

Programma van Eisen

Contractering volgens een openbare Europese aanbesteding

Wmo-taken

Hulp bij huishouden (Hbh) & HHT Diensten Thuis (HHT)

Gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn

Opgesteld door: Projectteam DUO-gemeenten
Datum: 19-05-2026

Inhoud

Inleidende bepalingen	3
Artikel 1.Definities	3
Artikel 2.Inhoud en Gebied.....	4
Hulp bij huishouden (Hbh)	5
Artikel 3.Hulp bij het huishouden.....	5
Artikel 4.HHT Diensten Thuis	5
Kwaliteit en samenwerking	6
Artikel 5.Kwaliteit algemeen	6
Artikel 6.Eisen aan de organisatie.....	6
Artikel 7.Eisen aan het personeel.....	7
Artikel 8.Samenwerking met de Cliënt.....	8
Artikel 9. Samenwerking met andere Opdrachtnemers/professionals	8
Artikel 10.Samenwerking met Opdrachtgever	9
Transformatie	10
Artikel 11.Uitgangspunten transformatie	10
Artikel 12.Levering	11
Artikel 13. Signalering	13
Artikel 14. Verantwoording	13
Artikel 15. Facturatie en administratie HbH	14
Artikel 16. Facturatie en administratie HHT Diensten Thuis	15
Artikel 17. Informatieverwerking	15
Social Return.....	16
Artikel 18. Social Return	16
Implementatieperiode	16
Artikel 19. Implementatieperiode.....	16

Inleidende bepalingen

De DUO-gemeenten (Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel) voeren een aanbesteding uit om een overeenkomst te sluiten voor de levering van Hulp bij het huishouden. Dit programma van eisen omvat de minimumeisen die door de DUO-gemeenten gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht voor Hulp bij het huishouden. Hulp bij het huishouden omvat de producten Hulp bij het huishouden en HHT Diensten Thuis.

Een inschrijving die niet voldoet aan een of meer van de gestelde minimumeisen wordt terzijde gelegd. Om de door de aanbestedende dienst gewenste kwaliteit van dienstverlening te verkrijgen, heeft de aanbestedende dienst minimumeisen gesteld aan de Hulp bij het huishouden. Een inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te voldoen aan ieder van deze minimumeisen. Door middel van het Inschrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de gestelde eisen en voorwaarden uit deze aanbestedingsprocedure.

Artikel 1. Definities

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan wordt toegekend in het Aanmeldingsdocument. Gedefinieerde begrippen zijn in het Programma van Eisen met een hoofdletter aangeduid.

Aanbieder	De dienstverlenende partij aan wie de opdracht is gegund (zie Opdrachtnemer)
Algemene voorziening	Aanbod van 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;
Cliënt	Inwoner van Diemen, Uithoorn of Ouder-Amstel die Hulp bij het huishouden dienstverlening afneemt
Hulp bij het huishouden (Hbh)	Hulp bij het huishouden omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe de persoon behoort.
HHT Diensten Thuis	(Aanvullende) huishoudelijke dienstverlening bedoeld voor twee groepen inwoners. Namelijk mensen met een indicatie voor Hulp bij het huishouden op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en mensen die als mantelzorger ingeschreven staan bij mantelzorgorganisaties Mantelzorg & Meer en Markant.

Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
Maatwerkvoorziening	Een Maatwerkvoorziening is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen. Hulp bij het huishouden is een Maatwerkvoorziening.
Opdrachtgever	De gemeente of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
Wachttijd	Een Wachttijd ontstaat wanneer binnen de gestelde termijn van twee weken (10 werkdagen) na aanmelding de huishoudelijke hulp niet gestart kan worden.

Artikel 2. Inhoud en Gebied

De Opdracht wordt uitgevoerd binnen de gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn (hierna te noemen Opdrachtgever). Ontwikkelingen per gemeente:

- a. De gemeente Ouder-Amstel (ongeveer 14.500 inwoners) is bezig met de ontwikkeling van een nieuwe dorpskern. Tussen station Duivendrecht, de Johan Cruijff Arena, de A2 en het Amstel Business Park verrijst de komende jaren een bijzondere nieuwe wijk. In het gebied dat nu nog bekend staat als De Nieuwe Kern (DNK) komt ruimte voor maximaal 6.200 woningen rondom een groot stadspark en ruimte voor bedrijven, horeca, kantoren en uitbreiding van sportcomplex De Toekomst van Ajax. De realisatie van DNK vindt gefaseerd plaats en het inwoneraantal van de gemeente zal hierdoor naar verwachting uiteindelijk verdubbelen. In 2026 worden de eerste woningen opgeleverd, in vorm van flexwoningen voor jongeren, starters en statushouders. Als alles volgens plan loopt, vindt oplevering van verdere woningen in 2028 plaats.
- b. Gemeente Diemen telt ruim 33.000 inwoners en ligt ten zuidoosten van Amsterdam. Diemen combineert de schaal en leefbaarheid van een dorp met een stedelijk karakter. De gemeente is groen, kent korte lijnen en een actief verenigingsleven. Alle basisvoorzieningen zijn aanwezig, waaronder gezondheidscentra, apotheken, tandartsen, een bibliotheek en een theater. Voor meer gespecialiseerde (medische) voorzieningen kan worden uitgeweken naar de Amsterdamse regio, die goed bereikbaar is per fiets en openbaar vervoer.
- c. Gemeente Uithoorn (ruim 32.000 inwoners) is gelegen aan de rand van het Groene Hart en heeft de economische bedrijvigheid van Schiphol, Greenpark Aalsmeer en de regio Amsterdam. Aan de ene kant heerst er rust, aan de andere kant de grootst mogelijke bedrijvigheid. Uithoorn bestaat uit de twee kernen Uithoorn en De Kwakel. Basisvoorzieningen als gezondheidscentrum, bibliotheek en sportfaciliteiten zijn aanwezig. Er is een rijk verenigingsleven.

Hulp bij huishouden (Hbh)

Artikel 3. Hulp bij het huishouden

De doelgroep voor Hulp bij huishouden luidt als volgt (conform de Wmo): Personen die in verband met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk in staat zijn de huishoudelijke taken uit te voeren.

Het gaat hierbij om 'eenvoudige' huishoudelijke werkzaamheden, waarbij het merendeel van de cliënten in staat is om de hulp aan te sturen. Het betreft voornamelijk schoonmaakwerkzaamheden.

Hulp bij het huishouden bestaat uit de volgende activiteiten:

- Lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden;
- Verzorging kleding en linnengoed;
- Eventueel boodschappen doen voor dagelijks leven, indien voorliggende voorzieningen niet toereikend zijn;
- Huishoudelijke spullen op orde houden;
- Helpen met maaltijdbereiding of overnemen maaltijdbereiding.

Voorbeelden van basisactiviteiten Hbh zijn:

- Signalering van veranderingen en hulpvragen
- Stof afnemen, nat en droog;
- Stofzuigen;
- Dweilen;
- Keuken schoonmaken;
- Badkamer en toilet schoonmaken;
- Bed verschonen;
- Afval opruimen;

Voorbeelden van incidentele activiteiten Hbh zijn:

- Dagelijkse organisatie van het huishouden (regievoering);
- Instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden.
- Het aanleren en activeren van huishoudelijke taken;
- Ramen (binnenzijde) wassen;
- Raambekleding wassen/schoonmaken;
- Meubels schoonmaken;
- Het verzorgen van de was;
- Keukenapparatuur schoonmaken;
- Binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen;
- Deuren, deurposten en tegelwanden afnemen;
- Trap stofzuigen.
- Opvangen en verzorgen van kinderen/volwassen huisgenoten. Het gaat hier om de hulp daarbij en niet het overnemen van, de activiteiten die onder de functie 'persoonlijke verzorging' van de Zorgverzekeringswet/Wet maatschappelijke ondersteuning of begeleiding vallen;

Artikel 4. HHT Diensten Thuis

De regeling Diensten Thuis is bedoeld voor twee groepen inwoners, namelijk mensen met een indicatie voor hulp bij het huishouden op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en mensen die als mantelzorger ingeschreven staan bij mantelzorgorganisaties Mantelzorg & Meer en Markant. Inwoners die aan deze voorwaarden voldoen, kunnen hiervoor zelf een aanvraag doen bij de Hulp bij het huishouden aanbieders. Voor de HHT Diensten Thuis geldt een maximum van twee uur per week.

Het gaat daarbij om de taken die onder Hbh vallen en aanvullend daarop (niet uitsluitend) de volgende taken:

- Wassen en strijken;
- (samen) Boodschappen doen;
- Extra hulp in het huishouden;
- Ramen wassen;
- Zolder/kelder opruimen;
- Ondersteunen bij het bereiden van de maaltijd;
- Keukenkastjes/koelkast schoonmaken;
- Logeerkamer/studeerkamer schoonmaken.

