Bijlage A: Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Woudenberg

Uitgangspunten
De gemeente Woudenberg wenst met ingang van 1 april 2027 huishoudelijke ondersteuning opnieuw in te kopen. Het doel is om vanaf 1 april 2027 en verder op een verantwoorde manier, binnen de gestelde inhoudelijke en financiële kaders een oplossing te kunnen bieden voor cliënten die problemen ervaren bij het zelfstandig kunnen uitvoeren van huishoudelijke ondersteuning. De gemeente wenst als Opdrachtgever middels een aanbestedingsprocedure aanbieder(s) (hierna te noemen: Opdrachtnemer(s) te contracteren voor het uitvoeren van huishoudelijke ondersteuning.

De gemeente Woudenberg (hierna te noemen: Opdrachtgever) wenst met een professionele Opdrachtnemer een langdurige samenwerkingsovereenkomst aan te gaan. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de door de gemeente opgestelde inkoopdocument, de vigerende wet- en regelgeving en de voor de branche geldende normen en kwaliteitseisen.

De Opdrachtgever zal met te contracteren Opdrachtnemer(s) een overeenkomst aangaan voor de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening aan cliënten die het huishouden niet meer zelfstandig kunnen uitvoeren, en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken. De dienstverlening is gericht op een schoon en leefbaar huis. In praktische zin gaat het erom dat cliënten een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

Potentiële Opdrachtnemers moeten voldoen aan het kunnen uitvoeren van de gevraagde dienstverlening volgens onderstaande Programma van Eisen.

In deze bijlage staat het Programma van Eisen (PvE) weergegeven, oftewel de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit eisen met een knock-out karakter. Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen.

De Inschrijver dient bij uitvoering van de Opdracht te voldoen aan elk van de gestelde eisen. Als bij beoordeling van de Inschrijvingen blijkt dat dit niet het geval is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende Inschrijver niet in aanmerking voor een overeenkomst.

Eisen algemeen	
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de (kwaliteits-)eisen zoals die in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de lokale regelgeving zoals de Integrale verordening Sociaal Domein Woudenberg 2026, de nadere regels en de beleidsregel Normenkader huishoudelijke hulp Woudenberg.
2.	Opdrachtnemer verklaart zich te hebben geïnformeerd over en conformeert zich aan het beleid van de gemeente, voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en meldt een klacht of andere gebeurtenis binnen drie werkdagen bij de contactpersoon van de gemeente.
4.	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de Wet meldcode huiselijke geweld en

	kindermishandeling (https://wetten.overheid.nl/BWBR0033723/2020-10-01) en heeft deze binnen de organisatie geïmplementeerd.
5.	Opdrachtnemer is verplicht tot een juiste registratie van bestuurders en/of toezichthoudend orgaan in het Handelsregister en geeft wijzigingen in deze registratie direct door aan Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer is bekwaam en gekwalificeerd en beschikt over aantoonbare bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor de uitvoering van de Opdracht.
7.	De Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Alle medewerkers en vrijwilligers moeten een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen overleggen, die minimaal getoetst is op de navolgende classificaties: • Het verlenen van diensten (nr. 41); • Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43); • Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85), of • Screeningsprofiel nr. 45: gezondheidszorg en welzijn van mens en dier, of • Screeningsprofiel nr. 75: (Gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker/family supervisor, probation officer, child welfare investigator, social worker.
8.	Op deze Opdracht is het Inkoop en aanbestedingsbeleid gemeente Woudenberg 2020 van toepassing: https://www.woudenberg.nl/fileadmin/Website/Documenten/Inkoop-_en_aanbestedingsbeleid_gemeente_Woudenberg_2020.pdf

