

Programma van eisen



Bijlage 1 | Programma van Eisen Huishoudelijke Ondersteuning

Om voor de Overeenkomst in aanmerking te (blijven) komen voldoet Aanbieder gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de volgende eisen. Gemeente heeft bij inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om te onderzoeken of Aanbieder blijvend aan alle eisen voldoet en kan daarvoor bewijsstukken opvragen.

1.1. Algemene eisen

1. *Algemene Inkoopvoorwaarden:* Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de Gemeente zoals deze als bijlage bij de Overeenkomst zijn toegevoegd. Uitsluitend de door Gemeente gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbidding van Aanbieder wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.
2. *Formats:* Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Aanbieder moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Aanbieder conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Gemeente daarvoor ter beschikking stelt.
3. *Belangenverstrengeling:* Aanbieder garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Aanbieder hebben geen belang of direct invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Deelnemers of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Gemeente.
4. *Uitgangspunten Gemeente:* Aanbieder accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente zoals beschreven in de Overeenkomst en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijzen te zullen handelen.
5. *KvK verklaring:* Aanbieder toont aan dat zijn onderneming is ingeschreven in het Nederlands Handelsregister als verlener van zorg of maatschappelijke dienstverlening. Dit gebeurt door overlegging van een bewijs van inschrijving van de Kamer van Koophandel dat op het moment van inschrijving niet ouder is dan 3 maanden.
6. *Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA):* Aanbieder dient een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA in. Met de indiening en ondertekening van dit document verklaart de Aanbieder dat hij in staat is om vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de door hem aangeboden dienstverlening daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de inkoopdocumenten en alle daartoe behorende bijlagen. De rechtsgeldige ondertekening dient toetsbaar te zijn in het bewijs van inschrijving van de KvK of door toevoeging van een ondertekende machtiging van een tekenbevoegde. Zo nodig worden KvK verklaringen van "bovenliggende" bedrijfsonderdelen toegevoegd om de tekenbevoegdheid aan te tonen.
7. *AGB-code:* Aanbieder is ingeschreven in het AGB-register en beschikt over een geldige AGB-code welke bij inschrijving wordt overlegd en bij tussentijdse wijziging onmiddellijk wordt gemeld aan Gemeente.
8. *IBAN-nummer:* Aanbieder dient te beschikken over een IBAN-nummer welke bij inschrijving wordt overlegd.
9. *(concept-) Overeenkomst:* Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de (concept-) Overeenkomst maatwerkvoorzieningen Wmo Huishoudelijke Ondersteuning 2024.
10. *Overmatige winsten:* Gemeente heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat de maatschappelijke gelden voor Wmo dienstverlening aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) Inwoners wordt besteed. Aanbieder zal daarom geen hoge winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van bestuurders, eigenaren, vennoten en/of aandeelhouders hanteren, voortvloeiende uit dienstverlening uit hoofde van

de Overeenkomst. In de Overeenkomst is nader beschreven welke beperkingen en consequenties daarop gelden.

11. *Maatregelen Toezichthouders:* Aanbieder is op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering opgelegd door toezichthouders. Deze regel is niet van toepassing wanneer uit een onderzoek door de Gemeente, GGD of IGJ een aantal verbetermaatregelen zijn geëist, zonder dat er sprake is van bestuursdwang, cliëntenstop of verbod op uitvoering.
12. *Terug- of invorderingstraject:* Aanbieder heeft op het moment van inschrijving geen terug- of invorderingstraject lopen bij een Gemeente of ander overheidsorgaan, dan wel het Zorgkantoor wegens onrechtmatig handelen.

