



Bijlage A

Programma van eisen

WmoThuisondersteuning 2027 – 2032

Mei 2026

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
	1.1 Inleiding	3
	1.2 Begrippenlijst	3
2	Eisen	4
	2.1 Algemene Eisen	4
	2.2 Ondersteuning	6
	2.3 Ondersteuningsplan	8
	2.4 Kwaliteit	9
	2.5 Personeel	9
	2.6 Registratie en declaratie	10
	2.7 Social Return	10
	2.8 Managementinformatie	11
	2.9 Contractmanagement	11
	2.10 Specifieke eisen Thuisondersteuning	12

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de levering van Thuisondersteuning (TO) binnen de gemeente Dijk en Waard voor de periode 2027 – 2032. De Thuisondersteuning is gericht op het realiseren en behouden van een schoon en leefbaar huis, als randvoorwaarde voor zelfstandig functioneren en maatschappelijke participatie van inwoners.

De gemeente werkt vanuit het uitgangspunt dat inwoners zoveel mogelijk zelfredzaam zijn en blijven. Waar ondersteuning nodig is, wordt deze zo ingericht dat deze bijdraagt aan het versterken van de eigen regie, het benutten van het sociale netwerk en het voorkomen van zwaardere zorg.

De gemeente hanteert het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 (HHM) als basis voor indicatiestelling. Dit normenkader bevat objectieve en juridische houdbare normtijden voor huishoudelijke activiteiten en vormt de basis voor de omvang van de ondersteuning (PxQ-systematiek).

De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de principes van reablement. Niet het overnemen van taken staat centraal, maar het ondersteunen van inwoners bij het (opnieuw) zelf uitvoeren van huishoudelijke activiteiten, al dan niet met inzet van hulpmiddelen of het netwerk.

Dit PvE beschrijft de eisen die worden gesteld aan opdrachtnemers, de uitvoering van de ondersteuning en de samenwerking tussen gemeente en opdrachtnemer.

1.2 Begrippenlijst

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

B1	Algemene voorziening	Aanbod van door of namens de gemeente georganiseerde diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.
B2	Beschikking	Een besluit van de gemeente dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan.
B3	Calamiteit	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
B4	Cliënt	Cliënt in de zin van de Wmo 2015, artikel 1.1.1; een inwoner van de gemeente die gebruik maakt van ondersteuning vanuit de Wmo 2015.
B5	Gemeente	Dijk en Waard
B6	Indicatie	Door de gemeente vastgestelde ondersteuningsbehoefte van een cliënt.
B7	Ondersteuningsplan	Document met relevante afspraken opgesteld door cliënt en opdrachtnemer op het gebied van maatwerkvoorzieningen en gericht op het behalen van het in de beschikking omschreven resultaat.
B8	Productgroep	De Wmo-productgroepen.
B9	Product	De Wmo-producten die vallen onder de Productgroepen.
B10	Regiegesprek	Het gesprek tussen Wmo consulent, cliënt en opdrachtnemer om in beeld te brengen of de ondersteuning passend is, of de cliënt tevreden is en in welke mate de resultaten bereikt worden.

B11	Resultaat	Mate waarin de doelen die gesteld worden ten behoeve van een cliënt door de opdrachtnemer worden gerealiseerd.
B12	Sociale basis	Het netwerk van mensen, voorzieningen en activiteiten in de lokale samenleving dat bijdraagt aan het welzijn, de participatie en de zelfredzaamheid van inwoners, zonder dat daarvoor formele Wmo- maatwerkvoorzieningen nodig zijn. De sociale basis omvat: <ul style="list-style-type: none"> • Informele netwerken: familie, vrienden, burens en vrijwilligers; • Buurt- en wijkvoorzieningen: buurthuizen, ontmoetingsplekken, sportclubs, kerken, verenigingen, wijkteams, etc.; • Algemene en collectieve voorzieningen: laagdrempelige, vaak niet-geïndiceerde ondersteuning zoals maaltijdvoorzieningen, vervoersdiensten, informatie- en adviespunten of mantelzorgondersteuning.
B13	VOG	Verklaring omtrent het gedrag.
B14	Wettelijke voorliggende voorzieningen	Voorzieningen die krachtens een andere wet worden geboden en die tot doel hebben een individu te ondersteunen bij maatschappelijke participatie, zoals een voorziening op grond van de zorgverzekeringswet of wet langdurige zorg.

