

PROGRAMMA VAN EISEN
Hulp bij het Huishouden 2019 Utrecht West





Het doel van onderhavige Aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten om te komen tot de levering van de gewenste kwaliteitsniveaus Huishoudelijke Hulp.

Hulp bij het Huishouden houdt in “ondersteuning bij, of het overnemen van de activiteiten die het voeren van een huishouden met zich meebrengt”. Opdrachtgever maakt hierbij onderscheid tussen verschillende producten. De verschillende producten worden door de gemeente gebruikt in de regio. Elke gemeente heeft zijn eigen producten en omschrijvingen. Indien gewenst kunnen de gemeenten onderling producten uitwisselen in de toekomst. De producten, tarieven en omschrijvingen vindt u in bijlage D, E en F.

Binnen deze aanbesteding worden de producten HH1 en HH2 aanbesteed, echter hebben de gemeenten verschillende werkwijzen binnen deze producten. Stichtse Vecht werkt met het principe Schoon Huis ipv HH1 en HH2. Echter deze producten zijn terug te brengen naar de HH1 en HH2 producten. Wanneer er in de documenten geschreven wordt over HH1 dan worden hierbij ook de producten 01SV1 t/m 01SV5 bedoeld van Stichtse Vecht. Onder HH2 worden 01SV6 t/m 01SV8 bedoeld.

Dit programma van eisen omvat de minimumeisen die door de aanbestedende dienst worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht voor Hulp bij het huishouden. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meer van de gestelde minimumeisen wordt terzijde gelegd.

Om de door de aanbestedende dienst gewenste kwaliteit van dienstverlening te verkrijgen, heeft de aanbestedende dienst minimumeisen gesteld aan de hulp bij het huishouden. Een Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, te voldoen aan ieder van deze minimumeisen. Door middel van het Inschrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de gestelde eisen en voorwaarden uit deze aanbestedingsprocedure.

Indien in geval van gunning aan de winnende Inschrijvers blijkt dat een van de Inschrijvers niet voldoet aan een of meerdere minimumeisen, terwijl de betreffende Inschrijver "akkoord" is gegaan met de minimumeisen door middel van het doen van een Inschrijving wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt. In dat geval is de aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden. Dit programma van eisen maakt integraal onderdeel uit van het aanbestedingsdocument 'Hulp bij het huishouden Utrecht West 2019'.

| | Algemeen |
|---|---|
| 1 | Bij HH1 gaat het om 'eenvoudige' huishoudelijke werkzaamheden waarbij de Cliënt in staat is om de hulp aan te sturen, het betreft voornamelijk schoonmaakwerkzaamheden. De dienstverlening bestaat uit een of meerdere van de volgende activiteiten: <ul style="list-style-type: none">• licht huishoudelijk werk;• zwaar huishoudelijk werk;• de was verzorgen;• broodmaaltijden bereiden |

| | |
|---|---|
| 2 | <p>Bij HH2 gaat de dienstverlening verder dan de 'eenvoudige' huishoudelijke werkzaamheden. Bij HH2 kan de Cliënt niet of nauwelijks Regie meer voeren. De Cliënt kan de huishoudelijke hulp niet zelfstandig aansturen. Voor deze Cliënten geldt dat de dienstverlening naast de bij HH1 genoemde activiteiten, ook moet kunnen bestaan uit de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse organisatie van het huishouden; • Anderen helpen in huis met zelfverzorging (hieronder wordt verstaan het verzorgen van de Cliënt en inwonende kinderen). Het gaat hier om de hulp daarbij en niet het overnemen van, de activiteiten die onder de functie "persoonlijke verzorging" van de Ziektekosten Wet /Wet Maatschappelijke Ondersteuning of begeleiding vallen; • anderen helpen in huis bij het verzorgen van de maaltijd; • het aanleren en activeren van huishoudelijke taken; • signaleren van veranderingen in gezondheid of sociale situatie als toegekende hulp niet meer toereikend is. |
| 3 | De onder eis 1 en eis 2 genoemde omschrijving van de typen HH1 en HH2 zijn nadrukkelijk niet limitatief omschreven. |
| 4 | De Opdrachtgever kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal uren Wmo Hulp bij het Huishouden. De omvang van de actuele vraag kan niet door de Opdrachtgever worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de Cliënt is uiteindelijk bepalend voor de verdeling van het aantal uren over de Opdrachtnemers. |