1.2. Eisen aan de Aanbieder

1. *Kwaliteitsborging:* Aanbieder waarborgt de systematische kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en Inwoners systematisch wordt geborgd. Aanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. De Aanbieder komt alleen in aanmerking voor deelname aan de Overeenkomst indien hij voortdurend kan voldoen aan de eisen gesteld in het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019 (<https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/toetsingskader-wmo-en-jeugdzorg/>). Daarnaast dient hij voortdurend het volgende te kunnen overleggen:
 - Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een (door de Raad van Accreditatie) geaccrediteerde auditororganisatie. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. Of, in geval van een coöperatie, de scope van zowel het certificaat van de coöperatie zelf als de diverse scopes van de leden gezamenlijk overeenkomen met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd
OF
 - Een Kwaliteitshandboek of kwaliteitsborging/ kwaliteitsmanagement systeem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder a) genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige, waarbij de auditor minimaal is opgeleid tot IRCA-auditor en ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal eenmaal per twee jaar is uitgevoerd op locatie van de Aanbieder met een positieve beoordeling van de audit.
2. *Privacy:* Aanbieder dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Aanbieder houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend. Aanbieder maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met Gemeente of Inwoners. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Livemail, Gmail, etc. wordt niet beschouwd als veilige communicatie en is niet toegestaan.
3. *Registratie:* Aanbieder draagt zorg voor een registratie waaruit herleidbaar is op welke dagen en tijdstippen welke medewerker ondersteuning heeft verleend.
4. *Vergewisplicht:* Bij het aannemen van personeel is de Aanbieder zich ervan bewust van dat hij moet controleren of de nieuwe medewerker geschikt is om zorg te verlenen. Onderstaande link geeft hierover meer informatie.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht>
5. *Herkenbaarheid en legitimatieplicht:* Elke medewerker van de Aanbieder die wordt ingezet is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Aanbieder en kan zich legitimeren.
6. *Gedragscodes:* Aanbieder heeft een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met Inwoners ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties

indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.

7. **Klachtenregeling:** Aanbieder dient erop toe te zien dat aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld. Daarom dient Aanbieder aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgeleverd aan de Gemeente waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken.
8. **Clïënttevredenheid:** Aanbieder voorziet minimaal 1 maal per 2 jaar in een rapportage over het clïënttevredenheidsonderzoek van zijn organisatie. Daarin komt tot uitdrukking in welke mate Inwoners tevreden zijn over de wijze van dienstverlening door Aanbieder.
9. **Medezeggenschap Inwoners:** Aanbieder kan aantonen dat Inwoners die huishoudelijke ondersteuning ontvangen invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief naar de (omvang van de) instelling en de Inwonergroep en wordt door de Aanbieder gefaciliteerd, zodat deze medezeggenschap kan functioneren. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de Inwoners.
10. **Medezeggenschap medewerkers:** Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
11. **Meldcode Huiselijk geweld:** Aanbieder voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet Aanbieder in ieder geval een protocol meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
12. **Meldplicht Calamiteiten:** Aanbieder is bekend met en handelt conform het protocol "Calamiteiten en Geweldsincidenten Wmo". Het actuele protocol is te downloaden via <https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/calamiteiten-en-geweld-melden/>. Aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van deze voorziening zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) bij de Kwaliteitstoezichthouder Wmo van de Gemeente. Aanbieder doet zijn melding digitaal via <https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/calamiteiten-en-geweld-melden/>. Aanbieder zorgt ervoor dat zijn medewerkers instructie hebben gehad over hoe om te gaan met het protocol "Calamiteiten en Geweldsincidenten Wmo".
13. **Toezicht:** Gemeenten houden toezicht mede aan de hand van het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019. Dit is in te zien op de website van NMD-samenwerking via de volgende link: <https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/toetsingskader-wmo-en-jeugdzorg/>. Tevens oefent Gemeente rechtmatigheidstoezicht uit op de prestaties welke in rekening zijn gebracht. Aanbieder werkt mee aan alle onderzoeken die door de Toezichthouders worden uitgevoerd. Aanbieder werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouder (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties.
14. **Overgangsregeling:** Ingeval de Overeenkomst in overleg wordt beëindigd is Aanbieder verantwoordelijk voor de overdracht van in zorg zijnde Inwoners aan een gecontracteerde Aanbieder. Aanbieder heeft hiervoor de gelegenheid tot de einddatum van de beschikking, maar maximaal tot en met 6 maanden na de datum van beëindiging van de Overeenkomst. Dit op basis van alle vereisten en tarieven uit de Overeenkomst, welke onverkort van kracht blijven, inclusief eventueel geïndexeerde tarieven. Deze overgangsregeling is alleen toepasbaar in het geval van een reguliere beëindiging van de Overeenkomst of een beëindiging in overleg tussen

Gemeente en Aanbieder en Gemeente bepaalt in alle gevallen of de Overgangsregeling van toepassing kan worden verklaard.