Eisen dienstverlening uitvoering opdracht	
9.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de uit te voeren Opdracht zoveel als redelijkerwijs mogelijk en zorgt tijdig voor vervanging bij verlof, afwezigheid en langdurig verzuim. Indien vervanging in uitzonderlijke onvoorziene situaties niet tijdig mogelijk is, informeert Opdrachtnemer onverwijld de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien de continuïteit of beschikbare personele capaciteit structureel onder druk komt te staan, meldt Opdrachtnemer dit eveneens onverwijld aan Opdrachtgever en treedt met Opdrachtgever in overleg over passende beheersmaatregelen.
10.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de ondersteuning aan cliënt(en) zoveel als redelijkerwijs mogelijk en informeert de cliënt tijdig over verlof, afwezigheid, langdurig verzuim of andere omstandigheden die gevolgen hebben voor de levering. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om tijdig passende vervanging te organiseren.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de dienstverlening uitvoert in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om naar eigen vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de dienstverlening.
12.	Opdrachtnemer stelt zelfredzaamheid van cliënt en het participeren van de cliënt in de samenleving centraal. Daar waar nodig en mogelijk stemt Opdrachtnemer dit af met

	partners in het (voorliggende) veld en zorgt voor mogelijke toeleiding naar het sociaal netwerk van de cliënt.
13.	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van de sociale kaart en draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de De Kleine Schans en andere betrokken partijen.
14.	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de huishoudelijke ondersteuning aan de cliënt of diens gezin/netwerk in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands; a. De wijze van uitvoering van de activiteiten; b. Het weigeren en stopzetten van de activiteiten; c. Klachtenregeling; d. Rechten en inspraakmogelijkheden; e. Een telefoonnummer waarop de Opdrachtnemer op werkdagen tijdens reguliere kantooruren beschikbaar en bereikbaar is en een e-mailadres.
15.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop het actuele ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de cliënt contact op kan nemen, is beschreven. Op de website moet minimaal staan: • Een actueel overzicht van de diensten aan cliënten; • De klachtenregeling van de Opdrachtnemer; • Hoe de Opdrachtnemer omgaat met privacy van cliënten en de wijze waarop persoonsgegevens verwerkt worden; • De NAW-gegevens van Opdrachtgever, een algemeen emailadres en telefoonnummer(s).
16.	Opdrachtnemer heeft in beginsel acceptatieplicht en aanvaardt de Opdracht van Opdrachtgever en de hulpvraag van cliënt voor de duur van de afgegeven beschikking. Een tijdelijk of structureel capaciteitsprobleem vormt niet zonder meer een grond om een individuele cliënt te weigeren. Indien tijdige levering aantoonbaar niet mogelijk is, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever en treedt met Opdrachtgever in overleg over een passende oplossing.

Eisen aan de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning	
17.	Daar waar de cliënt een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning heeft vanuit de Wlz en/of Zvw, is een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo niet mogelijk.
18.	De Opdrachtgever stelt door middel van een beschikking vast welke omvang van huishoudelijke ondersteuning geleverd moet worden aan de cliënt en welke resultaten bereikt moeten worden.
19.	In het kader van de maatwerkvoorziening wordt de aard en omvang van de specifieke huishoudelijke ondersteuning bepaald volgens het HHM Normenkader: https://www.hhm.nl/wp-content/uploads/MW250050-Normenkader-Huishoudelijke-Ondersteuning-2025-bureau-HHM.pdf
20.	In het kader van de maatwerkvoorziening wordt de aard en omvang van de specifieke huishoudelijke ondersteuning binnen de kaders van de beschikking, door de Opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan met de cliënt.
21.	De cliënt heeft de vrijheid om een gecontracteerde Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde huishoudelijke ondersteuning biedt. De keuze van de cliënt is

	voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Opdracht aan een specifieke Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft nimmer enig aanspraak op Opdrachtgever uit hoofde van het al dan niet verstrekken van een Opdracht.
22.	In de individuele schriftelijke opdracht van Opdrachtnemer (Opdrachtverstrekking) worden de NAW- gegevens, via beveiligd verzenden, en de inhoud van de beschikking van de cliënt opgenomen. E.a in lijn met de AVG
23.	De Opdrachtnemer neemt in beginsel binnen vijf werkdagen na ontvangst van het i-Wmo startbericht, contact op met de cliënt. In dat contact en/of naar aanleiding van dat contact en worden met de cliënt tenminste de volgende zaken besproken: a. Inventarisatie van de wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking en toewijzing; b. Het voorleggen aan cliënt van de mogelijkheden die de Opdrachtnemer heeft voor levering van de geïndiceerde ondersteuning; c. De termijn waarbinnen de ondersteuning geleverd kan worden.
24.	Opdrachtnemer geeft een terugkoppeling aan Opdrachtgever wanneer de huishoudelijke ondersteuning is opgestart via een startbericht via i-Wmo. Indien Opdrachtnemer de Opdracht niet binnen de geldende termijn kan uitvoeren, registreert Opdrachtnemer dit en stelt Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk/ per mail op de hoogte, onder vermelding van de reden en de verwachte termijn waarop uitvoering wel mogelijk is.
25.	Opdrachtnemer kan huishoudelijke ondersteuning aan een cliënt uitsluitend weigeren indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden die de persoon van de cliënt en/of gezin betreffen en op grond waarvan de huishoudelijke ondersteuning in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer kan de huishoudelijke ondersteuning alleen weigeren, beëindigen of stopzetten na voorafgaand overleg en het bereiken van overeenstemming met Opdrachtgever, en doet hiervan mededeling aan de cliënt.
26.	Opdrachtnemer legt schriftelijk vast hoe uitvoering wordt gegeven aan de beschikking.
27.	Opdrachtnemer signaleert ontwikkelingen die aanleiding kunnen zijn voor herbeoordeling.
28.	De hulp bij het huishouden dient minimaal te worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 uur ’s ochtends en 18.00 uur ‘s avonds.
29.	Opdrachtnemer attendeert cliënt tijdig op het aflopen van de beschikking. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het doen van een melding en het aanvragen van een nieuwe beschikking bij Opdrachtgever. In overleg met cliënt neemt Opdrachtnemer het initiatief richting Opdrachtgever met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste herbeoordeling. Zonder geldige beschikking zal Gemeente geen huishoudelijke ondersteuning vergoeden.
30.	In het geval dat de situatie bij een cliënt verandert dient de gemeente door opdrachtnemer geïnformeerd te worden, namelijk indien: a. De zorg bij de cliënt wordt gestart; b. De zorg meer dan 6 weken is opgeschort; c. De zorg bij de cliënt is beëindigd; d. Het aantal uren huishoudelijk ondersteuning dat ingezet wordt, structureel minder is dan het aantal geïndiceerde uren.
31.	Elke opdracht aan de cliënt eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist: a. Bij het bereiken van de in de opdracht bepaalde einddatum, zoals die is overgenomen uit de beschikking, of;

	b. Bij permanente opname van cliënt in een zorginstelling of bij overlijden van cliënt. Beëindiging na zes (6) weken gerekend vanaf moment opname of overlijden van cliënt in geval van achterblijvende partner; c. Bij verhuizing van cliënt buiten de woonplaats.

Eisen t.a.v. vervanging huishoudelijke ondersteuning en tussentijdse beëindiging	
32.	De Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen van de cliënt. De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.
33.	Indien een Opdrachtnemer tegen problemen aanloopt in de relatie met de cliënt bij uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning, spant Opdrachtnemer zich eerst aantoonbaar in om de problemen op te lossen, bijvoorbeeld door overleg, bemiddeling of - waar passend - inzet van een andere medewerker. Indien dit niet tot een werkbare oplossing leidt, kan na voorafgaand overleg en toestemming van Opdrachtgever de dienstverlening worden stopgezet. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen huishoudelijke ondersteuning totdat er een definitieve oplossing gevonden is, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. Opdrachtnemer verleent bij een overgang van cliënten naar een nieuwe Opdrachtnemer volledige medewerking. Uitgangspunt is een ongestoorde overgang voor de cliënt.
34.	Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen door de wens hiertoe kenbaar te maken aan de Gemeente. De Gemeente is in dat geval gerechtigd, na beoordeling van haar kant, de dienstverlening aan Opdrachtnemer per mail op te zeggen, zonder tot enige vorm van compensatie, schadevergoeding en/of vergoeding van kosten en/of investeringen gehouden te zijn, met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken. Cliënt dient zelf een andere Opdrachtnemer te kiezen. Cliënt geeft keuze door aan Gemeente. Gemeente geeft Opdracht aan nieuwe Opdrachtnemer. De nieuwe Opdrachtnemer bevestigt de Gemeente per mail over de wijziging.