2. Eisen

2.1 Algemene Eisen

AE1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> • Wmo 2015; • Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT); • 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; • Registratie in het AGB-register Vektis C.V en heeft een geldige AGB-code; • Indien van toepassing de beschikking over een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgopdrachtnemers.
AE2	Veilig mailen	De opdrachtnemer dient gebruik te maken van een veilige e-mailoplossing. Deze e-mailoplossing dient volledig te voldoen aan de eisen en richtlijnen zoals vastgelegd in de laatste technische afspraak of norm van de NEN omtrent veilig e-mailen in de zorg. Op dit moment is dat de NTA 7516. Hierdoor wordt het mogelijk om gegevens die goed op elkaar aansluiten uit te wisselen tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.
AE3	Wachttijden	Opdrachtnemer sluit aan bij de door de gemeente gehanteerde systeem voor het registreren en monitoren van wachttijden. Opdrachtnemer houdt de wachttijden actief bij en actualiseert deze gegevens periodiek, minimaal eens per twee weken.

AE4	Privacy-reglement	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement. Opdrachtnemer gaat op zorgvuldige en gestructureerde wijze om met informatie van de cliënt.
AE5	Melden lopende onderzoeken	Opdrachtnemer meldt bij opdrachtgever lopend onderzoek door een gemeentebestuur, justitie, de Inspectie Veiligheid of de Inspectie SZW.
AE6	Bereikbaarheid en operationele uren	De opdrachtnemer voldoet aan het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer is op werkdagen gedurende het gehele jaar telefonisch bereikbaar tussen 9.00u en 17.00u voor gemeenten en cliënten. • Thuisondersteuning wordt minimaal aangeboden op werkdagen tussen 7.30u en 18.00u. • Opdrachtnemer kan ondersteuning in de avonden en/of weekenden inzetten, mits: <ul style="list-style-type: none"> ○ De client hiermee instemt; en ○ Hiervoor geen extra toeslagen of kosten in rekening worden gebracht bij de gemeente.
AE7	Website	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; • Informatie over het indienen van klachten; • Privacy statement/protocol. De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
AE8	Klachtenregeling	Opdrachtnemer heeft een efficiënte en laagdrempelige klachtenregeling en houdt een klachtenregister bij waarin het volgende geregistreerd wordt: <ul style="list-style-type: none"> • Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend • Datum van de ingediende klacht • Omschrijving van de klacht • De wijze waarop de klacht is afgehandeld Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever tweemaal er jaar een overzicht van binnengekomen klachten, waarbij per klacht wordt aangegeven welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
AE9	Uitgangspunten samenwerking en uitvoering	Opdrachtnemer handelt in lijn met de volgende uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Werken vanuit het perspectief van de inwoner; • Stimuleren van zelfredzaamheid en eigen regie; • Actieve inzet op preventie en vroegsignalering; • Bijdragen aan een gezonde arbeidsmarkt (o.a. toepassing CAO VVT); • Transparantie in kosten en inzet; • Bereidheid tot samenwerking en gezamenlijke doorontwikkeling.
AE10	Tarief en bekostiging	De ondersteuning wordt bekostigd op basis van een inspanningsgerichte systematiek (PxQ), waarbij de omvang van de ondersteuning wordt bepaald op basis van het HHM-normenkader en het door de gemeente vastgestelde tarief, gebaseerd op onafhankelijk tariefonderzoek.
AE11	Transformatie en innovatie	Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de doorontwikkeling van de ondersteuning waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Het afschalen van professionele ondersteuning waar mogelijk; • Het versterken van inzet van de sociale basis;