15. *Overnameprotocol Inwoners:* Bij het (tussentijds) beëindigen van de Overeenkomst met een Aanbieder dient zorgvuldig te worden gehandeld bij de overname van Inwoners die huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Aanbieder werkt in die gevallen in alle opzichten volledig en actief mee aan de continuïteit van de hulpverlening aan Inwoners door een volledige (inhoudelijke en digitale) zorgvuldige overdracht van Inwoners aan een, door de Inwoner gekozen, andere gecontracteerde Aanbieder. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
 - Aanbieder stelt op verzoek van de Gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de Inwoners die huishoudelijke ondersteuning ontvangen;
 - Aanbieder overlegt met de Gemeente hoe de Aanbieder de continuïteit van zorg voor de desbetreffende Inwoners garandeert;
 - Aanbieder werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de Inwoner;
 - De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Inwoner en past bij de resultaten die de Gemeente voor deze Inwoner heeft vastgesteld;
 - Aanbieder draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen;
 - Aanbieder blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie. Als de overnemende partij de ondersteuning heeft overgenomen en de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd vervalt deze bereikbaarheidsverplichting.
16. *Overname personeel:* Aanbieder is verplicht mee te werken aan het opstellen van een overnameprotocol met betrekking tot overname van personeel van Aanbieders die de Overeenkomst (tussentijds) beëindigen. De Gemeente is daarin geen formele partij bij overname afspraken tussen twee Aanbieders ingeval van volledige overname van activiteiten. Gemeente bewaakt in het belang van haar Inwoners of de overdracht zorgvuldig plaatsvindt met inachtneming van de gestelde eisen in de Overeenkomst en zal waar mogelijk ondersteunen dan wel bemiddelen in de voortgang en de uitkomsten van overleg.
17. *Implementatie:* Tijdens de contractimplementatie die eind 2023 nodig is om de omslag te maken van resultaat- naar urenkostenlevering levert Aanbieder op verzoek van Gemeente de urenomschrijving van de in zorg zijnde inwoners aan op basis van de werkroosters van medewerkers.
18. *Brancheorganisatie of Beroepsvereniging:* Aanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie of beroepsvereniging die passend is voor de aard van de opdracht en de gevraagde dienstverlening.
19. *Minimale capaciteit:* Aanbieder is in staat om zelfstandig of gezamenlijk met een Onderaannemer (of in combinatie met een andere Aanbieder) permanent minstens 10 Inwoners tegelijk te ondersteunen, dit mag ook bij meerdere Gemeenten zijn.

1.3. Eisen aan de uitvoering van de opdracht

1. *Werkzaamheden:* De in te zetten ondersteuning dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo 2015 hieraan stelt. De Aanbieder verleent verantwoorde ondersteuning. Dat is ondersteuning van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig is en klantgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner.
2. *Opdracht:* Aanbieder conformeert zich aan hetgeen is gesteld in de Omschrijving van de opdracht zoals dit in het Inkoopdocument is opgenomen in hoofdstuk 1.5.
3. *Afstemming rondom de Inwoner:* Aanbieder neemt deel aan het netwerk rond de Inwoner en stemt de ondersteuning af met andere professionele dienstverleners en het voorliggend veld die zorg of ondersteuning

leveren aan de Inwoner (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Aanbieder binnen dit netwerk met een integraal hulpverleningsplan.