Eisen ondersteuningsplan en cliëntdossier	
35.	Het Ondersteuningsplan komt tot stand in overleg tussen Opdrachtnemer en cliënt en indien gewenst met een familielid, naaste of een door de cliënt gekozen onafhankelijk adviseur of consulent. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zoveel mogelijk doet op eigen kracht en met inzet van zijn sociaal netwerk.
36.	Het ondersteuningsplan bevat onder andere en waar mogelijk afspraken over: 1. Persoonlijke gegevens die in lijn zijn met de AVG; 2. Het moment (tijdstip en dag) en de frequentie in lijn met de beschikking waarop de huishoudelijke ondersteuning geleverd wordt. Waar nodig en mogelijk worden variabele tijdstippen en frequenties afgesproken; 3. De vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door: a. Cliënt zelf (eventueel na een leerperiode), en; b. Het sociaal netwerk en/of vrijwilligers. 4. De vorm, de omvang en de inhoud van de werkzaamheden die Opdrachtnemer zal uitvoeren inclusief duur van de beschikking (daar waar het om een Maatwerkvoorziening gaat); 5. Waar noodzakelijk de overdracht van gegevens tussen meerdere medewerkers.

37.	Het ondersteuningsplan wordt, indien daarvoor aanleiding is, tussentijds aangepast. Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar, of zoveel eerder als nodig is, met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De evaluatie en de betrokkenheid van de cliënt worden aantoonbaar vastgelegd; dit kan schriftelijk of digitaal.
38.	Het ondersteuningsplan wordt door zowel de Opdrachtnemer als de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondertekend dan wel op andere aantoonbare wijze geaccordeerd, waaronder digitaal. Als de Opdrachtnemer aantoont zich herhaaldelijk te hebben ingespannen om akkoord van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger te verkrijgen, maar deze zonder opgave van reden blijft weigeren, maakt de Opdrachtnemer hiervan aantekeningen in het ondersteuningsplan.
39.	Indien Opdrachtnemer en cliënt niet tot overeenstemming kunnen komen, meldt Opdrachtnemer dit terstond schriftelijk en met redenen omkleed aan Opdrachtgever. Door of namens Opdrachtgever vindt overleg plaats met Opdrachtnemer en cliënt.
40.	Het ondersteuningsplan ziet Opdrachtgever primair als afspraak over de te leveren dienstverlening tussen Opdrachtnemer en cliënt. Gemeenten hoeven deze niet in te zien. Wanneer er in bijzondere gevallen aanleiding is om de afspraak tussen Opdrachtnemer en cliënt nader te onderzoeken zal er eerst in overleg getreden worden (toelichting op situatie en bekijken verschillende perspectieven). Mocht er alsnog aanleiding zijn inzage te verkrijgen in ondersteuningsplan, wordt deze gegeven, met inachtneming van de AVG.

Eisen aan de kwaliteit, personeel en protocollen	
41.	Opdrachtnemer: • Draagt ervoor zorg dat haar personeel beschikt over actuele competenties, kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk zijn; • Draagt ervoor zorg dat haar personeel professioneel en cliëntgericht is; • Draagt er voor zorg de continuïteit van de eenmaal bij de cliënt aangevangen huishoudelijke ondersteuning is gewaarborgd; • Beschikt over een klachtenprocedure; • Rapporteert eens per half jaar aan Opdrachtgever over het aantal klachten, de aard, oorzaak en afwikkeling daarvan. Rapportage op cliëntniveau vindt uitsluitend plaats indien daarvoor een concrete noodzaak en passende grondslag bestaat, met inachtneming van de AVG; • Verleent medewerking aan een te houden cliënt-ervaringsonderzoek door Opdrachtgever.
42.	Opdrachtgever schrijft geen specifieke certificering voor. Wel verlangt zij dat opdrachtnemer aantoonbaar beschikt over een effectief kwaliteitsmanagementsysteem. Certificeringen zoals ISO of NEN worden als passend bewijs geaccepteerd. Alternatieve systemen zijn eveneens toegestaan, mits de opdrachtnemer overtuigend aantoont dat deze een gelijkwaardig niveau van kwaliteitsborging bieden. Opdrachtnemer levert een kwaliteitshandboek van maximaal twee pagina's waarin zij beschrijven:

	• kwaliteitsbeleid; • monitoring en evaluatie; • deskundigheidsbevordering van medewerkers; • de wijze waarop verbetermaatregelen worden vastgesteld, uitgevoerd en geborgd.
43.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die direct contact hebben met cliënten, adequaat opmerkzaam zijn en daar waar nodig verslechtering van situaties (via opdrachtnemer) melden aan opdrachtgever.
44.	Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van het dienstverband voor alle medewerkers die beroepsmatig direct contact hebben met cliënten over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), overeenkomstig eis 7. Opdrachtgever kan indien daartoe aanleiding bestaat een VOG van het ingezette personeel opvragen. De VOG mag bij indiensttreding niet ouder zijn dan zes maanden. Deze eis ziet aanvullend op eis 7 op de controle en opvraagbaarheid van de VOG.
45.	Voor het in te zetten personeel gelden minimaal de volgende eisen: • Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; • Correcte werkhouding; • Opmerken van en aandacht hebben voor veranderingen; • Opdrachtnemer borgt dat medewerkers beschikken over kennis en vaardigheden die passen bij de cliënt en doelgroep waarbij zij worden ingezet. Waar nodig organiseert Opdrachtnemer passende instructie, scholing of deskundigheidsbevordering; • Medewerkers beheersen de Nederlandse taal op een functioneel niveau dat noodzakelijk is voor begrijpelijke en veilige communicatie met de cliënt, adequate signalering en de voor de functie noodzakelijke schriftelijke rapportage; • Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers moeten zich kunnen legitimeren; • Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt; • Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.
46.	Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident als bedoeld in de Wmo 2015 onverwijld, doch uiterlijk binnen drie werkdagen, bij de Wmo-toezichthouder van de GGD regio Utrecht (GGDrU), conform het geldende Protocol calamiteitentoezicht Wmo GGD regio Utrecht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan het onderzoek van de toezichthouder en voert eventuele verbetermaatregelen uit.
47.	De Opdrachtnemer hanteert gedragsregels waar elke huishoudelijke hulp kennis van heeft genomen en dat elke medewerker(ster) ondertekend heeft. Deze gedragsregels dienen bij eventueel opvragen door Opdrachtgever aangeleverd te worden.
48.	De opdrachtnemer conformeert zich aan de meldcode huiselijk geweld, en kindermishandeling die beschreven is in de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Eisen aan de communicatie	
49.	Opdrachtnemer voert indien nodig overleg voor de operationele voortgang van de Opdracht zoals de beschikkingen, de inzet van hulp en de afhandeling van declaraties

	en vragen. Dit overleg vindt plaats met de accountmanager(s) van Opdrachtgever(s) en eventueel met de afdeling zorgadministratie BBS en Amersfoort.
50.	Opdrachtgever biedt een overzicht aan van Opdrachtnemers waaruit cliënt kan kiezen voor de huishoudelijke ondersteuning. Daartoe stelt opdrachtnemer informatie schriftelijk ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan op basis hiervan de cliënt inzicht geven in de mogelijke Opdrachtnemers, zodat deze een keuze kan maken voor één van de Opdrachtnemers.
51.	De Opdrachtnemer is op iedere werkdag tijdens reguliere kantooruren telefonisch bereikbaar. De bereikbaarheid sluit aan op de informatie die op grond van eis 14 aan de cliënt wordt verstrekt.
52.	Opdrachtnemer informeert direct de gemeente in het geval van relevante ontwikkelingen ter zake bedrijfsvoering (fusie, overname e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering. (surseance, faillissement)
53.	Indien tijdens de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de behoefte aan ondersteuning van de cliënt, dan meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de Gemeente en treden zij in overleg over de dan ontstane situatie. Aan de hand van de uitkomsten van dit overleg kan bijvoorbeeld de Opdracht en/of het Ondersteuningsplan worden gewijzigd. Indien hiervoor een wijziging van het Besluit nodig is, dan is cliënt verantwoordelijk voor het aanvragen hiervan.
54.	Indien geen hulp bij het huishouden kan worden ingezet bij de cliënt als gevolg van diens overlijden of verhuizing, melden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk aan elkaar, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.

Eisen contractmanagement	
55.	Opdrachtnemers worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen: a. Kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten; b. Tijdigheid: van geleverde managementinformatie/overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.
56.	Het contractmanagement vindt plaats door middel van bilaterale gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten.

Eisen aan de administratie en managementrapportages	
57.	Minimaal 1 maal per half jaar vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn: • De in de voorafgaande periode totaal aantal geleverde uren hulp bij het huishouden per product; • De in de voorafgaande periode totaal gedeclareerde kosten per product; • De operationele voortgang met betrekking tot indicering en levering van de ondersteuning; • Aantal aanmeldingen; • Aantal stopzettingen; • Aantal klachten en de wijze van afhandeling van deze klachten;

	• Het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social Return; • Cliëntervaringsonderzoek. Opdrachtnemer levert minimaal 2 weken voorafgaand aan het managementoverleg alle relevante informatie aan om voorgaande te bespreken. Bij de inrichting van de managementinformatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij reeds via het iWmo-berichtenverkeer beschikbare gegevens en wordt dubbele informatielevering voorkomen.
58.	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks aan Opdrachtgever uiterlijk op 1 juni de meest recente, vastgestelde jaarrekening en een financiële productieverantwoording opgesteld overeenkomstig de op de organisatie van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Indien de Opdrachtnemer op grond van de geldende wetgeving verplicht is tot openbare jaarverantwoording als zorgaanbieder, voldoet hij tevens aan deze verplichting.
59.	De Opdrachtgever is gerechtigd (periodieke) controle uit te oefenen op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de dienstverlening door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dossieronderzoek, materiële controle, kwaliteitsonderzoek en accountantscontrole uitvoeren.

Eisen I-standaarden en berichtenverkeer	
60.	Opdrachtnemer declareert volgens het vigerende Bedrijfsvoeringsprotocol iWmo. Indien nodig zal dit protocol door Opdrachtgever worden gewijzigd in overeenstemming met de wijzigingen van de I-standaarden.
61.	De opdrachtnemer werkt met het berichtenverkeer VECOZO-GGK volgens de geldende i-standaard van Zorginstituut Nederland. De opdrachtnemer heeft expliciet geen rol in het wijzigen van een toewijzing. De opdrachtnemer dient hiervoor de toegang/regisseur van Opdrachtgever persoonlijk te benaderen.

Eisen toezicht en handhaving	
62.	Opdrachtnemer is verplicht onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan onderzoeken van de toezichthouder Wmo.
63.	De Opdrachtnemer werkt mee aan kwaliteitsonderzoeken die in opdracht van de gemeente door de GGDrU worden uitgevoerd.
64.	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan controle(s) en (kwaliteits-) onderzoeken door/namens Opdrachtgever. En de door de gemeente opgevraagde informatie te verstrekken.
65.	De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst in uitzonderlijke gevallen, indien concrete feiten, omstandigheden of risicosignalen daartoe aanleiding geven, een Bibob-toets uit te voeren.

Eis Social Return on Investment	
66.	Op deze opdracht is een Social Return On Investment-verplichting van toepassing. Voor dit project is bepaald dat opdrachtnemer 2% van de jaarlijkse omzet van haar opdracht inzet ten behoeve van SROI. Voor het eerste contract geldt dat dit percentage is gebaseerd op een inschatting voor het komende jaar en kan bij overschrijding

	meegenomen worden naar het volgende jaar. Bij de opvolgende jaren betreft het 2% van de omzet van het voorafgaande jaar. De SROI-verplichting en invulling is nader toegelicht in de “Handleiding Social Return On Investment”, dat inschrijver als bijlage 1 van dit Programma van Eisen aantreft.

Aantal bijlagen: 1

Bijlage 1: Handleiding Social Return On Investment

De gemeente Woudenberg wil zoveel mogelijk werkgelegenheid of ontwikkelmogelijkheden creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat betekent dat opdrachtnemer tijdens deze opdracht uitvoering dient te geven aan Social Return On Investment (hierna ook SROI) zoals bepaald in de betreffende passage van het aanbestedingsdocument en/ of bijlagen.
In deze handleiding leggen we uit hoe opdrachtnemer invulling kan geven aan SROI. Daarnaast laten we zien hoe de bouwblokkenmethode werkt om inspanningen voor de SROI-verplichting – de inspanningswaarde - te meten.

Invulling SROI
U kunt op verschillende manieren invulling geven aan SROI. U kunt dit bijvoorbeeld doen door:

- Duurzaam betaald werk aan werkzoekenden aan te bieden;
- Een stage- en/of leerwerkplek aan te bieden;
- Sociaal in te kopen. Neem producten en/of diensten af van sociale ondernemingen of sociale werkvoorzieningen die medewerkers in dienst hebben uit de doelgroep;
- Uw kennis, expertise en/of middelen met de doelgroep te delen: u kunt een klas van een praktijkschool adopteren, een cursus geven, scholing aanbieden of een rondleiding door uw bedrijf verzorgen;
- Initiatieven te ondersteunen van inwoners in Woudenberg die projecten ontwikkelen gericht op het versterken van de sociale basis. Het gaat om thema's als talentontwikkeling, meedoen, gemeenschapskracht, veilige omgeving, werk, wonen, rondkomen, onderwijs en gezondheid.

Kaders invulling SROI

- De invulling van SROI is maatwerk. De adviseur SROI denkt graag met u mee over de mogelijkheden en kansen hoe u SROI het beste invult binnen uw bedrijf.
- SROI-activiteiten moeten binnen de opdracht worden uitgevoerd, binnen uw organisatie of bij uw onderaannemer of leverancier.
- U blijft verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting.
- De SROI-verplichting moet binnen de looptijd van uw opdracht gerealiseerd en verantwoord worden.
- Het in dienst nemen van een werkloos werkzoekende geldt als invulling van voor de duur van uw opdracht, met een maximum van 3 jaar. Leerwerkplekken en stages tellen mee voor de duur van het leertraject c.q. de stage.
- Heeft u maximaal zes maanden voor gunning van de opdracht een medewerker uit de doelgroep aangenomen? Deze inzet wil de gemeente graag belonen waarderen. Dan geldt voor de invulling van SROI de datum van de gunning tot maximaal 12 maanden na aanvang van de arbeidsovereenkomst.

Inspanningswaarden in bouwblokken
Om de waarde van de inspanningen voor de SROI-verplichting te meten, gebruiken we de bouwblokkenmethode. Daarbij wordt de gerealiseerde waarde van SROI uitgedrukt in inspanningswaarde. Deze inspanningswaarde staat niet in relatie tot de werkelijke uitgaven aan bijvoorbeeld uitkeringen en loon, maar heeft te maken met de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inspanning die u levert om kansen te creëren voor de doelgroep door SROI.

Bouwblokken voor (leer)werkplekken en stages	**Inspanningswaarde Social Return (op basis van een fulltime jaarcontract)**
In dienst nemen van een werkzoekende zonder werk	
Participatiewet-uitkering	€ 40.000
Wajong/Doelgroep Banenafspraak/WIA/WAO	€ 50.000
Beschut werk	€ 60.000
WW-uitkering	€ 20.000
Niet uitkeringsgerechtigde (NUGger)	€ 10.000
Aanbieden ontwikkelplek of leerwerkplek	
Sociale activering: • Werkervaringsplek (maximaal 6 maanden) • Leertraject praktijkleren t.b.v. mbo praktijkverklaring voor kandidaten zonder startkwalificatie • Overige maatwerktrajecten	 €10.000 €2.500 €100 per besteed uur begeleiding
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-3, MBO-4	€ 25.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-1, MBO-2	€ 35.000
Aanbieden stages	
Beroepsopleidend (BOL) traject/stageplek MBO-3, MBO-4	€ 10.000
Stageplaats HBO of WO	€ 5.000
Beroepsopleidend (BOL) traject of stageplek PrO, VSO, MBO-1, MBO-2, of stageplek in het kader van inburgering	€ 20.000
Aanbieden van een stageplek in het kader van inburgering (MAP[1]): - B1-route - Z-route	(vast bedrag per MAP) €2.000 €4.000
Snuffelstage	€100 per persoon per dag
Eenmalige bonus bij bouwblokken voor (leer)werkplekken	**Extra inspanningswaarde boven op bovenstaande bedragen**
Statushouders/anderstaligen	€ 10.000
Leeftijdstoeslag 50+	€ 10.000
Een kandidaat een vast dienstverband aanbieden	€ 10.000

[1] MAP=module arbeidsmarkt en participatie, verplichte participatie van 40 uur

Overige bouwblokken	
Sociaal inkopen	
Inkopen van producten en diensten/detacheringen bij - sociaal ondernemers, Sociale Werkvoorzieningen, ondernemers op trede 30+ van de PSO-ladder, deelnemers van Code Sociale Ondernemingen, en - Leden van SocialEnterpriseNL.	100% van de rekening kan worden opgevoerd 50% van de rekening kan worden opgevoerd
Inkoop van certificaten van Everyday heroes. (dit mag nooit voor het totale bedrag van de SROI-verplichting)	de betaalde factuur
Maatschappelijke activiteiten	
Lokale maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld • delen van kennis, expertise en/of middelen ten behoeve van de doelgroep Social Return, • hulp/steun/kennis bieden aan een lokaal initiatief dat bijdraagt aan een diverse en inclusieve samenleving, • training bieden aan docenten mbt bedrijfs-, branche- of sectorontwikkelingen	€100 per besteed uur per medewerker en/of betaalde factuur
Activiteiten die er op gericht zijn om in eigen organisatie stappen te zetten naar een meer diverse en inclusieve onderneming. Hiervoor moet de opdrachtnemer een plan van aanpak indienen.	€100 per besteed uur per medewerker

Wenst u gebruik te maken van een sociale onderneming zoals opgenomen onder 'Overige bouwblokken'
Dit kan als de sociale onderneming onder onderstaande valt:

- Een sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd)
- Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); De sociale onderneming moet deelnemer zijn van de "Code Sociale Ondernemingen"/ www.codesocialeondernemingen.nl of lid zijn van "Social Enterprise NL"/ www.social-enterprise.nl
- Een PSO-30+ gecertificeerde organisatie. (Indien niet gecertificeerd dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, zie art. 2.82 lid 1 van de Aanbestedingswet 2012). https://www.pso-nederland.nl/gecertificeerde-organisaties-2/online-marktplaats

Proces na gunning
Is de opdracht definitief aan u gegund? Neem dan binnen een week contact op met de adviseur SROI via socialreturn@amersfoort.nl voor een adviesgesprek. Samen stelt u een plan van aanpak op. Hierin staat:

1. een korte omschrijving van de werkzaamheden binnen de opdracht
2. de (verwachte) opdrachtsom en in te vullen SROI-waarde
3. ideeën hoe u werkloos werkzoekenden betrekt bij de invulling van SROI
4. de bouwblokken die worden ingezet met een schatting van de in te vullen inspanningswaarde

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. U zorgt ervoor dat het plan binnen drie weken na het adviesgesprek wordt voorgelegd aan de adviseur SROI. De adviseur SROI kan deze termijn op uw verzoek schriftelijk verlengen tot maximaal twaalf weken.

Resultaten vastleggen
Als opdrachtnemer bent u verantwoordelijk voor het nakomen van alle overeengekomen SROI-verplichtingen en deze vast te leggen in het daartoe aangewezen registratie- en monitoringssysteem. Daar waar het gaat om gegevens van uw werknemers gaan wij ervan uit dat u uw werknemers hierover informeert.

Meer informatie
Met vragen of opmerkingen over SROI kunt u terecht bij socialreturn@amersfoort.nl