Kwaliteit en samenwerking

Artikel 5. Kwaliteit algemeen

- 5.1 De Opdrachtnemer die Hulp bij huishouden biedt, is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van Hulp bij huishouden, conform de Wmo 2015. Dat wil zeggen:
- a. Veilig, doeltreffend en gericht op de in de indicatie gestelde doelen;
 - b. Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt;
 - c. Met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt;
 - d. Voldoet aan de relevante professionele en branchegerichte standaarden;
 - e. Duidelijke en betrouwbare communicatie aan en met de Cliënt.
- 5.2 De Opdrachtnemer dient te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over het huidige zorgaanbod, eventuele wijzigingen contactgegevens.

Artikel 6. Eisen aan de organisatie

- 6.1 Opdrachtnemer stelt een regeling vast voor de medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van de Opdrachtnemer welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle Maatwerkvoorzieningen, zoals bepaald binnen de Wmo 2015.
- 6.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenregeleng die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen en handelt daarnaar.
- 6.3 Opdrachtnemer werkt volledig en tijdig mee aan de uitvoering van het Wmo-toezicht door (een) toezichthouder(s) aangewezen door één van de gemeenten.
- 6.4 Opdrachtnemer heeft de 7 Principes van de Governance code Zorg 2022 aantoonbaar ingebed in zijn organisatie.
- 6.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige, deugdelijke, transparante en inzichtelijke (loon- en bedrijfs)administratie en kan deze op eerste verzoek van Opdrachtgever overleggen. De (loon- en bedrijfs)administratie van Opdrachtnemer dient tenminste te voldoen aan de door de Belastingdienst gestelde eisen.
- 6.6 Opdrachtnemer spant zich maximaal in om besmettingsrisico's volgens de RIVM-richtlijnen te beperken. Opdrachtnemer stelt, indien de richtlijnen dit voorschrijven, via reguliere kanalen of via de aanvraag bij het LCH, voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar aan hun medewerkers.
- 6.7 Opdrachtnemer heeft kwaliteitsbewaking in haar organisatie verankerd en past dit toe. Opdrachtnemer beschikt over een volledig geïmplementeerd en werkend kwaliteitssysteem dat voldoet aan de norm ISO-9001:2015 of de daarvan afgeleide norm EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn) of gelijkwaardig.

- 6.8 Fluctuaties in de omvang van de opdracht, waaronder een afname of gedeeltelijk wegvallen van de dienstverlening als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving of rijksbeleid, worden aangemerkt als behorend tot het normaal ondernemersrisico van de opdrachtnemer.

Artikel 7. Eisen aan het personeel

- 7.1 Het uitvoerende personeel van de Inschrijver voor Hulp bij huishouden beschikt over de volgende basiscompetenties:
- Kennis van Hulp bij het huishouden;
 - Schoonmaakvaardigheden;
 - Kunnen signaleren van bijzonderheden en veranderingen in het huishouden van de Cliënt;
 - Inlevingsvermogen en hulpvaardige instelling;
 - Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt;
 - Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
 - Stimuleren van de zelfredzaamheid van de Cliënt;
 - Servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling;
 - Goede sociale en communicatieve vaardigheden (men praat niet over maar met de Cliënt; men tutoyeert niet ongevraagd);
 - In staat zijn het dossier van de Cliënt bij te houden;
 - De verantwoordelijkheid kunnen dragen voor een goede communicatie met Cliënten en het kunnen maken van werkafspraken met de Cliënt;
 - Regie kunnen voeren over het huishouden;
 - Kunnen organiseren van het huishouden (samen met de Cliënt);
 - Kunnen geven van advies, instructie en voorlichting aan de Cliënt over huishoudelijk werk
- 7.2 Het personeel beschikt over de bovengenoemde competenties. Bij klachten of signalen over het tegendeel zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover benaderen. Mocht er geen verbetering van noodzakelijke kwaliteiten plaatsvinden, dan kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken de medewerker te vervangen.
- 7.3 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan wie hulp en/of ondersteuning wordt geboden, heeft aantoonbare relevante ervaring binnen de gestelde kaders (wettelijk, programma van eisen, cao).
- 7.4 Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties en/of opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- 7.5 Opdrachtnemer is in staat om een goede match te maken met het specifieke Cliëntprofiel en de in te zetten medewerker. Een Cliëntprofiel bestaat uit:
- De indicatie van de Cliënt (waaronder welke activiteiten er verricht moeten worden);
 - Typering van de specifieke beperking van de Cliënt;
 - De sociale en/of gezinssituatie van de Cliënt.
- 7.6 Opdrachtnemer heeft de intentie om zoveel als mogelijk een en dezelfde medewerker in te zetten bij een Cliënt.
- 7.7 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan zestig (60) maanden voorafgaand aan het indienen van de Offerte.