| | Generieke eisen |
|---|---|
| 5 | Opdrachtnemer houdt zich aan de wet- en regelgeving zoals vastgelegd in de actuele verordening maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de Gemeenten. |
| 6 | Opdrachtnemer neemt kennis van de verschillende gemeentelijke beleidsplannen en verordeningen. De Opdrachtnemer onderschrijft de beleidsmatige uitgangspunten en handelt er naar. Waaronder is inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> • De actuele verordening maatschappelijk ondersteuning van de betreffende gemeenten; • Het toezicht kader WMO GGD |
| 7 | Opdrachtnemer stelt zichzelf met regelmaat op de hoogte van de laatste ontwikkelingen kwaliteit(eisen) en wet- en regelgeving zowel op landelijk als lokaal niveau. |
| 8 | De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg is op deze Opdracht onverminderd van toepassing. |
| 9 | De Kwaliteitswet Zorginstellingen is op deze Opdracht onverminderd van toepassing, althans er dient te worden voldaan aan de kwaliteitsregelingen zoals deze in deze Wet zijn vastgelegd met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht Hulp bij het Huishouden; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • De Wet klachtrecht Cliënten Zorgsector is op deze opdracht onverminderd van toepassing. • Het personeel van de Opdrachtnemer is goed op de hoogte van de klachtenprocedure en weet daarna te handelen |
|--|--|

| Inzet en leveringsvoorwaarden | |
|--------------------------------------|---|
| 10 | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het stellen van de indicatie en daarmee het gestelde type HH dat geleverd wordt en het aantal uren wat daarvoor nodig is. Tenzij anders in de toewijzing vermeldt, mag de Opdrachtnemer geen andere producten binnen de gestelde indicatie leveren. |
| 11 | Opdrachtnemer is verplicht de hulp zoals omschreven te leveren. Zie bijlage F productomschrijvingen. |
| 12 | Opdrachtnemer levert steeds passende hulp aan de Cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan de door de Opdrachtgever meegegeven toegangsvereisten. Hieronder wordt verstaan de aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op Hulp bij het Huishouden. Het is aan de Opdrachtnemer de levering van Hulp bij het Huishouden zo te organiseren (bedrijfsvoering) dat deze voldoet aan de afgesproken en gewenste kwaliteit en tegelijkertijd (kosten)efficiënt is. |
| 13 | Opdrachtnemer verplicht zich op verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen aan de evaluatie van de Opdracht of het verzamelen van ideeën ter verdere ontwikkeling en innovatie van de Overeenkomst. |

| Informatieverstrekking en communicatie t.b.v. uitvoer | |
|--|--|
| 14 | Cliënt ontvangt van Opdrachtnemer welke informatie dan ook, mondeling en/of schriftelijk, in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de Cliënt door blind of slechtziendheid, slechthorend- of doofheid, analfabetisme of andere problemen die begrip van de informatieverspreiding op traditionele wijze in de weg staan. |
| 15 | De Opdrachtnemer heeft een verplichting om te komen tot een goede match tussen Cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding. |
| 16 | De Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid dat de aangeboden zorg door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. |

| | |
|----|--|
| 17 | De Opdrachtnemer streeft ernaar de Cliënt een vaste hulp voor het huishouden toe te wijzen. |
| 18 | De mogelijkheid dient te bestaan dat Cliënt bij ontevredenheid een andere Hulp bij het Huishouden krijgt toegewezen. |

