



Programma van Eisen 2022-5024

Hulp bij Huishouden per 2024

Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure

Gemeenten Bernheze, Boekel, Maashorst, Meierijstad en Oss
(regio Brabant Noordoost-Oost)

Versie : 1.0
Status : concept
Datum : 23-02-2023
Opdrachtgever : Gemeente Meierijstad



Programma van Eisen	3
1. Tevredenheidsonderzoek	3
2. Klachten en geschillenregeling	3
3. Zorgcontinuïteit	3
4. Veranderende opdracht	5
5. Borging veiligheid.....	6
6. Bekwaam personeel	7
7. Aanbieder meldt wachtlijst en heeft acceptatieplicht	8
8. Transparant en proactief communiceren	9
9. Lumpsum+-aanpak	12
10. Financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	12
11. Aanbieder voert gedegen personeelsbeleid	13
12. Tijdige en juiste uitvoering administratieve taken	14
13. Moreel Beroep	14

Programma van Eisen

1. Tevredenheidsonderzoek

De Aanbieder (is ervan op de hoogte) dat de gemeente jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënt houdt. De gemeente bespreekt de resultaten hiervan met de Aanbieder om indien nodig verbeteringen door te voeren.

2. Klachten en geschillenregeling

Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake de klachtenafhandeling door Aanbieder:

2.1 Aanbieder beschikt over een klachtenregeling.

2.2 Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening in de breedste van het woord, van de Inwoner, de ouders/verzorgers/begeleider van de Inwoner of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft. Aanbieder zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de Inwoner zijn ingediend. Aanbieder is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Opdrachtgever.

2.3 In het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Aanbieder worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken.

2.4 Volgens vaste rechtspraak heeft een Aanbieder slechts een afgeleid belang bij een Beschikking die een Inwoner op basis van de Wmo 2015 ontvangt. Dit belang is onvoldoende rechtstreeks om in een bestuursrechtelijke procedure mee te wegen (zie o.a. ECLI:NL:RBROT:1708).

Om de discussie in bestuursrechtelijke procedures zuiver te houden, onthoudt Aanbieder zich van iedere bemoeienis in dergelijke procedures die een Inwoner tegen (het College van B&W van) Opdrachtgever begint. Dit betekent o.a. dat de (medewerkers van) Aanbieder c.s. geen bezwaar-, beroep- of verzoekschriften namens de Inwoner indienen, de Inwoner hier niet toe aanzetten, de Inwoner hier niet in adviseren en niet aanwezig zijn bij besprekingen en/of hoorzittingen in het kader van bestuursrechtelijke procedures. Aanbieder kan de Inwoner voor kosteloze rechtsbijstand doorverwijzen naar een onafhankelijke buitenstaander die beter in staat is het belang van de zorgontvanger centraal te stellen en te behartigen. Bij overtreding van deze clausule kan de onderhavige Overeenkomst per direct worden beëindigd. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke beëindiging.

3. Zorgcontinuïteit

3.1. Aanvang werkzaamheden

Aanbieder zet na ontvangst van 301-bericht (Toewijzing ondersteuning) binnen 15 kalender dagen als dat mogelijk is ondersteuning in en geeft dit door aan Opdrachtgever met een 305-bericht (Aanvang ondersteuning). Mocht dat niet mogelijk zijn, informeert de Aanbieder hoelang het duurt voordat er met de ondersteuning gestart kan worden. Het 305-bericht wordt pas gestuurd als de zorg daadwerkelijk wordt gestart.

De Aanbieder maakt voor zowel de Algemene Voorziening als de Maatwerkvoorziening gebruik van het berichtenverkeer.

3.2. Vervanging bij verlof

De Aanbieder dient bij verlof van de vaste medewerker zo veel als mogelijk vervanging te regelen. Aanbieder brengt de inwoner tijdig op de hoogte van het geplande verlof.

Indien de situatie van de inwoner hierom vraagt, dient Aanbieder tijdens het verlof de Hulp bij Huishouden voort te zetten. Dit is ter bepaling aan de Aanbieder. In situaties waar de ondersteuning door geleverd moet worden, meldt Aanbieder bij de Inwoner en de Opdrachtgever als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij verlof van de medewerker.

