader van het contractmanagement te voeren periodiek overleg.</p>
80.	In het all-in tarief zijn alle kosten inbegrepen, zoals de schoonmaakwerkzaamheden, reistijd, administratieve handelingen en eventuele materiaalkosten.
81.	<p>Opdrachtgever heeft, om de administratieve belasting te beperken een tarief opgesteld waarbij indirect cliëntgebonden tijd is opgenomen in het tarief. Alleen de direct cliëntgebonden tijd kan door de Opdrachtnemer gefactureerd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Directe cliëntgebonden tijd</i>: persoonlijk contact, telefonisch contact of email contact met de Inwoner of zijn Systeem (deze gesprekken vinden zoveel mogelijk met Inwoner samen plaats). <p>De volgende uren zijn <u>niet</u> separaat te factureren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Indirecte cliëntgebonden tijd</i>: noodzakelijk aan de directe cliëntgebonden tijd verbonden inzet, zoals het opstellen van verslagen en rapportages en overleg in de zorgketen. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd. ○ <i>Overige indirecte tijd</i>: zoals onder meer teamoverleg, opleidingen. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd. <p><i>De reistijd 'werk- werk', dus van en naar Hulp is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing en is dus niet apart te factureren.</i></p>
82.	Opdrachtnemer declareert per Inwoner maandelijks de geleverde Hulp.

Bijlage KPI's

KPI 1 – Inwonerstevredenheid HH

Uitgangspunten

- Opdrachtgever voert jaarlijks het cliënttevredenheidonderzoek uit (CTO)
- Kosten van de herhaalmeting komen voor rekening van de Opdrachtnemer
- Verbeterplannen bevatten concrete en toetsbare acties en verbetermaatregelen, inclusief bijbehorende termijnen.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none"> • CTO-score < 7,0 gesignaleerd: Opdrachtnemer levert toelichting op laagst scorende thema's • Resultaat bespreken in regulier CM-gesprek. • Monitoring: eventueel tussentijdse korte klantpoll (5 vragen) na 3 maanden. 	Score < 7,0 bij jaarlijkse meting
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Extra CM-gesprek: verdieping op specifieke themascores. • Opdrachtnemer benoemt oorzaken (vaste medewerkers, communicatie, planning) in oorzaakanalyse. • Eventueel: gesprek met cliëntenraad of steekproef cliëntgesprekken. • Actiepunten vastleggen in gespreksverslag met herijkingsdatum. • Mogelijk Herhaal-CTO of gerichte klantmeting na 6 maanden. 	Score < 7,0; over twee meetmomenten
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijk verbeterplan: training medewerkers, verbetering planning vaste medewerkers, klachtenprocedure versterken. • Intensief toezicht; eventueel audit kwaliteitssysteem Opdrachtnemer. • Bespreking met directie/management Opdrachtnemer. 	Score < 7,0 bij drie opeenvolgende metingen
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid ingebrekestelling (aangetekend). • Opschorting nieuwe toewijzingen als aanvullende maatregel. 	Score < 7,0; na verbeterplan stap 3
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none"> • Ontbinding Overeenkomst (aangetekend). • Cliënten herplaatsen bij andere Opdrachtnemer; continuïteit borgen. • Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties. 	Score < 7,0; of aantoonbare ernstige kwaliteitsgebreken

KPI 2 – Wachtijd / Wachtlijst

Uitgangspunten:

- Maximale wachttijd is 4 weken tussen besluit (toewijzing) en start Hulp (Treenorm HH)
- Streefwaarde is < 4 weken
- Data wordt uit het berichtenverkeer gehaald

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none"> • Signalering: wachttijd > 4 weken bij ≤ 5% van toewijzingen. • Opdrachtnemer meldt proactief bij verwachte overschrijding • Bespreken in regulier CM-gesprek: oorzaak capaciteitstekort • Toegang informeert nieuwe cliënten over verwachte wachttijd en mogelijke alternatieve Opdrachtnemers. 	Wachttijd > 4 weken bij incidentele cliënten; of eerste signaal
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Extra gesprek: structurele oorzaak wachttijd (personeelstekort, regiobinding, planning). • Opdrachtnemer presenteert capaciteitsplan (actuele bezetting vs. verwacht volume). • Afspraken over maximale intakeperiode en doorstroom. • Vastleggen in dossier 	Wachttijd > 4 weken
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijk verbeterplan capaciteitsmanagement (werving, flex-inzet, samenwerking andere Opdrachtnemers). • Maandelijkse wachttijdrapportage verplicht (per product). • Gemeente reserveert volume bij andere Opdrachtnemers als vangnet (spreiding toewijzingen). • Aantekening dossier; aankondiging formele stap bij uitblijven herstel. 	Wachttijd structureel > 4 weken; geen verbetering na stap 2
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none"> • Ingebrekestelling (aangetekend). • hersteltermijn • Tijdelijke stop nieuwe toewijzingen aan Opdrachtnemer; herverdeling naar beschikbare Opdrachtnemers. 	Wachttijd overschreden geen herstel na stap 3
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none"> • Ontbinding Overeenkomst (aangetekend). • Cliënten herplaatsen; continuïteit waarborgen. • Eventueel melding bij toezichthouder 	Structureel onvermogen Treeknorm te halen; of weigering medewerking