		<ul style="list-style-type: none"> • Deelname aan pilots en innovatietrajecten; • Het vormgeven van wenselijke beleidsontwikkelingen in samenwerking met de opdrachtgever; • Het doen van verbetervoorstellen richting opdrachtgever.
AE12	Kwaliteitskeurmerken	<p>Oprachtnemer beschikt over een aantoonbaar werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Dit blijkt uit één of meerdere van de volgende certificeringen of gelijkwaardige systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HKZ-certificering of opvolger; • ISO 9001:2015; • PREZO (of opvolger); • Keurmerk Hulp bij het Huishouden. <p>Indien opdrachtnemer niet beschikt over een certificering, toont opdrachtnemer op andere wijze aan dat sprake is van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Dit omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een visie op kwaliteitszorg; • Een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem; • Procedures voor het melden en afhandelen van afwijkingen en klachten; • Een systematiek van (zelf)evaluatie en continue verbetering; • Borging en sturing door het management.
AE13	Relevante landelijke ontwikkelingen	Oprachtnemer volgt relevante landelijke ontwikkelingen, waaronder de doorontwikkelingen van kwaliteitskaders binnen de huishoudelijke ondersteuning en het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

2.2 Ondersteuning

O1	Inhoud van Thuisondersteuning	<p>De thuisondersteuning is gericht op het realiseren van een schoon en leefbaar huis en bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van huishoudelijke activiteiten; • Het aanleren en ondersteunen bij het uitvoeren van deze activiteiten; • Het (tijdelijk) overnemen van taken waar noodzakelijk; • Het activeren van de cliënt en diens netwerk; • Het signaleren van veranderingen in de situatie van de cliënt.
O2	Activiteiten	<p>Binnen de Thuisondersteuning wordt onderscheid gemaakt tussen:</p> <p>Basisactiviteiten (periodiek)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stof afnemen (nat en droog); • Stofzuigen en dweilen; • Schoonmaken keuken, badkamer en toilet; • Bed verschonen; • Afval opruimen. <p>Incidentele activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ramen wassen binnenzijde; • Schoonmaken keukenkastjes; • Reinigen deuren en oppervlakken. <p>Bovenstaande opsomming is niet uitputtend. Voor een volledig overzicht van activiteiten en de bijbehorende normtijden wordt verwezen naar het HHM-normenkader Huishoudelijke Ondersteuning- 2025 (Bijlage L)</p>

O3	Afbakening	De ondersteuning richt zich uitsluitend op gangbare leefruimte die in gebruik is. Activiteiten buiten deze scope worden niet vanuit de maatwerkvoorziening geleverd.
O4	Activerende werkwijze (reablement)	Opdrachtnemer werkt volgens een activerende aanpak waarbij: <ul style="list-style-type: none"> • De cliënt wordt gestimuleerd om zelf taken uit te voeren; • Het netwerk actief wordt betrokken; • Alternatieve oplossingen worden onderzocht (hulpmiddelen, voorzieningen); • Ondersteuning waar mogelijk wordt afgebouwd.
O5	Flexibele inzet	De ondersteuning hoeft niet wekelijks plaats te vinden, maar wordt afgestemd op de behoefte van de cliënt en de indicatie.
O6	Breed perspectief over alle levensgebieden, integraal	Opdrachtnemer ondersteunt cliënt vanuit een breed perspectief over alle levensgebieden en in samenhang met het netwerk van de cliënt en de sociale basis.
O7	Signalering en bijstelling van ondersteuning	Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie en signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt. Dit betreft onder andere situaties waarin de ondersteuning niet meer passend is, de gezondheid of zelfredzaamheid van de cliënt verslechtert, sprake is van zorgmijding of waarin het netwerk en de sociale basis onvoldoende worden benut terwijl daar mogelijkheden liggen. Als de geïndiceerde maatwerkvoorziening volgens opdrachtnemer niet (langer) passend is, neemt de opdrachtnemer tijdig, en uiterlijk binnen vier weken, contact op met de opdrachtgever om dit te bespreken en waar nodig bijstelling van de ondersteuning te initiëren.
O8	Herindicatie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënt minimaal 8 weken voor het einde van de indicatie een herindicatie aanvraagt indien verlenging van de ondersteuning aan cliënt volgens opdrachtnemer nodig is.
O9	Sociale basis	Opdrachtnemer is bekend met de sociale basis binnen de gemeente en benut deze actief in de ondersteuning. Opdrachtnemer onderhoudt relevante contacten in de wijk en zet deze waar passend in ten behoeve van de cliënt.
O10	Regiemoment	Opdrachtnemer werkt mee aan het regiemoment en opdrachtnemer voert waar nodig en op maat (tussen)evaluaties uit. Opdrachtnemer levert de benodigde evaluatieverslagen tijdig aan.
O11	Acceptatieplicht	De opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor iedere toegewezen indicatie, voor zover die binnen het aandachtgebied(en) valt waarvoor opdrachtnemer zich heeft aangemeld. Dit ter voorkoming van het selectief accepteren van indicaties. Als de opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de opdrachtnemer onvoldoende is, niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen vijf werkdagen gemotiveerd bij de gemeente. De gemeente beoordeelt en beslist vervolgens of de opdrachtnemer op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van ondersteuning.
O12	Warme overdracht naar andere opdrachtnemer	Wanneer een cliënt de ondersteuning bij een andere opdrachtnemer gaat afnemen, dan dient opdrachtnemer een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van de cliënt met hulpverlener van huidige naar nieuwe opdrachtnemer te organiseren. Opdrachtnemer zorgt voor een soepele, professionele overdracht naar deze opdrachtnemer, waarbij de continuïteit

		van de ondersteuning is gewaarborgd. Opdrachtnemer deelt de eidevaluatie, na toestemming van de cliënt. Indien opdrachtnemer de ondersteuning niet (tijdig) kan leveren, draagt opdrachtnemer zorg voor een passende overdracht naar een andere gecontracteerde opdrachtnemer.
O13	Wettelijke voorliggende voorzieningen	Opdrachtnemer helpt en stimuleert de cliënt om andere wettelijke voorliggende voorzieningen te onderzoeken en te benutten. Het betreft hier niet alleen passieve informatieverstrekking, maar een gerichte actie om de cliënt naar de juiste instantie of wetgeving te leiden.

2.3 Ondersteuningsplan

OP1	Opstellen ondersteuningsplan	Opdrachtnemer en cliënt stellen samen het ondersteuningsplan op. Het doel van het ondersteuningsplan is om de indicatie te vertalen naar concrete afspraken over de ondersteuning en het te behalen resultaat. Hierbij zijn de hulpvraag, mogelijkheden van de cliënt en het versterken van zelfredzaamheid leidend.
OP3	Toetsbaarheid	Het ondersteuningsplan is voor opdrachtgever opvraagbaar en vormt de basis voor monitoring, evaluatie en sturing.
OP4	Inhoud	In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd: <ol style="list-style-type: none"> 1 Beschrijving van probleemstelling en concrete doelstellingen van de ondersteuning, inclusief de verwachte duur per resultaat; 2 De inzet van de ondersteuning, uitgedrukt in frequentie en minuten en gekoppeld aan de geïndiceerde resultaten; 3 Op welke wijze de inzet van het sociale netwerk en informele ondersteuning wordt benut en waar mogelijk vergroot; 4 Op welke wijze de opdrachtnemer afstemming zoekt met andere betrokken hulptrajecten of partijen; 5 Op welke dagen en tijdstippen de ondersteuning wordt geleverd; 6 Wanneer en op welke wijze de voortgang en resultaten worden geëvalueerd; 7 Afspraken over het afbouwen van ondersteuning waar dit mogelijk is; 8 Transparantie over en toestemming van de cliënt voor het delen van gegevens.
OP5	Start ondersteuning	Opdrachtnemer start de ondersteuning uiterlijk binnen vier weken na afgifte van de beschikking, tenzij de opdrachtgever anders bepaalt.
OP6	Vastlegging	Opdrachtnemer legt het ondersteuningsplan binnen vier weken na intake van de cliënt schriftelijk of elektronisch vast. Het ondersteuningsplan wordt niet standaard gedeeld, maar is op verzoek van de opdrachtgever opvraagbaar en wordt in het geval veilig verstrekt.
OP7	Communicatie met opdrachtgever en alle betrokkenen	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het ondersteuningsplan raadpleegbaar is voor alle betrokkenen. Het eigenaarschap van het ondersteuningsplan ligt bij de cliënt.
OP8	Ondertekening	Het ondersteuningsplan wordt ter akkoordverklaring ondertekend door de cliënt. Kan geen akkoord over het plan worden bereikt, dan tekent cliënt het plan 'voor gezien'