| | Werkwijze |
|----|--|
| 19 | Werkzaamheden: de Cliënt of diens vertegenwoordiger, heeft inbreng in de vaststelling van de concrete (huishoudelijke) werkzaamheden en het moment waarop deze worden verricht (daarbij rekening houdend met het feit dat de meest fundamentele zaken in huis in ieder geval moeten worden schoon gemaakt). |
| 20 | Het moment van levering: de Opdrachtnemer dient rekening te houden met het dagdeel van voorkeur die de Cliënt of diens vertegenwoordiger opgeeft; |
| 21 | Bloktijden; de periodes waarbinnen de dienstverlening geleverd wordt; |
| 22 | Annulering van de dienstverlening: voor het afzeggen van een afspraak geldt een termijn van 24 uur voor de Cliënt en Opdrachtnemer. |
| 23 | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in uitzonderingsgevallen, door de Opdrachtgever te bepalen, afgeweken kan worden van de toepassing van onderhandelingsvrijheid tussen Cliënt en Opdrachtnemer. Deze uitzonderingsgevallen betreffen Cliënten die niet in staat zijn om met deze vrijheid om te gaan, of (dreigen) hiervan misbruik (te) maken. |
| 24 | Het aantal geïndiceerde uren betreft de effectieve werktijd 'achter de voordeur'. |
| 25 | De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de aangegeven indicatiestelling tot maximaal het aantal geïndiceerde uren. Daarbij moet het mogelijk zijn om de uren op verzoek van de Klant flexibel in te zetten (bijv. de ene week meer uren dan de andere week i.v.m. de aard en de omvang van de werkzaamheden). Het maximaal aantal uren over een facturatieperiode mag het aantal geïndiceerde uren over die periode niet overschrijden. |
| 26 | Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de hulp. Na schriftelijke toestemming van de Cliënt neemt de Opdrachtnemer het initiatief richting de Opdrachtgever met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste nieuwe indicatie. |
| 27 | Opdrachtnemer aanvaardt de verplichting om alle activiteiten van Hulp bij het Huishouden zonder wachttijd te leveren. |

| | |
|----|--|
| 28 | Bij een aanvraag die met spoed opgepakt dient te worden door de Opdrachtnemer wordt deze geacht binnen twee werkdagen na Opdrachtverstrekking (ontvangst digitaal indicatiebesluit) van opdrachtgever de geïndiceerde hulp met de Cliënt te bespreken en start zo spoedig mogelijk – maar uiterlijk - binnen één werkdag (na eerste contactmoment met Cliënt) de hulp, tenzij anders met de Cliënt wordt overeengekomen. |
| 29 | De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de levering van de voorziening in natura aan de Cliënt. Niets van deze verantwoordelijkheid kan op welke wijze dan ook bij de Cliënt komen te liggen. Hoe de Opdrachtnemer de voorziening in natura levert, is diens keuze. Zolang de Cliënt maar niet geconfronteerd wordt met enige verantwoordelijkheid als Opdrachtgever of werkgever. |
| 30 | Opdrachtnemer dient een sleutelprotocol te hanteren. Hieronder wordt verstaan een afgebakende serie afspraken en regels over de wijze waarop het gebruik van sleutels dient plaats te vinden. |

| | |
|----|---|
| | In te zetten personeel |
| 31 | De opdrachtnemer houdt zich aan de geldende CAO verpleging, verzorging en thuiszorg (CAO VVT) voor alle producten omschreven in bijlage F met de productomschrijvingen. |
| 32 | Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van de juist gekwalificeerde medewerkers, conform de indicatiestelling voor het gevraagde type Hulp bij het Huishouden. Het inzetten van medewerkers HH2 is toegestaan bij indicaties voor HH1. Het inzetten van medewerkers met een kennis/ervaringsniveau voor HH1 is niet toegestaan bij een indicatie voor HH2. |
| 33 | De Opdrachtnemer garandeert dat personeel met klantcontacten voldoen aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) • een getekende geheimhoudingsverklaring in te leveren • heeft een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; • beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; • kan zich legitimeren als medewerk(st)er van de Opdrachtnemer (legitimatiebewijs); • respecteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt; • gaat discreet om met vertrouwelijke informatie; • Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat zijn personeel zich houdt aan het bepaalde in de Overeenkomst. |
| 34 | Het uitvoerende personeel van de Opdrachtnemer beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden: |

| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • is in staat het dossier van de Cliënt bij te houden; • beschikt over schoonmaakvaardigheden; • kan ordelijk en hygiënisch werken. • beschikt over een alerte houding en de hulp dient in staat te zijn een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de Cliënt; |
| 35 | <p>Het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer voor HH2 beschikt over een certificaat medewerker Thuiszorg A, diploma helpende niveau 2, of een aantoonbaar gelijkwaardig ervaringsniveau. Naast eerder genoemde competenties gelden de volgende competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis (of ervaring) hebben over de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, psychisch/sociale problematiek); • Kunnen organiseren van het huishouden (regie voeren samen met de klant). |

| | |
|----|---|
| | Afstemming en samenwerking |
| 36 | Opdrachtnemer vervult een belangrijke signalerende functie ten aanzien van de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de Cliënt. |
| 37 | <p>Ten behoeve van de dienstverlening Huishoudelijke Hulp geldt; Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers oog hebben voor onder andere de gezondheidssituatie, leefomstandigheden, sociale omgeving en veranderingen in de huiselijke situatie van de Cliënt (bijvoorbeeld vervuiling, maatschappelijk isolement. Signalering draagt bij aan een verbinding tussen en tijdige aanpassing van alle vormen van ondersteuning en Hulp bij het Huishouden. Opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van bovenstaande. Veranderingen in de situatie van Cliënten worden tijdig gesignaleerd en gecommuniceerd. De Opdrachtnemer dient de signalering, binnen het product Hulp bij het Huishouden (met betrekking tot herindicatie), te registreren in het individuele hulplan en te melden bij Opdrachtgever. Signalering buiten het product Wmo Hulp bij het Huishouden wordt geregistreerd in het individuele hulplan en wordt gemeld bij de betreffende Gemeente. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede afstemming van de hulp met eventuele andere Opdrachtnemers van hulp, zorg en/of welzijnsdiensten. Op elkaar afgestemde zorg voor de Cliënt staat daarbij centraal.</p> |
| 38 | De Opdrachtnemer met wie een Overeenkomst is gesloten, dient waar mogelijk deel te nemen aan door de Opdrachtgever aan te wijzen lokale netwerken om afspraken met betrekking tot hulpverlening te maken met andere aanbieders. Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met de Professionals van de Gemeenten. |

| | |
|----|---|
| 39 | Op verzoek van Opdrachtgever communiceert en wisselt Opdrachtnemer informatie uit (binnen de vrijheid van de privacywetgeving) met andere Professionals, bijvoorbeeld de Jeugdgezondheidszorg, de Sociale Teams en het Centrum voor Jeugd en Gezin. |
| 40 | Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtgever. |
| 41 | Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte. |