KPI 3 – Beschikbaarheid en capaciteit t.a.v. nieuwe instroom

Uitgangspunten

- Na gunning wordt een maandnorm nieuwe aanvragen afgesproken en vastgelegd. Er wordt vastgelegd hoeveel nieuwe aanvragen Opdrachtnemer maandelijks kan bedienen;
- Norm is 100% van de individuele maandopgave (voor start van de Overeenkomst)
- Deze norm wordt vastgelegd in de afspraken.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<p>Maandrapportage toetsen: Opdrachtnemer heeft minder cliënten opgenomen dan de individuele maandnorm</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaal agenderen in eerstvolgende reguliere CM-gesprek; eerste inventarisatie incidenteel vs. structureel. • Toegang controleert of wachtlijstcliënten tijdig zijn geïnformeerd over verwachte wachttijd. 	Realisatie < 100% van maandnorm in één rapportageperiode

<p>Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extra gesprek & capaciteitsplan, structurele oorzaak lage instroom in kaart brengen. • Opdrachtnemerr presenteert actueel capaciteitsoverzicht: bezetting, verwachte personele in-/uitstroom, vakantieplanningskalender. • Oplossingsrichtingen bespreken: werving, flex-pool, tijdelijk inhuren • Afspraken over herstel vastleggen in gespreksverslag met concrete mijlpalen en hersteldatum. • Toegang verdeelt toewijzingen tijdelijk naar Opdrachtnemers met beschikbare capaciteit; Vastleggen in gespreksverslag. 	<p>Realisatie < 100 % gedurende twee opeenvolgende maanden</p>
<p>Stap 3 Verbeterplan & volumebijstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer levert schriftelijk verbeterplan: concrete maatregelen voor herstel van de maandnorm (werving, capaciteitsplanning, vakantiedekking), tijdlijn ≤ 8 weken. • Volumebijstelling: Opdrachtgever past gecontracteerde omvang aan op basis van feitelijk gerealiseerde instroom. Vrijvallend volume wordt herverdeeld over andere Opdrachtnemers • Maandelijkse voortgangsrapportage instroom verplicht. • Steekproef: worden gemotiveerde terugleg-criteria juist toegepast? Wordt documentatie bijgehouden? • Aantekening in contractdossier; aankondiging dat uitblijven van herstel leidt tot stap 4. • Gemeente reserveert volume bij andere Opdrachtnemers als vangnet (spreiding toewijzingen). 	<p>Realisatie < 100 % gedurende drie opeenvolgende maanden zonder herstel</p>
<p>Stap 4 Formele maatregel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke ingebrekestelling (aangetekend schrijven). • Volledige stop nieuwe toewijzingen aan Opdrachtnemer; alle wachtlijstcliënten worden aangeboden aan Opdrachtnemers met capaciteit. • Boete per maand dat norm niet wordt gehaald na ingebrekestelling . De boete bedraagt 2% van de maandomzet. (Op basis van toekenning) • Hersteltermijn: Opdrachtnemer toont binnen 4 weken aantoonbare verbetering 	<p>Realisatie verbeterplan stap 3 niet nagekomen; of aanhoudende weigering</p>
<p>Stap 5 Ontbinding</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontbinding Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst (aangetekend schrijven). • Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties; terugvordering onverschuldigde betalingen + wettelijke rente (art. 28.4). • Alle wachtlijstcliënten en lopende toewijzingen herplaatsen; continuïteit bestaande cliënten borgen. • Eventueel melding bij toezichthouder bij risico's voor cliëntveiligheid. 	<p>Geen herstel na stap 4; structureel onvermogen of onwil tot opname vanuit wachtlijst</p>