2.4 Kwaliteit

K1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede, veilige en passende ondersteuning aan de cliënt. De ondersteuning sluit aan bij de afgegeven indicatie en draagt aantoonbaar bij aan het realiseren en behouden van een schoon en leefbaar huis.
K2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ondersteuning wordt uitgevoerd op een wijze die aansluit bij de persoonlijke situatie, mogelijkheden en behoeften van de cliënt. Hierbij wordt gewerkt vanuit het principe van zelfredzaamheid en het versterken van de eigen regie van de cliënt. De ondersteuning is erop gericht om waar mogelijk taken (deels) door de cliënt zelf of met behulp van het netwerk uit te laten voeren.
K3	De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de ondersteuning. Dit betekent dat de ondersteuning tijdig wordt opgestart en dat bij afwezigheid van de vaste hulpverlener, bijvoorbeeld door ziekte of verlof, passende vervanging wordt geregeld. Niet geleverde ondersteuning wordt in overleg met de cliënt ingehaald zodat het afgesproken resultaat behouden blijft.
K4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede afstemming met andere betrokken partijen, zoals andere opdrachtnemers, welzijnsorganisaties en het sociaal netwerk van de cliënt. Hierbij staat het belang van de cliënt centraal en wordt gewerkt vanuit een integraal perspectief.
K5	Opdrachtnemer beschikt over een werkend systeem van kwaliteitsborging, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt gemonitord en waar nodig wordt verbeterd. Hieronder vallen onder andere het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoeken, het registreren en afhandelen van klachten en het leren van signalen uit de praktijk.
K6	Meldcode huiselijk geweld? Opdrachtnemer heeft een aandachtfunctionaris meldcode beschikbaar of organiseert dit passend binnen de organisatie.
K7	Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit die zich heeft voorgedaan bij de uitvoering van de dienstverlening onverwijld bij de bij de casus betrokken toegangsmedewerker van de Opdrachtgever en de toezichthouder Wmo die door de gemeente aangewezen is om het calamiteitentoezicht uit te voeren bij opdrachtnemers van Wmo-ondersteuning. Voor de gemeente Dijk en Waard is dat de GGD Kennemerland.

2.5 Personeel

P1	Personeel met cliëntcontact	<p>Opdrachtnemer garandeert dat personeel met cliëntcontact:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); • De VOG mag, bij het vastleggen van het personeelsdossier, niet ouder zijn dan zes maanden. • De VOG moet iedere drie jaar worden vernieuwd. • Beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde ondersteuning uit te voeren; • De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; • Zich kan legitimeren als medewerker van de opdrachtnemer (vooral van belang bij inzet buiten de locatie); • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; • Binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid, bevoegdheid en opdracht blijft; • Vaardigheden in signalering van veranderingen bij cliënten; • Het vermogen om zelfredzaamheid en eigen regie te stimuleren; • Kennis van en verbinding met de sociale basis; • Ervaring met, of affiniteit met, relevante doelgroepen (bijv dementie, GGZ, LVB); • Een activerende en coachende werkhouding.
----	-----------------------------	--

		Deze eis geldt voor alle medewerkers (dienstverband, ingehuurd, ZZP'ers, vrijwilligers en stagiairs)
P2	Vaste hulpverleners	Opdrachtnemer streeft naar continuïteit in de ondersteuning en wijst waar mogelijk een vast contactpersoon toe aan de cliënt. Opdrachtnemer beperkt het aantal verschillende hulpverleners bij de cliënt zoveel mogelijk, passend bij de situatie en de uitvoerbaarheid in de praktijk. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor passende vervanging bij afwezigheid van de vaste hulpverlener(s). Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt. Ter voorkoming van een te grote afhankelijkheidsrelatie voorkomt opdrachtnemer tegelijkertijd dat cliënt te veel afhankelijk wordt van de vaste hulpverlener.
P3	Opleiding en vakbekwaamheid	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over passende kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van de ondersteuning. Dit blijkt uit aantoonbare werkervaring en vakbekwaamheid in de huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast draagt de opdrachtnemer zorg voor passende begeleiding en scholing van medewerkers om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen en heeft een opleidingsplan.