3.3. Vervanging bij ziekte

Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Aanbieder direct contact op met de Inwoner en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is, zorgt Aanbieder dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt Aanbieder uiterlijk in de derde week voor vervanging. In situaties waar de ondersteuning door geleverd moet worden, meldt Aanbieder dit bij de Inwoner en de Opdrachtgever als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij ziekte van de medewerker.

3.4. Afspraken Inwoner

Aanbieder levert de ondersteuning zo veel als mogelijk op met de Inwoner afgesproken vaste dagen en tijden.

3.5. Werktijden

Aanbieder levert de ondersteuning op werkdagen tussen 7:00 en 20:00 uur en op zaterdag tussen 8:00 – 12:00. Andere werktijden zijn altijd mogelijk in overleg met Inwoner.

3.6. Ondersteuningsplan

Het Ondersteuningsplan dient alleen te worden gemaakt voor de Maatwerkvoorziening. Voor de Algemene Voorziening is dat niet nodig.

Een plan dat Aanbieder samen met de Inwoner opstelt, waarin de afspraken worden beschreven over de taken en omvang van de ondersteuning en de wijze waarop het plan bijdraagt aan de realisering van de resultaten. Opdrachtgever geeft akkoord op dit plan waarna het onderdeel van de beschikking wordt.

Aanbieder is verantwoordelijk voor de aanpassing van het Ondersteuningsplan als de omvang van de dienstverlening op- of afgeschaald kan worden, conform de mogelijkheden van de lumpsumfinanciering.

De termijn waarbinnen het ondersteuningsplan opgeleverd dient te worden, bedraagt 10 werkdagen na het intakegesprek.

De dienstverlening wordt pas gestart na de verzending van het Ondersteuningsplan aan de Opdrachtgever.

3.7. Spoedprocedure

Aanbieder start de ondersteuning conform de overeengekomen termijnen als de Opdrachtgever bepaalt dat er sprake is van een spoed- of urgente situatie.

De spoedprocedure is als bijlage 13 toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

3.8. Werving en inzet

Aanbieder is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.

3.9. Warme overdracht

Als Aanbieder werkt u bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de Inwoner en medewerkers naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Aanbieder organiseert een zogenaamde 'warme overdracht'

van informatie en de werkrelatie van Inwoner met de nieuwe Aanbieder, in bijzijn of in overleg met de Inwoner. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in achtgenomen.

3.10. Overdracht bij overname

Opdrachtgever verwacht van de nieuwe gecontracteerde Aanbieders dat zij een uiterste inspanning leveren voor een soepele overgang van Inwoners naar de nieuw te sluiten Overeenkomst. Inwoners dienen hier zo min mogelijk hinder van te ondervinden. Opdrachtgever dient de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen. Bijvoorbeeld door bereid te zijn om professionals van een Aanbieder die niet opnieuw gecontracteerd wordt in dienst te nemen tegen gelijkblijvende voorwaarden zodat bestaande 'koppeltjes' van Inwoner en hulp zoveel mogelijk bij elkaar kunnen blijven. Deze nakoming van de verplichtingen neergelegd in artikel 2.6.5 Wmo 2015 en artikel 2.12 CAO VVT behoren hier in ieder geval toe.

3.11. Overlegverplichting

Aanbieder gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5. van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat Aanbieder bij gunning in overleg treedt met de latende partij over de overname van het personeel van de latende partij. Hierbij zullen partijen ook een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en Inwoner in stand te houden, indien de Inwoner dat wenst.

3.12. Wlz

Aanbieder meldt aan Opdrachtgever dat een Inwoner Hulp bij Huishouden ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Aanbieder doet dit zodra hem dit bekend is.

4. Veranderende opdracht

Tussentijdse aanpassing of wijziging van de opdracht:

- a. Een tussentijdse aanpassing van de opdracht die leidt tot (her)indicatie bijvoorbeeld van de algemene voorziening naar de maatwerkvoorziening, vindt slechts plaats na overleg en goedkeuring door de gemeente.
- b. De opdracht eindigt bij gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de maximale indicatieduur, die in de beschikking is vastgelegd, is behaald.
- c. De gemeente kan de toewijzing aan de Aanbieder beëindigen indien de uitvoering van het betreffende ondersteuningsplan niet voldoet aan de in de Overeenkomst overeengekomen kwaliteitseisen voor de opdracht.
- d. Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de opdracht niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de Opdrachtgever niet vergoed aan de Aanbieder.
- e. Een tussentijdse beëindiging van de opdracht door Aanbieder is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van Opdrachtgever. De Opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen (zie paragraaf eisen met betrekking tot acceptatieplicht).
- f. De Aanbieder is verplicht het overlijden van een Inwoner per omgaande aan de Opdrachtgever mede te delen.
- g. In geval van overlijden van Inwoner waarbij de partner van de overledene geen ondersteuning nodig heeft: Bij overlijden van een Inwoner zal, op verzoek van Opdrachtgever, de Hulp bij Huishouden (ten behoeve van de partner) nog één maand geleverd worden.
- h. In geval van overlijden en de partner van de overledene heeft wel ondersteuning nodig, wordt de Hulp bij Huishouden ten minste nog twee maanden geleverd. De gemeente zal zo spoedig mogelijk een nieuw besluit (beschikking) afgeven aan de nabestaande.
- i. Bij permanente opname van een Inwoner (naar bijvoorbeeld een verpleeghuis met WLZ-indicatie) vindt dezelfde doorlevering plaats als bij g. en h. beschreven.

- j. In geval van verhuizing naar een andere gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per de datum van de verhuizing beëindigd.
- k. In geval van verhuizing binnen de gemeente kan dat betekenen dat de situatie van de Inwoner verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of andere vorm van wonen). De gemeente laat de Aanbieder zo spoedig mogelijk weten of de huidige indicatie doorloopt.
- l. De Aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering van ondersteuning een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de in de beschikking vermelde einddatum.
- m. Als een Inwoner wil overstappen naar een andere gecontracteerde Aanbieder, dan moet de Inwoner dit melden aan de gemeente. De gemeente treedt in contact met de Inwoner over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe Aanbieder via iWmo. Tevens wordt bij de huidige Aanbieder via iWmo de ondersteuning stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per de 1e van de nieuwe maand. Dit in verband met declaratie.

5. Borging veiligheid

5.1 Wet- en regelgeving

Aanbieder voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.

5.2 Fysieke en sociale veiligheid

De Aanbieder draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar Inwoners en personeel. Aanbieder heeft protocollen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten. Indien er sprake is van fysieke of sociale onveiligheid wordt dit direct ook aan de gemeente gemeld waar de Inwoner zijn/haar woonplaats heeft.

5.3 Melding situatie Inwoner

Medewerkers van Aanbieder hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden en ondersteuningsbehoefte van Inwoners. Zij melden deze actief en op korte termijn bij de coördinerend medewerker van de Aanbieder. Ontvanger van dit signaal zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week worden besproken en adequaat doorgeleid worden naar relevante betrokkenen zoals de familie, de mantelzorger(s) van de Inwoner, de huisarts van de Inwoner, bij Inwoner betrokken zorgaanbieders of professionals van de gemeenten Bernheze, Boekel, Maashorst, Meierijstad en Oss, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden.

5.4. Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

De Aanbieder hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)-mishandeling en ouderenmishandeling. In voorkomende gevallen meldt Aanbieder conform de Meldcode. De Aanbieder draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode.

5.5. Calamiteiten en geweldsincidenten

Aanbieder houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, in casus GGD Hart voor Brabant en de Toezichthouder, voor toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Aanbieder doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit die en ieder geweldsincident dat tijdens de uitvoering van Hulp bij Huishouden heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk etc. <https://www.ggdhvb.nl/professional/digitaal-melden/meldpunt-toezicht-wmo/>

5.6. Privacy – AVG

De gemeenten sluiten zich aan bij het standpunt van de Autoriteit Persoonsgegevens¹ inzake de AVG in het Sociaal Domein. De Autoriteit neemt het volgende standpunt in: “Het verlenen van Hulp bij Huishouden is de primaire taak, het verwerken van persoonsgegevens vloeit hier uit voort. De zorgorganisatie is geen verwerkers-, maar (mede)verwerkingsverantwoordelijke”. Dit houdt in dat de gemeenten geen verwerkersovereenkomst afsluiten met de gecontracteerde Aanbieders. Conform de aanbeveling van de Autoriteit bevat de Overeenkomst een privacy artikel waarin onder meer wordt geregeld dat de Aanbieder bij de verwerking van persoonsgegevens handelt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving (met name de AVG) betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake het privacy beleid van Aanbieder:

- a. Voor de uitvoering van deze Overeenkomst stelt Opdrachtgever persoonsgegevens, in de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming ((EU) 2016/679) (verder ook wel te noemen: UAVG), ter Beschikking aan Aanbieder. Opdrachtgever en Aanbieder zijn bij de verwerking van deze persoonsgegevens de verantwoordelijke in de zin van voornoemde wet.
- b. Aanbieder zal bij het verwerken van persoonsgegevens de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven. In het bijzonder zal Aanbieder de onder c. tot en met i. vermelde uitgangspunten in acht nemen.
- c. Aanbieder verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend, waaronder wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van deze Overeenkomst. Aanbieder heeft geen enkel recht ten aanzien van de betrokken gegevens, en is evenmin gerechtigd tot enige vorm van exploitatie, anders dan voorzien in deze Overeenkomst. Aanbieder is derhalve bevoegd, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn Opdracht, gegevens aan derden te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- d. Indien Aanbieder nalaat aan het vermelde onder c. te voldoen is Aanbieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade van Opdrachtgever of de betrokkene die uit de samenwerking tussen Aanbieder en de externe partij, voortvloeit.
- e. Aanbieder draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Opdrachtgever is bevoegd daaromtrent redelijke eisen op te stellen.
- f. Aanbieder behandelt de persoonsgegevens vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat, voor het geval medewerkers uit de eigen organisatie, gelet op hun taak in het kader van de Opdracht, toegang behoren te hebben tot de verstrekte gegevens, zij in die hoedanigheid verplicht zijn tot geheimhouding. Aanbieder zal hen daartoe indien deze verplichting niet reeds voortvloeit uit het met hen gesloten contract of de aanstelling, geheimhoudingsverklaringen laten ondertekenen.
- g. Indien Aanbieder met onderaannemers werkt, legt Aanbieder het onder e. en f. bepaalde op aan de onderaannemers.
- h. Bij de uitwisseling van (medische) persoonsgegevens tussen partijen zal te allen tijde rekening gehouden worden met de bijzondere vertrouwensrelatie tussen de Inwoner en/of en zijn/haar wettelijk vertegenwoordigers en de zorgverlener. Uitwisseling van deze gegevens is dan ook slechts toelaatbaar voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van de zorgverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Inwoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, dit met inachtneming van de ter zake geldende wet- en

¹ <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/overheid/sociaal-domein>

regelgeving. Opdrachtgever zal de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren.

- i. Aanbieder beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).

6. Bekwaam personeel

6.1. Vaardigheden medewerker

Aanbieder verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Aanbieder kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering en scholingsbeleid. Het uitvoerende personeel van de Aanbieder beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden:

- a. schoonmaakvaardigheden;
- b. in staat zijn om het dossier van de Inwoner bij te houden;
- c. een alerte houding hebben en in staat zijn een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de Inwoner;
- d. eventuele aanvullende kwaliteiten als die nader worden overeengekomen bij de inkoop van het instroomtraject HbH.

6.2. Voorwaarden klantcontact

Aanbieder garandeert dat personeel met klantcontacten voldoet aan de volgende voorwaarden:

- a. beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij Aanbieder te zijn afgegeven. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de Aanbieder ging werken. Deze dient elke drie jaar te worden vernieuwd. Alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden. Deze verklaring hoeft pas te worden overgelegd wanneer Opdrachtgever hier expliciet om vraagt;
- b. een getekende geheimhoudingsverklaring inlevert;
- c. een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft;
- d. dat de hulp de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst toereikend voor de uitoefening van de werkzaamheden. Als de Inwoner instemt met een anderstalige hulp draagt Aanbieder er zorg voor dat deze anderstalige hulp ondersteund wordt zodat deze de werkzaamheden adequaat kan uitvoeren inclusief signalering en persoonlijk contact;
- e. zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Aanbieder (legitimatiebewijs);
- f. de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Inwoner respecteert;
- g. discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.

7. Aanbieder meldt wachtlijst en heeft acceptatieplicht

7.1 Melding Wachtlijst

De Aanbieder meldt de Aanbestedende dienst per direct als er voor zijn organisatie een wachtlijst ontstaat.

7.1. Instroomstop

Het is de Aanbieder niet toegestaan om tijdens de looptijd van de Overeenkomst een algehele Instroomstop van nieuwe klanten aan te kondigen. Dit is zowel van toepassing op de gehele Regiogemeente als op de afzonderlijke gemeenten.

7.2. Actueel overzicht wachtlijsten

De Aanbieder is verplicht een actueel overzicht bij te houden van actuele wachtlijsten en wachttijden en dit, door middel van een door de gemeenten ter beschikking te stellen format maandelijks ter beschikking te stellen aan de gemeenten.

Aanbieder communiceert proactief over hun wachtlijst en de ontwikkelingen daarin.

7.3. Inspanningsverplichting

De Opdrachtgever heeft de inspanningsverplichting om cliënten voor HbH die door de gemeentelijke toegang als urgent of spoedeisend worden aangeduid met voorrang op te nemen in de ondersteuning. In dit kader dient de Aanbieder te voorzien in een direct door de gemeenten aan te spreken bevoegde plaatsingsverantwoordelijke.

7.4. Deelname aan periodiek overleg

De Aanbieder is verplicht om deel te nemen aan een door de gemeenten te organiseren overleg over wachtlijsten en wachttijden. In dit overleg nemen gemeenten en Aanbieders een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het voorkomen of beperken en naar evenredigheid verdelen van wachtlijsten en wachttijden.

7.5. Wachtlijstbeheer

De Aanbieder is gehouden om de maatregelen wachtlijstbeheer die hij in zijn offerte heeft opgenomen daadwerkelijk uit te voeren. Tijdens de kwartaalgesprekken met de gemeenten geeft de Opdrachtgever een inzichtelijke weergave van de uitvoering van de aangeboden maatregelen.

7.6. Acceptatieplicht

De Aanbieder heeft in principe een acceptatieplicht. In overleg met het toegangsteam kan de Aanbieder een Inwoner weigeren indien daartoe een dringende noodzaak voor bestaat.

8. Transparant en proactief communiceren

8.1 Bereikbaarheid

Aanbieder is telefonisch en per e-mail voor Inwoner en Opdrachtgever bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).

8.2. Communicatie met Inwoner

Aanbieder is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de Inwoner. Aanbieder legt de (werk)afspraken met de Inwoner schriftelijk vast met instemming van de Inwoner en voegt deze toe aan het Inwonerdossier.

8.3. Eigen risico

Aanbieder is toegestaan een eigen risicoaansprakelijkheid op te nemen ten laste van Inwoner. De hoogte van het eigen risico dient redelijk te zijn en vooraf gecommuniceerd te worden met Inwoner.

8.4. Evaluatie met Inwoner

Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie (minimaal jaarlijks) van de (werk)afspraken met de Inwoner, om op die manier vast te stellen of de Hulp bij Huishouden nog voldoet aan de ondersteuningsbehoefte van de Inwoner.

8.5. Communicatie en managementinformatie

a. Contactpersonen: Aanbieder verzorgt de volgende vaste contactpersonen:

- Op managementniveau: eerste aanspreekpunt voor de regiogemeente welke de Overeenkomst onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
- Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract over de Ondersteuning van Inwoners.

- Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract over Facturatie.
- b. Aanbieder informeert regiogemeente tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de regiogemeente en de gemaakte afspraken. Aanbieder verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg.
- c. Aanbieder moet bereid zijn om digitaal gegevens en nader te bepalen rapportages en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever indien deze om gegevens vraagt. Opdrachtgever heeft het recht om tijdens de looptijd van het contract KPI's vast te stellen tijdens het contractmanagementgesprek.
- d. Opdrachtgever en Aanbieder hebben de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan over de resultaten van de monitor. Zij zijn dan verplicht deel te nemen aan een dergelijk gesprek
- e. 2 maal per jaar zal een contractgesprek plaatsvinden met de vaste contactpersoon (op managementniveau) Aanbieder en vaste contactpersoon van de regiogemeente. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:
 - a. Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Overeenkomst;
 - b. Lijst signalen;
 - c. Monitor/tevredenheidsonderzoek.
- f. Per kwartaal worden door Aanbieder tenminste de volgende gegevens aangeleverd als basis voor het halfjaar gesprek:
 - Aantal Inwoners in Ondersteuning per product per maand;
 - Aantal uur geleverde Ondersteuning per product per maand;
 - Positieve en negatieve ervaringen in de uitvoering;
 - Lijst signalen: Deze lijst bestaat minimaal uit: aantal signalen, wat voor signaal, aan wie signaleerd, opvolging signaal.

8.6. Wederzijdse actieve informatievoorziening

In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken Aanbieder en Opdrachtgever aan elkaar tijdige relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht. Van de Aanbieder wordt verwacht dat deze proactief communiceert over relevante aspecten.

8.7. Risicovolle omstandigheden

De Aanbieder meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de Opdrachtgever, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.

8.8. Toezicht en onderzoek

De Aanbieder heeft de verplichting aan de Opdrachtgever te melden als gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij Aanbieder een lopend onderzoek door een gemeente naar de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Als dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de Overeenkomst dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen Overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen op het terrein van calamiteiten, incidenten en toezicht:

- a. Indien er tijdens de uitvoering van de Overeenkomst sprake is van een calamiteit zoals beschreven in de Wmo 2015 doet Aanbieder onverwijld melding bij de (toezichthoudend ambtenaar van) Opdrachtgever. De toezichthoudend ambtenaar kan Opdracht geven tot het

- doen van nader onderzoek. De toezichthoudend ambtenaar heeft in het geval van een calamiteit de bevoegdheid tot het inzien van dossiers (artikel 6.1.2 Wmo 2015).
- b. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Wmo, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Aanbieder dit ook onverwijld bij Opdrachtgever.
 - c. Aanbieder meldt onverwijld in ieder geval bij Opdrachtgever:
 - het soort incident;
 - of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen;
 - of de Inspectie op de hoogte is;
 - welke stappen de Aanbieder onderneemt.
 - d. Aanbieder meldt deze gegevens telefonisch en in ieder geval via een beveiligde mailverbinding.
 - e. Aanbieder stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek over het optreden van een Aanbieder door enige toezichthoudende instantie, waaronder (maar niet uitsluitende) een andere gemeente, het Openbaar Ministerie, de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Autoriteit Consument en Markt.
 - f. Aanbieder is ervan op de hoogte dat Opdrachtgever een toezichthouder heeft aangewezen als toezichthouder op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015).
 - g. In geval van calamiteiten en geweldsincidenten dient de Aanbieder deze te melden bij de GGD Hart voor Brabant en de Toezichthouder.

8.9. Controle

Het is Opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de Aanbieder, en ook onderzoek te doen naar het bestaan van fraude.

De Aanbieder (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. De Aanbieder zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de Opdrachtgever of ingehuurde derden

8.10. Aanleveren data

Aanbieder levert op verzoek van de Opdrachtgever data en informatie aan het CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die Opdrachtgever daarvoor aangeeft.

8.11. Cliëntdossier

Aanbieder stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen:

- a. 301 bericht
- b. werkafspraken
- c. klachten van de Inwoner
- d. vermelding hulp waaraan Inwoner is gekoppeld
- e. afspraken met de Inwoner
- f. meldingen van de hulp over de Inwoner
- g. iemand uit netwerk/omgeving Inwoner waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over situatie Inwoner
- h. Signaleringen.

8.12. Inzage Cliëntdossier

Aanbieder geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in het Inwonersdossier met inachtneming van Wmo 2015 en vigerende privacy-wetgeving.

8.13. Werkoverleg

Opdrachtgever (één gemeente) en Aanbieder kunnen werkoverleg voeren inzake die Inwoners voor wie Aanbieder diensten verleent.

9. Lumpsum+-aanpak

De lumpsum+-aanpak houdt het volgende in:

1. De gemeenten maken een onderscheid tussen de Algemene voorziening van gemiddeld 2 uur per 2 weken en de Maatwerkvoorziening van gemiddeld 2 uur per week. De productbeschrijvingen vindt u Bijlage 18.
2. De cliënt, al dan niet in samenwerking met de toegang, kiest voor een Aanbieder. De cliënt wordt door de gemeente geïnformeerd over eventuele wachtlijsten en wachttijden bij Aanbieders.
3. De Aanbieder voert een intake uit, stelt – in geval van de maatwerkvoorziening - een ondersteuningsplan op, en retourneert dit aan de gemeente en de cliënt. Hierbij wordt het aantal in te zetten uren en de frequentie concreet benoemd.
4. De Aanbieder factureert bij de gemeente een vast bedrag per cliënt per maand, de Lumpsum. De bedragen voor deze Lumpsum (prijspeil 2023) vindt u in bijlage 15.
5. Verder verwijzen wij nadrukkelijk naar artikel 10 van de overeenkomst, met name naar de daarin opgenomen verrekening mogelijkheid.

10. Financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid

10.1. Accountantsverklaring

De Aanbieder stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. De Aanbieder maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording. De verantwoording moet in het volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De Aanbieder verleent medewerker aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.

- a. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Aanbieder aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de aanbesteding;
- b. Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Aanbieder.
- c. Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Aanbieder besproken.
- d. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan Opdrachtgever Aanbieder hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
- e. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.

- f. Als de status van de Aanbieder voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële btw-ondernemer, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. De Aanbieder is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de Opdrachtgever.
- g. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan de Opdrachtgever.

10.2. Wet Normering Bezoldiging Topinkomens (WNT)

De Aanbieder conformeert zich aan de Wet Normering bezoldiging Topinkomens publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Aanbieder van toepassing is.

10.3. Social Return On Investment (SROI)

Aanbieder dient tenminste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment.

De bijlage Social Return On investment is toegevoegd als bijlage 3.

11. Aanbieder voert gedegen personeelsbeleid

11.1. Naleving cao VVT

Aanbieder houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden. De Aanbieder hanteert voor in te zetten personeel de cao VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg).

Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst signalen ontvangt dat de cao VVT niet wordt nageleefd, zal hoor en wederhoor worden gepleegd met de betrokken Aanbieder. Indien dit onvoldoende verheldering oplevert zal Opdrachtgever een melding doen aan de Inspectie SZW. Vermoedt de Inspectie SZW dat een Aanbieder een cao niet naleeft, dan geeft de Inspectie SZW dit door aan organisaties van werkgevers en werknemers. Daarop zal Opdrachtgever actie ondernemen naar Aanbieder, wat gevolgen kan hebben voor de Overeenkomst (opschorting of ontbinding van de Overeenkomst).

Ook ten aanzien van onderaannemers geldt de verplichting tot het hanteren van de cao VVT. In geval van een onderaannemer zijnde een andere onderneming, geldt dus dat deze onderaannemer verplicht moet zijn c.q. worden om de cao VVT toe te passen. In geval de onderaannemer een ZZP'er is, betekent dit dat de beloning die Aanbieder aan de ZZP'er betaalt (minstens) gelijk moet zijn aan de lonen uit de cao VVT.

Bij een inschrijving als combinant en bij de inzet van onderaannemers, is de verplichting tot naleving van de cao VVT van toepassing op alle leden van het samenwerkingsverband en op alle onderaannemers.

12. Tijdige en juiste uitvoering administratieve taken

12.1. Berichtenverkeer

Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de Overeenkomst.

Dit betekent dat Opdrachtgever en Aanbieder:

- gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO;
- gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken;
- gebruik maken van de productcodes zoals deze door de Opdrachtgever worden aangeleverd.

Aanbieder maakt gebruik van software die geschikt is voor iWMO berichtenverkeer. Aanbieder wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden <https://www.istandaarden.nl/iwmo>.

De Aanbieder dient te voldoen aan het facturatieprotocol (bijlage 14).

12.2. Beveiligd e-mailen

Opdrachtgever en Aanbieder moeten gebruik maken van applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen Aanbieder als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Aanbieder doet dit binnen een beveiligde omgeving. Aanbieder dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mailstandaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl

12.3. Declaratie

Wij verwachten dat Aanbieder per maand achteraf declaraties van een vast lumpsumbedrag indient over de voorafgaande maand. Declaraties dienen aangeleverd te worden via een iWmo 323-bericht. Uw declaraties dient u uiterlijk 3 maanden na afloop van de maand in te dienen.

Het risico voor no-show door de Inwoner ligt bij de Aanbieder. De kosten voor het niet-nakomen van een afspraak door de Inwoner zijn niet declarabel bij de gemeente.

13. Moreel Beroep

De gemeenten zijn zich terdege bewust van de structurele schaarste aan personeel dat ingezet kan worden in de Hulp bij Huishouden. De gemeenten doen daarom een beroep op Inwoners om kritisch te kijken naar de eigen situatie. Daarbij komen vragen aan de orde als: is de Inwoner wellicht ook geholpen met minder ondersteuning, bestaan er (nieuwe) mogelijkheden binnen het sociale netwerk? Voor inwoners met een hoger inkomen geldt ook de oproep: kunt u uw huishoudelijke hulp zelf regelen of betalen, doe dat dan. Van de Aanbieders verwachten wij dat zij de gemeenten actief informeren in die situaties waarin het doel van een schoon en leefbaar huis met minder inzet kan worden bereikt.