- 7.8 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, op taalniveau A2.
- 7.9 Personeel van de Opdrachtnemer is cultuursensitief: Bij de bejegening van Cliënten, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van de Cliënt, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
- 7.10 De Opdrachtnemer doet melding bij de Opdrachtgever en toezichthoudende instantie van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden dan wel van geweld bij de voorzieningen.
- 7.11 De Opdrachtnemer doet melding bij de Opdrachtgever van veranderingen in het huishouden en als gesignaleerd wordt dat een Cliënt aanvullende zorg nodig heeft (zie artikel 13).

Artikel 8. Samenwerking met de Cliënt

- 8.1 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte bejegening van, goede communicatie en goede samenwerking met de Cliënt.
- 8.2 De Opdrachtnemer neemt met de Cliënt contact op nadat de zorgtoewijzing (iWmo301) voor Hbh is ontvangen.
- 8.3 De Opdrachtnemer communiceert met de Cliënt over eventuele wachtlijsten, ziekte en/of vakantie van de medewerker.
- 8.4 Indien tijdens de hulpverlening zaken die eigendom zijn van de Cliënt stuk raken of beschadigd worden, door toedoen of voortvloeiend uit handelen van de hulpverlener, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan een verschuldigde eigen bijdrage voor een door de Opdrachtnemer hiervoor afgesloten aansprakelijkheidsverzekering niet bij de Cliënt of Opdrachtgever in rekening brengen.
- 8.5 Opdrachtnemer stelt samen met de Cliënt een Plan van Aanpak op, waarin de doelen en resultaten staan beschreven.
- 8.6 Opdrachtnemer evalueert periodiek het Plan van Aanpak, zoals vastgesteld in de beschikking. Opdrachtnemer rapporteert hierover richting Opdrachtgever.

Artikel 9. Samenwerking met andere Opdrachtnemers/professionals

- 9.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale teams, het Wmo-loket en andere relevante actoren. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en de overige betrokken of te betrekken professionals.
- 9.2 Indien dit naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk is, neemt Opdrachtnemer deel aan de casuïstiekbespreking van de Cliënt, of levert hiervoor de noodzakelijke informatie (conform de AVG).
- 9.3 Opdrachtnemer geeft in het Plan van aanpak van de Cliënt aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere Opdrachtnemers, andere professionals en informele ondersteuners wordt vormgegeven.

Artikel 10. Samenwerking met Opdrachtgever

- 10.1 Cliënt heeft keuzevrijheid in de keuze voor een Opdrachtnemer.
- 10.2 Het uitgangspunt is dat een bestaande Cliënt bij dezelfde Opdrachtnemer blijft.
- 10.3 De Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever op de hoogte over noemenswaardige veranderingen in de situatie van de Cliënt, zoals wanneer een Cliënt een Wlz indicatie krijgt.
- 10.4 De Opdrachtnemer communiceert proactief en tijdig (na ontstaan) met Opdrachtnemer over eventuele wachtlijsten. Een Wachtlijst ontstaat wanneer na twee weken de huishoudelijke hulp niet gestart kan worden.
- 10.5 Wanneer er een wachtlijst is ontstaan, zal Opdrachtnemer maandelijks (c.q. op de eerste kalenderdag van de maand) een overzicht delen met de Opdrachtgever, waarin de Cliënten en het aantal wachtdagen (kalenderdagen) in opgenomen zijn.
- 10.6 Opdrachtnemer stelt twee personen aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid van de contactpersonen is er gedurende deze periode een vaste vervanger beschikbaar.
- 10.7 Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier direct van op de hoogte.
- 10.8 Opdrachtnemer werkt mee aan een eventuele pilot in het kader van innovatie binnen de Wmo. Denkbare voorbeelden zijn:
- Algemene voorziening Hulp bij het huishouden;
 - Dashboard wachttijden.
- 10.9 Opdrachtnemer werkt proactief mee aan de implementatie van de raamovereenkomst (zie artikel 19).
- 10.10 Opdrachtnemer legt (in ieder geval) jaarlijks, vóór 1 maart, een klachtenoverzicht van het voorgaande kalenderjaar voor aan Opdrachtgever.
- 10.11 Wanneer blijkt dat Opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan één van de artikelen in dit Programma van Eisen, stelt de Opdrachtnemer Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte, voor zover de Opdrachtgever dit niet reeds zelf geconstateerd heeft. In het contact met Opdrachtgever stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af hoe en op welke termijn wel aan de artikelen in dit Programma van Eisen kan worden voldaan. Hierin wordt onderstaand escalatiemodel gevolgd:
1. Opdrachtgever stelt vast dat onvoldoende aan contractafspraken wordt gehouden door opdrachtnemer;
 2. Opdrachtgever stelt twee (2) weken vast waarbinnen een verbeterplan ingediend wordt door Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever;
 3. Opdrachtgever stelt periode vast waarbinnen afspraken door verbeterplan leidt tot verbetering;
 4. Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van Opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende volgens onderstaande richtlijnen:

Score	Richtlijn
-------	-----------

Voldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat voldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren.
Onvoldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat onvoldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is contractafspraken, is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren. De toelichting is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft weinig vertrouwen in het kwalitatief in voldoende mate realiseren van de betreffende dienstverlening.

- 4.A Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van Opdrachtnemer met een voldoende. Door naar stap 5: uitvoering verbeterplan;
- 4.B Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van Opdrachtnemer met een onvoldoende. Terug naar stap 2: periode van 1 week waarin een aangescherpt verbeterplan gepresenteerd moet worden. Na 2 keer een onvoldoende beoordeling van het verbeterplan door naar stap 6;
5. Opdrachtgever beoordeelt dienstverlening na verstrijken van periode genoemd in sub 3 als onvoldoende;
6. Opdrachtgever stelt vast: bij gebleken onvoldoende verbetering ondanks stappen genoemd in sub 1 t/m 5 stelt de gemeente de opdrachtnemer in gebreke. Bij structurele tekortkoming op één of meerdere KPI('s) (twee periodes achter elkaar) kan een boete worden opgelegd door de Opdrachtgever. De boete houdt in dat declaraties/facturen tijdelijk met 5% worden gekort. Deze korting wordt ingehouden door de Opdrachtgever bij uitkering van facturen/declaraties. Indien bij het daaropvolgende accountgesprek nog steeds sprake is van een structurele tekortkoming op één of meerdere KPI('s) kan de opdrachtgever besluiten de overeenkomst te ontbinden;
7. bovenstaande sancties worden op gemeenteniveau ingezet. Dit betekent dat iedere gemeente zelf besluit om al dan niet te sanctioneren. De drie gemeenten gezamenlijk behouden zich het recht voor om indien nodig gezamenlijk op te treden en te sanctioneren.

Transformatie

Artikel 11. Uitgangspunten transformatie

Opdrachtnemer is bereid proactief te participeren en zich te committeren aan de transformatie zoals Opdrachtgever die voor ogen heeft. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer acteert volgens de volgende uitgangspunten:

- a. Algemene voorzieningen:
 - i. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van de algemene voorzieningen die in het gebied van zijn dienstverlening zijn ontwikkeld;
 - ii. Opdrachtnemer draagt bij in de ontwikkeling van de door Opdrachtgever gewenste Algemene voorzieningen;

- b. Opdrachtnemer treedt in overleg met Opdrachtgever wanneer hij signaleert dat de ontwikkeling van bepaalde voorzieningen, de inzet van nieuwe ondersteuningsvormen, et cetera bijdraagt aan de doelstelling van Opdrachtgever om de kanteling te maken van zwaardere vormen naar lichtere vormen van ondersteuning.
- c. Zelfoplossend vermogen van de Cliënt: Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van het eigen netwerk en het zelf oplossend vermogen van de Cliënt.

Artikel 12. Levering

- 12.1 Opdrachtnemer levert de door de gemeente gestelde indicatie.
- 12.2 Opdrachtgever verstaat het volgende onder daadwerkelijk geleverde minuten/uren: dit zijn de daadwerkelijke minuten/uren dat een Cliënt zorg ontvangt. Indirecte Cliëntgebonden minuten/uren zoals overleg en afstemming tussen collega's en zorgaanbieders, voorbereiding en dossiervoering zijn niet declarabel. Reistijd en reiskosten ook niet.
- 12.3 Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van diensten, die binnen de Raamovereenkomst gecontracteerd zijn.
- 12.4 Inschrijver stemt ermee in dat de maximaal aanvaardbare wachttijden zowel bij nieuwe als bij de veranderende indicaties als volgt worden toegepast:
 - Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken (14 kalenderdagen), is de levering van de juiste categorie hulp gestart en wordt volledig geleverd conform de indicatiestelling. Opdrachtnemer stuurt een iWmo 305 bericht op het moment dat de hulpverlening feitelijk is gestart;
 - De wachttijdtermijnen zoals genoemd, worden gerekend vanaf de datum dat de hulpvraag is aangemeld bij de opdrachtnemer via iWmo 301 bericht. Opdrachtnemer meldt dit bij Opdrachtgever en legt uit waarom de zorg niet tijdig gestart is.
- 12.5 Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen Cliënt te ondersteunen, ofwel vanwege wachttijsten ofwel omdat Opdrachtnemer zorginhoudelijk geen passend aanbod kan leveren, dient Opdrachtnemer dit direct te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarop - indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever in het belang is van de Cliënt - de Cliënt naar een andere Opdrachtnemer gecontracteerd onder de Raamovereenkomst verwijzen.
- 12.6 Alle eisen die Opdrachtgever stelt aan de Opdrachtnemer gelden uiteraard ook voor eventuele onderaannemers of andere samenwerkingsverbanden.
- 12.7 Opdrachtnemer stelt in ieder geval zeker dat van belang zijnde zaken (zoals de contractstukken) bekend zijn bij eventuele onderaannemers, zodat op de juiste wijze uitvoering gegeven kan worden aan het contract.
- 12.8 Wanneer Opdrachtnemer een of meer onderaannemer(s) inzet, blijft Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en stelt Opdrachtnemer zeker dat alle communicatie door Opdrachtgever, ook zal doorklinken bij de uitvoerende onderaannemer(s). Denk aan het zorgtoewijzingsbericht, maar ook aan eventuele afspraken in een accountgesprek.
- 12.9 Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de ondersteuning, ook in vakanties en bij ziekte.

12.10 Bij uitval/ziekte van medewerkers is binnen drie werkdagen gelijkwaardige vervanging beschikbaar.

Artikel 13. Signalering

- 13.1. Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Opdrachtnemer in overleg treedt met het Wmo-loket van Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtnemer op basis van eigen professioneel oordeel constateert dat:
- a. De geboden Hulp bij het huishouden niet voldoende is om de doelen/resultaten vastgesteld in het Plan van aanpak van Cliënt te bereiken;
 - b. De doelen/resultaten opgenomen in het Plan van aanpak van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van een voorliggende voorziening;
 - c. Het eigen netwerk/de omgeving van de Cliënt op een intensievere manier een rol kunnen spelen bij het behalen van de doelen/resultaten opgenomen in het Plan van aanpak van de Cliënt;
 - d. De doelen/resultaten opgenomen in het Plan van aanpak van de Cliënt niet passend zijn bij de behoefte, situatie, omgeving, mogelijkheden van de Cliënt.
- 13.2 Opdrachtnemer meldt tijdig aan Cliënt dat de indicatie afloopt. Melding van verlenging van de indicatie moet uiterlijk acht weken voor het aflopen van de indicatie bij het Wmo-loket van de gemeente door Cliënt worden gedaan.
- 13.3 Opdrachtnemer houdt te allen tijde de veiligheid van de Cliënt in het oog en meld onveilige situaties bij het Wmo-loket van Opdrachtgever.
- 13.4 Opdrachtnemer heeft een signalerende functie tijdens het bieden van Hulp bij huishouden. Signalen worden gemeld aan het Wmo-loket van Opdrachtgever. Het gaat hierbij niet alleen om de Cliënt, maar ook om de mantelzorger.
- 13.5 Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij signalen van dementie herkennen en dit signaal afgeven aan de Opdrachtgever. Zij maken op verzoek van de Opdrachtgever gebruik van het aanbod van de gemeenten om signalen te (leren) herkennen.
- 13.6 Calamiteiten en signalen (gedurende de ondersteuning) dienen gemeld te worden bij de Toezichthouder Wmo. Een calamiteit is een:
- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid;
 - Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de Cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.
- Een signaal is een uiting van zorgen die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-voorziening. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van Cliënten, zorgverleners, professionals of andere betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

Verantwoording en facturatie

Artikel 14. Verantwoording

- 14.1 Wanneer de Opdrachtgever daarom vraagt, dient de Opdrachtnemer hem van informatie te voorzien, zoals aangegeven in de Wmo (en nadere regelgeving) eventueel aangevuld met andere (betekenisvolle) prestatie-indicatoren die de Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Na afstemming met Opdrachtnemers neemt Opdrachtgever in de looptijd van de Raamovereenkomst een besluit over de volledige set prestatie-indicatoren.

- 14.2 Maximaal twee keer per jaar is er regulier overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgestelde niveau te verkrijgen. Overige overleggen (te denken valt aan uitvoerings- of casusoverleggen) worden vastgelegd in de werkafspraken.
- 14.3 De Opdrachtnemer registreert de uitvoering van de ondersteuning zodanig dat aantoonbaar is welke ondersteuning op welk moment is geleverd en door welke medewerker. De registratie is controleerbaar en herleidbaar en kan desgevraagd worden overgelegd aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer borgt dat de cliënt kennis kan nemen van de geregistreerde inzet en deze desgewenst kan bevestigen of voorzien van opmerkingen.
- 14.4 Opdrachtnemer werkt mee aan de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- 14.5 Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2018). Opdrachtnemer handelt dan ook conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2018) wanneer er sprake is van een datalek.

Artikel 15. Facturatie en administratie HbH

- 15.1 De Opdrachtnemer beschikt over een adequate bedrijfsadministratie, waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig gegevens aan de Opdrachtgever kunnen worden geleverd:
- a. Opdrachtnemer ontvangt voor Hbh een vaste prijs per minuut. Per inwoner geven de gemeenten een indicatie af vastgesteld op aantal minuten (per week);
 - b. Per maandperiode worden er (elektronische) facturen conform het iWmo-berichtenverkeer bij de Opdrachtgever ingediend;
 - c. De Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks, uiterlijk zoals aangegeven in de meest recente versie van het 'landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet' de juistheid van realisatiecijfers, mits Opdrachtnemer een jaarlijkse productie heeft die hoger ligt dan de jaarlijks door Opdrachtgever te communiceren ondergrens. Deze verantwoording is, wanneer de Opdrachtnemer boven de ondergrens uitstijgt, voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant. Deze verantwoording is conform de meest recente versie van het 'landelijke accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet';
 - d. De Opdrachtnemer stelt zeker dat na ontvangst van een zorgtoewijzing door Opdrachtgever (iWmo301) te allen tijde een startzorgbericht (iWmo305) wordt verstuurd nadat de feitelijke hulpverlening gestart is. Wanneer de hulpverlening stopt wordt er te allen tijde een stopzorgbericht (iWmo307) verstuurd;
 - e. De Opdrachtnemer dient, uiterlijk een (1) maand na de voorgaande maandperiode, de declaratie in over die betreffende periode;
 - f. In de declaratie staat in ieder geval vermeld: het gehanteerde tarief, het BSN van de Cliënt, het aantal eenheden en de periode waarin de Hulp bij huishouden heeft plaatsgevonden.
 - g. De declaratie wordt digitaal (via het iWmo-berichtenverkeer) aangeleverd aan Opdrachtgever.
- 15.2 Gedecclareerde inzet zonder geldige indicatie of nadrukkelijke toestemming wordt niet vergoed door Opdrachtgever.

Artikel 16. Facturatie en administratie HHT Diensten Thuis

- 16.1 De Opdrachtnemer beschikt over een adequate bedrijfsadministratie, waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig gegevens aan de Opdrachtgever kunnen worden geleverd:
- a. Opdrachtnemer schrijft voor de HHT Diensten Thuis in voor een vast tarief per uur;
 - b. Opdrachtnemer beoordeelt of een Cliënt (op basis van beschikking voor Hbh) of mantelzorger (inschrijfbewijs mantelzorgorganisatie) die zich meldt in aanmerking komt voor de HHT Diensten Thuis;
 - c. Opdrachtnemer kan maximaal twee uur per week per Cliënt HHT Diensten thuis leveren;
 - d. Opdrachtnemer int de bijdrage bij de Cliënt. De hoogte van deze bijdrage kan op gemeenteniveau verschillend zijn. De hoogte van deze bijdrage wordt vastgelegd in het Financieel besluit van de betreffende gemeente, welke Opdrachtnemer online kan vinden. Opdrachtnemer factureert aan de gemeente het afgesproken uurtarief minus de bijdrage van de Cliënt.
 - e. Het staat Opdrachtgever vrij om de hoogte van de bijdrage voor de Cliënt gedurende de contractperiode aan te passen;
 - f. Opdrachtnemer levert per maandperiode per email facturen met specificaties aan bij de Opdrachtgever;
 - g. De Opdrachtnemer dient, uiterlijk een (1) maand na de voorgaande periode van een (1) maand, de factuur in over die betreffende periode per e-mail aan Opdrachtnemer te versturen;
 - h. Op de factuur staat in ieder geval vermeld: het gehanteerde tarief, het BSN van de Cliënt, het gemeentelijk routenummer, het aantal uur per Cliënt en de periode waarin de Hulp bij huishouden heeft plaatsgevonden en de grondslag (indicatie Hbh of mantelzorger).
- 16.2 Gedeclareerde inzet zonder geldige indicatie of nadrukkelijke toestemming wordt niet vergoed.

Artikel 17. Informatieverwerking

- 17.1 Met in acht name van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) draagt de Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de Cliënt die bij hem geregistreerd staat.
- 17.2 Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de Cliënt inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
- 17.3 Opdrachtnemer zal in het geval van een datalek Opdrachtgever hierover binnen 24 uur informeren en het datalek melden bij Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Daarnaast zal Opdrachtnemer ten spoedigste tegenmaatregelen nemen om het datalek te dichten en ter verdere voorkoming van persoonsgegevens buiten de verwerkingsverantwoordelijken om. Opdrachtnemer neemt de volledige aansprakelijkheid voor datalekken vanuit het systeem van de Opdrachtnemer.
- 17.4 Opdrachtnemer handelt conform AVG als het gaat om informatie-uitwisseling met de onderaannemer(s) en blijft in geval van onderaannemerschap verwerkersverantwoordelijke.

Social Return

Artikel 18. Social Return

- 18.1 Opdrachtgever heeft als sociale doelstelling dat een investering door Opdrachtgever naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet Opdrachtgever in het algemeen door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten, waarbij Opdrachtgever van leveranciers verwacht dat ze een bijdrage leveren aan het arbeidsmarktbeleid of, als dat niet mogelijk is, aan andere maatschappelijke doelstellingen van Opdrachtgever. Voorbeelden daarvan zijn: onderwijs, participatie, zorg en armoedebestrijding. Via de sociale investering van de Opdrachtnemers willen de samenwerkende Opdrachtgevers duurzame samenwerking met de markt tot stand brengen, die past bij de veranderingen in bestaande verhoudingen tussen overheid, burgers en bedrijven. En die bijvoorbeeld ook de formele en informele netwerken elkaar helpen te verbinden. De toepassing van Social Return kan op verschillende manieren plaatsvinden.
- 18.2 Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van het contract een waarde gelijk aan respectievelijk ten minste 5% van de uiteindelijke jaarlijkse opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return. Deze verplichting is uitsluitend van toepassing op Opdrachtnemers die jaarlijks een omzet realiseren van meer dan € 50.000,-.
- 18.3 Opdrachtnemer stelt nadere prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken zijn onderdeel van de te maken werkafspraken en maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst.
- 18.4 Indien Opdrachtnemer zijn Social Return-verplichting niet of niet volledig nakomt, is Opdrachtnemer het resterende bedrag van deze verplichting verschuldigd, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag. Opdrachtgever is gerechtigd dit totaalbedrag te verrekenen met aan Opdrachtnemer verschuldigde facturen.

Implementatieperiode

Artikel 19. Implementatieperiode

- 19.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan een implementatieperiode van 1 november 2026 tot 1 januari 2027.
- 19.2 Opdrachtnemer overlegt binnen 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst een implementatieplan aan. In dit plan gaat hij op maximaal een A4-bladzijde in op de volgende onderwerpen:
- Een mijlpalenplanning van de implementatie, met daarin opgenomen:
 - De mijlpalen die Inschrijver onderkent;
 - De per mijlpaal uit te voeren acties;
 - De actiehouder van elk van deze acties, zijnde Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
 - Een contactenmatrix, waaruit blijkt op welke wijze Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de implementatie schriftelijk en mondeling contact met elkaar onderhouden;
 - Wijze van overdracht van Cliënten (indien van toepassing).

- 19.3 De door Opdrachtnemer gemaakte kosten tijdens de implementatieperiode van drie maanden zijn niet te verhalen op Opdrachtgever.
- 19.4 Van Opdrachtnemer wordt volledige medewerking verwacht aangaande het overstappen van Cliënten.
- 19.5 Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode een korte omschrijving aan van de organisatie en het zorgaanbod ten behoeve van de (digitale) zorgcatalogus.
- 19.6 Gedurende de implementatieperiode verleent de Opdrachtnemer actieve medewerking aan het maken en uitvoeren van werkafspraken met Opdrachtgever, gericht op het verkrijgen van inzicht in wachtlijsten en het terugdringen daarvan. De nadere invulling van deze werkafspraken volgt.