2.6 Registratie en declaratie

R1	Opdrachtnemer wisselt iWmo berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en Vecozo Schakelpunt.
R2	Opdrachtnemer wisselt iWmo berichten uit volgens de afspraken uit het standaard administratie protocol (bijlage J).
R3	Opdrachtnemer gebruikt in het landelijk berichtenstelsel de AGB-code die zij bij inschrijving heeft opgegeven. Het hanteren van andere AGB-codes is niet toegestaan.
R4	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoeken van de toezichthouder Wmo.
R5	De ondersteuning wordt gedeclareerd op basis van daadwerkelijke geleverde ondersteuning (PxQ), conform de indicatie en het HHM-normenkader.
R6	Declaratie vindt plaats op maandelijks facturatie. Declaraties worden uiterlijk binnen 6 weken na afloop van de betreffende maand ingediend.

2.7 Social Return

SR1	<p>Social Return on Investment (SROI) is voor de gemeente Dijk en Waard een belangrijk middel om via inkoop maatschappelijke meerwaarde te realiseren. De uitvoering en coördinatie van SROI is belegd bij Zaffier, dat samen met regionale partners inwoners begeleidt richting de arbeidsmarkt. Met SROI wil de gemeente Dijk en Waard bijdragen aan een inclusieve arbeidsmarkt. Maar ook zetten wij in op het stimuleren van sociaal ondernemerschap, sociaal inkopen en willen we maatschappelijke regionale opgaven aanpakken.</p> <p>De inkoopopdracht "Thuisondersteuning" is door opdrachtgever aangemerkt als opdracht voor toepassing van SROI. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de aanbieder zich om bij gunning 2 % van de totale opdrachtwaarde excl. BTW aan te wenden in het kader van SROI. Deze verplichting geldt zodra de opdrachtnemer gedurende de contractperiode meer dan € 200.000 aan thuisondersteuning bij de opdrachtgever declareert. In dat geval wordt 2% van het totaal gefactureerde bedrag ingezet voor SROI. SROI dient gedurende de looptijd van de opdracht ingevuld te worden.</p> <p>Aanbieders kunnen op veel verschillende manieren SROI realiseren:</p> <ol style="list-style-type: none"> Arbeidsparticipatie en competentieontwikkeling De opdrachtnemer kan werk aanbieden aan werkzoekenden uit de SROI-doelgroep, zoals betaald werk, een werkervaringsplek of een stage. Ook opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten voor de werkzoekende horen hierbij. Hierbij kan opdrachtnemer gebruik maken van de regionale samenwerkingspartners; het
-----	---

	<p>Werkgeversservicepunt Noord-Holland Noord (toekomstig: Werkcentrum NHN) en ontwikkelbedrijf Zaffier.</p> <p>2. Sociaal inkopen De SROI-verplichting kan ook worden ingevuld door diensten of producten in te kopen bij sociaal ontwikkelbedrijven, zoals Zaffier, en bij sociaal ondernemers die door de arbeidsmarktregio zijn erkend. Ook samenwerking met sociaal ontwikkelbedrijven en sociaal ondernemers behoort tot de mogelijkheden.</p> <p>3. Maatschappelijke activiteiten Een opdrachtnemer kan activiteiten uitvoeren of projecten opzetten die bijdragen aan de beleidsdoelstellingen van Zaffier of maatschappelijke opgaven in de gemeenten.</p> <p>De opdrachtnemer rapporteert periodiek in WIZZR over de voortgang en resultaten. Inloggegevens voor WIZZR worden bij start van de opdracht verstrekt. Als blijkt dat de opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van de opdracht de SROI verplichting verwijtbaar niet volledig heeft ingevuld, dan zijn is gemeente Dijk en Waard gerechtigd het deel van de SROI-verplichting dat nog niet of niet naar behoren is ingevuld, in te houden op de betaling. In de Handreiking SROI in (bijlage H.1) en SROI processtappen infographic in (bijlage H.2) staat meer informatie over de randvoorwaarden, mogelijkheden voor SROI en de bouwblokkenmethode</p>
--	---

2.8 Managementinformatie

M1	Aanleveren managementinformatie	Oprachtnemer levert twee keer per jaar kosteloos managementinformatie aan de opdrachtgever.
M2	Inhoud managementinformatie	De managementinformatie bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal cliënten dat Thuisondersteuning heeft ontvangen in de voorgaande periode; • In- en uitstroom van cliënten, inclusief reden van beëindiging; • De gemiddelde doorlooptijd van toewijzing tot start van de ondersteuning; • Het aantal overschrijdingen van de opstarttermijn; • Het aantal ontvangen klachten en de wijze van afhandeling; • Inzicht in de ervaren samenwerking met de gemeente; • Verwachte ontwikkelingen binnen de organisatie op korte en lange termijn; • Inzet van personeel, inclusief ziekteverzuim, verloof en scholing; • Inzet van Social Return, inclusief aantal medewerkers en gewerkte uren.
M3	Aanvullende informatie	Oprachtnemer verstrekt op verzoek van de opdrachtgever aanvullende informatie indien dit nodig is voor monitoring, sturing of beleidsontwikkeling.

2.9 Contractmanagement

CM1	Doel contractmanagement	Oprachtnemer wordt gedurende de contractduur beoordeeld op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en de tijdigheid en volledigheid van de aangeleverde informatie.
CM2	Deelname aan contractmanagement overleg	Oprachtnemer neemt deel aan contractmanagementoverleg met de opdrachtgever. Dit overleg vindt minimaal twee keer per jaar plaats.
CM3	Inhoud overleg	Tijdens het contractmanagementoverleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit van de geleverde ondersteuning; • Operationele knelpunten in indicering en uitvoering;

		<ul style="list-style-type: none"> • Signalen uit de praktijk; • Aantal en afhandeling van klachten; • Managementinformatie; • Voortgang op Social Return; • Samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; • Ziekteverzuim; • Bespreken opleidingen (opleidingsplan).
CM4	Clienttevredenheid	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit en stelt de resultaten kosteloos beschikbaar aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt mee aan eventuele cliënttevredenheidsonderzoeken van de opdrachtgever.
CM5	Audits	Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits die door of namens de opdrachtgever worden uitgevoerd. Deze audits zijn gericht op het toetsen of opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen uit het contract en het PvE.
CM6	Signaleren en escalatie	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen of knelpunten die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, continuïteit of rechtmatigheid van de ondersteuning.

2.10 Specifieke eisen Thuisondersteuning

SP1	Werken volgens het HHM-normenkader	Opdrachtnemer werkt volgens het Normenkader Huishoudelijke ondersteuning (HHM). De inzet van de ondersteuning sluit aan bij de geïndiceerde resultaten en de daarbij horende normtijden.
SP2	Passende inzet en maatwerk	Opdrachtnemer zorgt voor een passende inzet van ondersteuning, afgestemd op de persoonlijke situatie van de cliënt. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden, beperkingen en wensen van de cliënt.
SP3	Match tussen cliënt en medewerker	Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende match tussen cliënt en medewerker, met oog voor continuïteit, vertrouwen en een goede werkrelatie.
SP4	Tijdige inzet en beschikbaarheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige inzet van Thuisondersteuning en voorkomt waar mogelijke wachttijden.
SP5	Inzicht en toelichten bij beperkte beschikbaarheid	Opdrachtnemer maakt gebruik van het door de gemeente gehanteerde methodiek voor wachtlijstbeheer, bijvoorbeeld het huidige stoplichtmodel en houdt de beschikbaarheid van ondersteuning actueel.
SP6	Melden en toelichten bij beperkte beschikbaarheid	Bij beperkte beschikbaarheid (oranje) of een wachtlijst (rood) informeert Opdrachtnemer de gemeente tijdig en geeft daarbij inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • De aard en omvang van de wachttijd; • De verwachte duur; • De maatregelen die worden getroffen om de wachttijd te beperken.
SP7	Actieve inzet op vermindering wachttijden	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om wachttijden te beperken en zoekt daarbij actief afstemming met de gemeente en, indien nodig, met andere aanbieders.