4. *Onafhankelijke Cliënt ondersteuning (OCO):* Aanbieder respecteert de inzet van een Onafhankelijke Cliënt ondersteuner en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de Inwoner mogelijk te maken, zowel bij de start van de Beschikking als gedurende de uitvoeringsperiode van de Beschikking.
5. *Algemene voorzieningen:* Aanbieder is bekend met gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en weet waar hij zich moet melden als een Inwoner hiervoor in aanmerking komt.
6. *Samenwerking met andere professionals:* Aanbieder werkt samen met andere professionals. Aanbieder kan aantonen dat zijn medewerkers ook andere betrokken hulpverleners faciliteren om hun werk naar behoren uit te voeren. Aanbieder werkt waar nodig mee aan multidisciplinaire overleggen die rondom een Inwoner worden georganiseerd.
7. *Signalering:* Aanbieder meldt zo spoedig mogelijk bij de Gemeente wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Inwoner voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Inwoner en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit kan van toepassing zijn als er zowel meer, andere als minder ondersteuning nodig is.
8. *Start ondersteuning:* Aanbieder verplicht zich om uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van het toewijzingsbericht de ondersteuning te starten.
9. *Acceptatieplicht:* Aanbieder heeft acceptatieplicht inhoudende dat Aanbieder de verwijzing van de Inwoner moet accepteren en de Inwoner ondersteuning moet worden geleverd.
Indien de veiligheid van Aanbieder, de Inwoner zelf en/of overige Inwoners in het gedrang komt door een toewijzing van een Inwoner aan de Aanbieder of indien er voor de Aanbieder andere zwaarwegende redenen zijn om een Inwoner niet te accepteren dan dient dit gemotiveerd onderbouwd te worden aan de Gemeente, waarna Gemeente bepaalt of de acceptatieplicht van toepassing blijft of dat daarvan wordt afgezien.

Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn (niet-limitatief):

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede Inwoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de Inwoner.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de Inwoner.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede Inwoners.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Aanbieder

De Aanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de Gemeente, indien een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de Inwoner.
 - De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrator voor de Inwoner.
 - De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de Inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
 - De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is een familielid in de eerste of tweede graad van de Inwoner, of onderhoudt een persoonlijke relatie met de Inwoner.
10. *Continuïteit:* Aanbieder staat garant voor een permanente continuïteit van de levering van de afgesproken ondersteuning. In geval van bovenmatige uitval van personeel door ziekte en/of vakantieperiodes mag de Aanbieder Inwoner voorstellen om de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk op een andere wijze of ander moment

in te vullen. De Inwoner dient hiermee aantoonbaar in te stemmen. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor de inschatting of het tijdelijk wijzigen van de huishoudelijke ondersteuning in de betreffende situatie ook mogelijk is.

11. *Urgente problematiek:* Bij urgente problematiek dient een Inwoner direct ondersteund te worden. Ook als de capaciteit beperkt is. Urgente problematiek betreft casuïstiek waarbij sprake is van spoed, zoals gezondheidsrisico's of medische aandoeningen bij de Inwoner, dit is ter beoordeling aan de Gemeente.

12. *Bedrijfsvoering:*

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Inwonerdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder.
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan.

1.4. Eisen aan het in te zetten personeel

1. *VOG:* Personeel dat beroepsmatig of als vrijwilliger in contact komt met de Inwoner is in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze Verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De Verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Aanbieder in dienst is getreden. Na indiensttreding van medewerker bij Aanbieder mag de Verklaring niet ouder zijn dan drie jaar. Op verzoek van Gemeente is Aanbieder in staat om de VOG's te overleggen.
2. *Vakbekwaamheid en competenties:* Van zorgmedewerkers wordt verlangd dat zij:
 - Zelfstandig kunnen werken;
 - Kennis en vaardigheden hebben met betrekking tot schoonmaken en hygiëne;
 - Verzorgd uiterlijk en gepaste kleding hebben;
 - Goede sociale en communicatieve vaardigheden bezitten;
 - Respect hebben voor de culturele achtergrond en/of geloofsovertuiging van de Inwoner;
 - Respect hebben voor de leefwijze van de Inwoner;
 - De zelfredzaamheid van de Inwoner stimuleren;
 - Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.
3. *Inzet medewerkers door Aanbieder:* Aanbieder zet medewerkers in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren conform de eisen in de Overeenkomst. De medewerker heeft oog voor de doelen van de Inwoner en werkt vanuit de vraag en beleavingswereld van de Inwoner. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche gebruikelijke en vastgestelde Basiscompetentieprofielen (BCP's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's). *Kennis- en ervaringsvereisten:* Aanbieder heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet- en regelgeving. Aanbieder kan aantonen dat voor alle onderdelen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om die uit te mogen voeren. Dit geldt zowel voor opgeleide medewerkers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