| | |
|----|--|
| | Kwaliteitsborging en continuïteit van dienstverlening |
| 42 | Er zal sprake zijn van onafhankelijke signalering van de kwaliteit van de dienstverlening bij de Cliënt en controle op uitgevoerde activiteiten. De Opdrachtnemer is bereid hier aan mee te werken. |
| 43 | Opdrachtgever voert op verzoek van Opdrachtnemer een zelfevaluatie uit van de bereikte kwaliteit gebruik makend van de aandachtsgebieden en indicatoren regionaal bepaald. Initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtgever. |
| 44 | Meting van de doorlooptijden (aanmelding – start levering hulp) vindt doorlopend plaats. Per kwartaal vinden 'quick-scans' plaats van de door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages. Mochten hierin afwijkingen van de contractafspraken en/of trends in terug te vinden zijn, kan er op initiatief van Opdrachtgever een voortgangsgesprek worden geïnitieerd. |
| 45 | Opdrachtnemer stelt individuele hulpplannen voor de Opdrachtgever beschikbaar indien hierom gevraagd wordt. |
| 46 | Na start van deze overeenkomst vindt er einde Q1 een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers. In de daarop volgende periode zal het voortgangsgesprek halfjaarlijks plaatsvinden bij naar tevredenheid functioneren van de betreffende Opdrachtnemer. Het initiatief voor planning van deze gesprekken ligt bij Opdrachtgever. |
| 47 | Opdrachtnemer is bereid mee te doen aan een onafhankelijk klant ervaringsonderzoek. De scores worden gepubliceerd op de website van de gemeenten opdat de (potentiële) Cliënten hiervan kennis kunnen nemen. |
| 48 | De opdrachtnemer meldt direct aan de Opdrachtgever de relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering (fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering. |

| | |
|----|--|
| 49 | De Opdrachtgever ziet toe op de feitelijke levering en de kwaliteit bij de klant. De Opdrachtnemer verleent medewerking om dit toezicht te kunnen realiseren. Opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle door of namens de Opdrachtgever op juistheid van de gegevens of de geleverde kwaliteit. |
| 50 | Met het oog op kwaliteitsborging stuurt de Opdrachtgever op de geleverde activiteiten en de kwaliteit van de dienstverlening bij de Cliënt en beoordeelt of datgene wat geleverd wordt overeenkomt met wat is afgesproken en wenselijk is. |
| 51 | De Cliënt Beoordeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer die significant negatief afwijken van de gemiddelde Cliënt beoordeling worden met opdrachtnemer besproken tijdens de voortgangsgesprekken. |
| 52 | De informatie en resultaten uit de contractmonitor/managementinformatiesysteem van Opdrachtnemer worden op verzoek van Opdrachtgever besproken met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht op eerste verzoek van Opdrachtgever gehoor te geven aan de uitnodiging voor dit overleg. |
| 53 | Opdrachtgever kan wanneer onvoldoende verbeteringsvoorstellen worden gedaan deze eenzijdig opleggen. |
| 54 | De Opdrachtnemer dient gecertificeerd (HKZ –certificatie) te zijn volgens ISO-9001 versie 2008, dan wel kan de Opdracht uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2008-serie of daarmee gelijkwaardig. In geval van een Combinatie dient iedere Combinant die belast zal zijn met de uitvoering van de Opdracht, aan deze Geschiktheidseis te voldoen. Daarom verlangt de gemeente dat Inschrijver, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, in het bezit is van: <ul style="list-style-type: none"> · HKZ certificaat; of · een minimaal aan HKZ gelijkwaardig* certificaat; of · een minimaal aan een HKZ certificaat gelijkwaardig* kwaliteitssysteem. Deze HKZ certificering dient betrekking te hebben op Thuiszorg. |
| 55 | Met het oog op kwaliteitsborging stuurt Opdrachtgever op de kwaliteit van de geleverde activiteiten en dienstverlening. Sturing betekent enerzijds dat de Opdrachtgever beoordeelt of het geleverde overeenkomt met wat afgesproken en wenselijk is. Daarnaast stelt Opdrachtgever zo nodig maatregelen voor ter verbetering. Opdrachtgever wenst Opdrachtnemer hier nadrukkelijk in te betrekken. |

| | Administratieve afhandeling |
|----|---|
| 56 | Opdrachtgever voert gedifferentieerd contractmanagement uit, passend bij de grootte van de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft zoals hierboven beschreven verschillende contactmomenten per jaar met Opdrachtnemer. In de contactmomenten kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de prestatieafspraken, de financiën en kwaliteit. Bij ondermaats presteren kan vanuit het contractmanagement, de contactintensiteit verhoogd worden al naar gelang nodig is om de kwaliteit van de dienstverlening op het vastgestelde niveau te krijgen. |
| 57 | Opdrachtnemer verplicht zich tot: <ul style="list-style-type: none"> • medewerking aan Cliënt ervaringsonderzoeken die worden uitgevoerd door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving; • aanlevering van (digitale) gegevens en rapportages als Opdrachtgever om deze gegevens vraagt, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving. Opdrachtnemer garandeert dat registratie betrouwbaar en sluitend is; (zie verder eis 71 voor invulling hiervan) • medewerking aan alle vormen van controle door of namens Opdrachtgever op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid (zie ook de Overeenkomst) of de geleverde kwaliteit; |
| 58 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een sluitende urenadministratie betreffende de effectieve uren hulp “achter de voordeur”, die aantoonbaar door de Cliënt voor akkoord verklaard is. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgever, of een door deze aan te wijzen derde, deze urenadministratie als in het verzoek aangeduid (naar Cliënt, periode, een combinatie daarvan of anderszins) aan Opdrachtgever, of een door deze aan te wijzen derde, overleggen, dan wel daarin inzage geven. De keuze van overleggen of ter inzage leggen, is ter bepaling aan Opdrachtgever of de door deze aan te wijzen derde. |
| 59 | Rapportages ten behoeve van uitgevoerde dienstverlening bevatten tenminste: <ul style="list-style-type: none"> • De gemiddelde doorlooptijd van aanmelding via berichtenverkeer bij de Opdrachtnemer tot contactmoment Cliënt • De gemiddelde doorlooptijd van eerste contact Cliënt met opdrachtnemer en eerste dag van levering beschikte zorg. • De behaalde servicenorm: aantal overschrijdingen van de doorlooptijden met een omschrijving hierbij wat de reden is voor overschrijding per cliënt waar overschrijding heeft plaatsgevonden van 1 of meerdere doorlooptijden. De omschrijving bevat 2 kolommen: 1: externe (reden cliënt) of interne (reden opdrachtgever) reden. 2: omschrijving reden • Het aantal klachten in de afgelopen periode • Een overzicht van het aantal geleverde uren zorg |

- Het actuele aantal Cliënten wat zorg ontvangt van Opdrachtnemer
- Het aantal nieuwe Cliënten en het aantal gestopte Cliënten.
- In de maanden juli en januari een tussenstand van de SROI verplichting omschrijven. Alle doorlooptijden worden omschreven in werkdagen, waarbij dag 1 de dag opvolgend is op ontvangst van de opdracht / het contactmoment. Feestdagen hoeven in deze periode niet meegerekend te worden.

| | | werkdag in traject | doorlooptijden sitautie: |
|---|---|--------------------|-----------------------------|
| A | Datum afgeven beschikking in het berichtenverkeer | 0 | A-> B = 7 werkdagen |
| B | Datum eerste contact met client | 7 | B-> C = 5 werkdagen |
| C | Datum eerste zorgmoment bij client thuis | 12* | |

* dit zijn de maximaal te gebruiken werkdagen

Opdrachtnemer dient de gevraagde rapportage 1 maand na aflopen van elk kwartaal aan te bieden aan Opdrachtgever

| Facturatie, declaratie en terugvordering | |
|---|--|
| 60 | De eigen bijdrage wordt (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. De Opdrachtnemer genereert en levert, binnen 16 werkdagen na het aflopen van de betreffende periode, de gegevens van de Cliënt bij het CAK aan. Alle geleverde zorguren dienen correct aan het CAK te worden doorgegeven direct na afloop van een CAK periode. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| 61 | Indien het niet tijdig aanleveren van de gegevens voor het berekenen van een eigen bijdrage aan het CAK leidt tot inkomstenderving van de Opdrachtgever, kan Opdrachtgever deze kosten verhalen op de Opdrachtnemer. |
| 62 | Facturering vindt achteraf per maand plaats, na acceptatie van de geleverde prestatie/diensten. |
| 63 | Facturering over de geleverde zorg vindt plaats per minuut. Zie bijlage D voor de gestelde tarieven. |
| 64 | <u>Terugvordering</u> : de Gemeente is gerechtigd, om op basis van constatering uit uitgevoerde controles, de ten onrechte gedeclareerde bedragen en reeds uitbetaalde declaraties terug te vorderen van, dan wel te verrekenen met Dienstverlener, met verhoging van de wettelijke rente. |

| | Minimumeisen met betrekking tot Klachtenregeling en bereikbaarheid |
|----|--|
| 65 | Voor de behandeling van de klachten is het noodzakelijk dat de klachten geregistreerd worden, alsmede de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen. Deze klachten en ondernomen acties worden omschreven tijdens de rapportage momenten. |
| 66 | De Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige klachtenprocedure voor de Cliënt hiertoe stuurt hij in ieder geval de Cliënt bij aanmelding een klachtenformulier toe. |
| 67 | De onderstaande elementen maken onderdeel uit van de klachtenregeling. <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten en kent hieraan een uniek nummer en de datum van ontvangst toe; • Opdrachtnemer rapporteert over de desbetreffende periode: 1. het aantal en de aard van klachten en de (voortgang) van de afhandeling daarvan. <p>2. De Opdrachtnemer rapporteert op basis van een unieke nummering van de klachten en vermeldt hierbij de datum van ontvangst van de klacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer handelt de klachten binnen 10 (tien) werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk af; • Indien een klacht naar het oordeel van de Cliënt niet goed wordt afgehandeld zal er door de gemeenten worden voorzien in een mogelijkheid een klacht in tweede instantie in te dienen bij opdrachtnemer; • De Opdrachtnemer zal de klachten in ontvangst nemen en afhandelen, zoals hiervoor beschreven. Als de klachtenrapportage daartoe aanleiding geeft zal de gemeente contact opnemen met de Opdrachtnemer over te realiseren verbetervoorstellen. De uit de verbetervoorstellen voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| 68 | Het personeel van de Opdrachtnemer is goed op de hoogte van de klachtenprocedure en weet daarnaar te handelen. |
| 69 | De Opdrachtnemer dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 9.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. Hulp bij het Huishouden dient te worden uitgevoerd op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur. Op individueel niveau kunnen de werktijden en de werkdagen afwijken, mits schriftelijk overeengekomen met de Cliënt. |
| 70 | Cliënt krijgt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon toegewezen die tijdens kantooruren bereikbaar is. |

Bij Hulp bij het Huishouden is er sprake van informatie uitwisseling met betrekking tot privacy gevoelige informatie. Belangrijk is daarbij dat voor de eindverantwoordelijkheid voor de beveiliging zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever verantwoordelijk zijn. Vanuit deze medeverantwoordelijkheid stelt de Aanbestedende Dienst voorwaarden aan Inschrijver ten aanzien van de informatieveiligheid en privacy en controleert zij of aan het vereiste betrouwbaarheidsniveau voldaan wordt. De volgende eisen hebben hier betrekking op.

| | Persoonsbescherming |
|----|--|
| 71 | De noodzakelijke beveiligingsmaatregelen worden geformuleerd in contracten en/of verwerkersovereenkomst, waarin in ieder geval wordt vastgelegd dat de gemeenten het recht hebben om de gemaakte afspraken te (laten) controleren en hoe beveiligingsincidenten en datalekken gerapporteerd worden aan de gemeenten. |
| 72 | Inschrijver verklaart een Informatiebeveiligingsbeleid te hebben eventueel in de vorm van een informatiebeveiligingsplan. Na gunning kan Opdrachtgever vragen om het betreffend plan of beleid te overhandigen. |
| 73 | Opdrachtnemer verklaart zich, bij verwerking en uitwisseling van gegevens, te houden aan de voorwaarden zoals die zijn gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. |