4. *Voorliggend veld en samenwerking:* De medewerkers beschikken over voldoende kennis van de lokale (voorliggende) voorzieningen en activiteiten van de Gemeente en gebruiken deze kennis actief ten behoeve van ondersteuning van de Inwoner.

1.5. Administratieve Eisen en Werkafspraken

1. *Plan van aanpak:* Aanbieder dient binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst een Plan van aanpak in zoals beschreven in het Inkoopdocument Hoofdstuk 4.
2. *I-Wmo standaard:* Aanbieder en Gemeente verbinden zich aan het gebruik van de op dat moment geldige versie van de i-Wmo standaard en de daarbij behorende standaard administratie protocollen (SAP).
3. *Gegevensuitwisseling:* Gemeente en Aanbieder verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn.
4. *Monitoring en informatieverstrekking:* Aanbieder werkt mee aan het binnen drie weken aanleveren van informatie ten behoeve van wettelijke verplichtingen of voor beleidsvorming. Gemeente zal op gepaste wijze en intensiteit omgaan met het stellen van informatieverzoeken.
5. *Productieverantwoording en controleverklaring:* Alleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient jaarlijks aantoonbaar te worden gemaakt door de productieverantwoording uit de eigen administratie van de Aanbieder aan te bieden aan NMD-samenwerking, uiterlijk voor 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin de Ondersteuning gefactureerd is.
6. *Accountantsverklaring:* Wij sluiten aan bij het landelijk accountantsprotocol 2021 financiële verantwoording Wmo voor de productieverantwoording en accountantsverklaring. Dit betreft alle geleverde zorg in het betreffende jaar, die via het berichtenverkeer is of nog wordt gedeclareerd. U dient vóór 1 maart van het jaar T+1 een productieverantwoording op gemeenteniveau in te leveren conform het landelijk protocol. U hanteert daarvoor het vaste format 'productieverantwoording Wmo', dit format is te downloaden van de website van het i-Sociaal Domein. Wanneer uw totale omzet Wmo voor de Gemeente gelijk of hoger is dan € 125.000, dient u vóór 1 april van het jaar T+1 een accountantsverklaring op totaalniveau in te leveren inclusief een gecertificeerde productieverantwoording per individuele gemeente. Uw accountant geeft daarbij aan dat het landelijk protocol is gevolgd. Indien uw totale omzet Wmo voor de Gemeente lager is dan € 125.000, maar u bent wel in het bezit van een accountantsverklaring, dan verzoeken wij u om óók uw accountantsverklaring met gecertificeerde productieverantwoording in PDF naar de Gemeente te sturen. Het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. Gemeente is bevoegd een review te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Aanbieder.
7. *Werkafspraken:* Gemeente en Aanbieder kunnen nadere werkafspraken maken over de uitvoering van de Opdracht. Deze nadere afspraken worden vastgelegd in een document werkafspraken. Dit is een dynamisch document dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden aangepast. Deze is in lijn met de vastgestelde opdracht.

1.6. Contractmanagement

1. *Contractmanagementgesprekken:* Aanbieder neemt deel aan jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Gemeente hanteert als uitgangspunt: minimaal 1 gesprek per jaar. Gemeente kan de frequentie bijstellen wanneer Gemeente dit wenselijk vindt. Voorafgaand aan de gesprekken vindt afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling. In ieder geval wordt jaarlijks de cliënttevredenheid, klachtenrapportage en het door de Aanbieder opgestelde plan van aanpak besproken. Gegevens over cliënttevredenheid en klachten

worden schriftelijk voor het overleg aan de contractmanager NMD-samenwerking verzonden.

2. **Gezamenlijk overleg:** Periodiek wordt door Gemeente een gezamenlijk overleg georganiseerd met alle gecontracteerde Aanbieders. De agenda wordt in samenspraak met de deelnemers vastgesteld en betreft onderwerpen die samenhangen met actualiteiten, ontwikkeldoelstellingen in de Overeenkomst en afstemmingsvraagstukken die op alle Aanbieders betrekking hebben.
3. **Overige communicatie:** Overige communicatie verloopt volgens onderstaande communicatiematrix:

Onderwerp	Opdrachtgever	Aanbieder	Vorm	Frequentie
Inwoner/indicatie	Toegangsconsulent	Teamleider/planner	Telefonisch/e-mail	Naar behoefte
Contract	Contractmanager	Accountmanager	Gesprek	1 x p/j
Toezicht en Calamiteiten	Toezichthouder	Teamleider	Gesprek	Incidenteel
Escalatie	Management	Directie	Gesprek	Incidenteel

4. **Verwijzingswijzer:** Aanbieders zijn verplicht zich te presenteren op: <https://www.verwijzingswijzer.nl/> of een opvolgende webapplicatie. Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van hun gegevens op de Verwijzingswijzer of een opvolger. Aan de webapplicatie wordt een module toegevoegd waarin beschikbaarheid per Aanbieder kan worden aangegeven. Aanbieders werken mee aan het periodiek invullen hiervan.

1.7. Hoofd- en onderaanneming en combinatie

1. **Melden onderaanneming:** In het inkoopproces meldt Aanbieder onderaannemers aan in zijn inschrijving. Tijdens de contractperiode meldt Aanbieder onderaannemers aan via het Formulier Inzet Onderaannemer via <https://nmdsamenwerking.nl/contractmanagement/formulier-inzet-onderaannemer/>.
2. **Geen onderaanneming:** Een Onderaannemer heeft geen mogelijkheden om eventuele overige Onderaannemers aan zich te binden
3. **Verantwoordelijkheid hoofdaannemer:** Aanbieder is volledig verantwoordelijk voor de ingeschakelde Onderaannemer(s) en overige ingeschakelde derde(n) en zal deze dezelfde eisen en verplichtingen opleggen welke betrekking hebben op de door de Onderaannemer te leveren Opdracht als voor haarzelf van kracht zijn.
4. **Aanspreekpunt Gemeente:** Aanbieder treedt voor alle contacten met Gemeente op als aanspreekpunt.
5. **Taken hoofdaannemer:** Aanbieder is, bij de inzet van een of meerdere Onderaannemers, verantwoordelijk is voor het (laten) uitvoeren van de volgende taken:
 - In samenspraak met de Inwoner opstellen van het Ondersteuningsplan met de daarin te behalen resultaten. Daarbij kan de Inwoner mogelijk worden ondersteund door de Toegang en/of een Onafhankelijk Cliënt ondersteuner;
 - Afstemming met de Toegang gedurende de gehele periode van ondersteuning aan een Inwoner;
 - Aangeven in het Ondersteuningsplan van het aandeel van een eventuele Onderaannemer in de te behalen resultaten in afstemming met de Inwoner;
 - Optreden als het centrale aanspreekpunt voor de Inwoner en Gemeente gedurende de looptijd van de indicatie;
 - Bepalen van de wijze/mate van inzet van de juiste professionals met het juiste opleidingsniveau en specialisme, een passende methodiek en een zorgvuldige afronding.

1.8. Social Return

1. *Inspanningsverplichting:* Aanbieder streeft bij de uitvoering van de opdracht om 5% van de gerealiseerde omzet in te zetten voor Social Return.
2. *Nakomen verplichtingen:* Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor de invulling van de Social Return inspanningsverplichting.
3. *Social Return Monitor:* Aanbieder ontvangt na toelating per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Return inspanningsverplichting. Op het gebruik van de Monitor is een privacy protocol van toepassing. Aanbieder neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Wanneer de Aanbieder geen contactgegevens van de accountmanager heeft ontvangen, dan neemt Aanbieder zelf contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl

