

BIJLAGE 2: PROGRAMMA VAN EISEN MW-HH

Voor u ligt het Programma van Eisen ‘Hulp bij het huishouden (HH)’ van de gemeenten De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden. Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp (hierna ook Maatwerkvoorziening HH) in het kader van de Wmo 2015 in de gemeenten De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden.

Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met onderstaande eisen en dient zich gedurende de overeenkomst hieraan te houden. Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient u dit aan te geven in de Nota van Inlichtingen (zie **bijlage 7** van het Aanmeldingsdocument). Aan de hand daarvan beslist Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure

Versiebeheer

Datum	Onderwerp
01-01-2023	Inclusief aanpassingen Nota van Inlichtingen

Visie op Maatwerkvoorziening HH

De geleverde Maatwerkvoorziening HH levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, stimuleren van activiteit en zelfredzaamheid van de Cliënt. Er wordt uitgegaan van ‘doen wat nodig is’, het geen betekent dat ‘problemen zo gewoon mogelijk opgelost worden’. De hulp is zo licht mogelijk en sluit aan op de leefwereld van de Cliënt. De professional zoekt samen met de Cliënt naar wat hij/zij op dat moment nodig heeft. Daarbij hoort ook creatief kijken naar mogelijkheden, zoals informele hulp en voorliggende voorzieningen. Het beroep op hulp omvat niet meer dan nodig is om het vraagstuk op te lossen. En is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en de eigen regie van de Cliënt en de kracht van zijn/haar sociale netwerk. Doen wat nodig is houdt ook in dat er voor gezorgd wordt dat de hulp terecht komt bij de Cliënten die het echt nodig hebben. Wanneer Cliënten zelf kunnen zorgen voor een oplossing stimuleren we dat. Zie verder ook de visie “huishoudelijke hulp toekomstproof” (zie **bijlage 10** van het Aanmeldingsdocument). Deze visie is leidend in de uitvoering van Maatwerkvoorziening HH de komende jaren.

Eén Product Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp inclusief was

Onderstaande eisen zien op één product, namelijk de Maatwerkvoorziening HH. Met de invoering van de CAO VVT is het niet meer van toegevoegde waarde om te werken met twee maatwerkproducten ‘Maatwerkvoorziening HH1’ en ‘Maatwerkvoorziening HH2’ zoals dat gebruikelijk was. De functieomschrijving en de functiewaardering van de huishoudelijke hulp (waar de CAO- VVT op ziet) voorziet namelijk niet op het maken van onderscheid tussen huishoudelijke hulpen die in meer of mindere mate geschikt zijn voor de inzet bij Cliënten met een beperkte regievoering.

Met voorgaande als gegeven zal Opdrachtgever bij indicatie wel aangeven of de Cliënt extra regie nodig heeft, maar laat het vervolgens aan Opdrachtnemer over welke geschikte hulp zij inzet. Opdrachtgever zal daarom alleen het product ‘Maatwerkvoorziening HH’ gaan hanteren.

I. Maatwerkvoorziening HH	
I.I De Maatwerkvoorziening	
1.	<p>De Maatwerkvoorziening HH is voor alle gemeenten inclusief: De Cliënt moet gebruik kunnen maken van een schone en leefbare woonkamer, slaapkamer die in gebruik is, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap. Zowel regie als wasverzorging kan geïndiceerd worden waar nodig.</p> <p>De Maatwerkvoorziening HH is voor alle gemeenten exclusief: Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maken geen onderdeel uit van hulp bij het huishouden. 'Maaltijdzorg' en 'Kindzorg' zijn eveneens niet opgenomen in de Maatwerkvoorziening HH. De genoemde eisen zijn niet limitatief omschreven.</p>
2.	De gemeente neemt een besluit op grond van de Wmo als een Cliënt in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening HH. Zonder dit (toekennings-)besluit is het voor de Cliënt niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening HH.
I.II Toeleiding naar Maatwerkvoorziening HH	
3.	<p>Een Cliënt doet een melding bij de gemeente. De gemeente bepaalt binnen acht weken op grond van onderzoek en beoordeling (indien mogelijk middels huisbezoek) of een aanvraag voor een Maatwerkvoorziening HH aan de orde is.</p> <p>Opdrachtgever onderzoekt de melding van Cliënt en neemt hierbij het lokale beleid in acht, zoals beschikbaarheid van gebruikelijke hulp, zelfredzaamheid, mogelijkheden van het netwerk en/of het inzetten van een Algemeen Voorliggende Voorziening. Opdrachtgever maakt hier een Gesprekverslag van en neemt hierover een (toekennings-)besluit.</p> <p>Graag willen we betere gegevensuitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voordat de hulp start. Een ontwikkelopgave is daarom dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk uitwerken welke informatie uit het verslag dat relevant is voor Maatwerkvoorziening HH ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtnemer. Het gehele Gespreksverslag kan door Opdrachtnemer worden opgevraagd bij Cliënt.</p> <p>De Cliënt die een toekenningsbesluit Maatwerkvoorziening HH ontvangt, heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten best passende Opdrachtnemer. Client maakt een keuze aan de hand van de beschikbaarheidslijst van Opdrachtnemers (zie ook eis 5 en 18).</p> <p>NB. De beschikbaarheidslijst moet nog worden ontwikkeld en zal naar verwachting voor 1 januari 2023 voorhanden zijn.</p>
4.	Na de keuze voor een Opdrachtnemer (die beschikbaarheid heeft) ontvangt Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een opdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo tezamen met gegevens die relevant zijn voor de Opdrachtnemer (dit is een gezamenlijk ontwikkelpunt). Hiermee wordt Opdrachtnemer inhoudelijk op de hoogte gesteld van het toekenningsbesluit. Het gespreksverslag kan de Opdrachtnemer opvragen bij de Cliënt.
5.	Opdrachtnemer heeft, met in achtneming van eis 18, een inspanningsverplichting tot levering voor iedere Cliënt die een toekenningsbesluit Maatwerkvoorziening HH heeft ontvangen en voor de betreffende Opdrachtnemer kiest die op de beschikbaarheidslijst staat. Opdrachtnemer bevestigt volgens de i-Standaarden de ontvangst en acceptatie van de opdracht via iWmo conform het administratief protocol. Het administratief protocol is van toepassing.

6.	<p>Bij spoed- en crisissituaties accepteert en levert de Opdrachtnemer onverwijld, waarbij door de Opdrachtgever wordt bepaald of sprake is van spoed of crisis.</p> <p>Hierbij hanteert Opdrachtgever de volgende definitie voor spoed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer iemand ongeneeslijk ziek is en nog een beperkt levensverwachting heeft; • Wanneer iemand door de (transfer)verpleegkundige uit het ziekenhuis is doorverwezen; • Wanneer er grote kans is op vervuiling of wanneer er al sprake is van grote vervuiling.
----	---

I.III Huishoudelijke Hulp	
7.	<p>Bij de Maatwerkvoorziening HH is het uitgangspunt dat Cliënten in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid. Gemeentelijke ondersteuning bij het voeren van een huishouden neemt de verantwoordelijkheid en activiteit van de Cliënt niet geheel over, maar ondersteunt de Cliënt om het huis schoon en leefbaar te houden en zo langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Hierbij willen we aansluiten bij de uitgangspunten van reablement en positieve gezondheid.</p>
8.	<p>Het Gespreksverslag van de Opdrachtgever is uitgangspunt van de ondersteuning. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) kunnen worden geleverd en hetgeen de Cliënt zelf kan. Na gunning willen we werkafspraken maken hoe Opdrachtnemer van Opdrachtgever alle voor haar relevante informatie ontvangt (uit het gespreksverslag).</p>
9.	<p>In het Uitvoeringsplan van de Opdrachtnemer (zie eis 14 en verder), maakt Opdrachtnemer duidelijk hoe de zelfredzaamheid van de Cliënt wordt gestimuleerd. Wanneer er wijzigingen zijn ten opzichte van het gespreksverslag of de indicatie, dan neemt de Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever.</p>
10.	<p>De ondersteuning van de Opdrachtnemer is passend en is afgestemd op de Cliënt met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.</p>

11.	<p>De hulp van opdrachtnemer heeft een signaleringsfunctie (hulp signaleert in huis) en deelt dit vervolgens met de coördinator van Opdrachtnemer. De coördinator van de Opdrachtnemer geeft met instemming van de cliënt/ mantelzorger vervolg aan de signalering.</p> <p>Signalering betekent dat van Opdrachtnemer verwacht wordt 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 (zoals vervuiling, maatschappelijk isolement). Signalering draagt bij aan een verbinding tussen en tijdige aanpassing van alle vormen van ondersteuning en de Maatwerkvoorziening HH.</p> <p>Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij veranderingen in de situatie van de inwoner. • Als er iets niet klopt in de indicatie of het Gespreksverslag. • Wanneer Opdrachtnemer zich zorgen maakt over de Cliënt (en denkt dat er iets meer of anders nodig is) <p>Opdrachtnemer dient de signalering, te registreren in het Uitvoeringsplan van opdrachtnemer en te melden bij Opdrachtgever.</p>
12.	<p>Opdrachtgever vindt transformatie en innovatie belangrijk binnen het sociaal domein. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het door ontwikkelen en innoveren van de Maatwerkvoorziening HH. Hierbij is het doel om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovatieve ideeën uit te wisselen met collega Opdrachtnemers; • Te komen tot een duurzame toekomstbestendige HH; • De samenwerking met het voorveld concreet te organiseren; • (Nieuwe) technologie toe te passen; • Het arbeidstekort aan te pakken; • Maatwerkvoorziening HH betaalbaar te houden.
13.	<p>Opdrachtnemer werkt op integrale en functionele wijze samen met Opdrachtgever en ketenpartners op het gebied van welzijn, wonen en zorg en verleent daarbij, waar nodig, actief medewerking aan initiatieven en projecten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan projecten op het gebied van eenzaamheid, dementievriendelijke gemeente, valpreventie, wonen met zorg, mantelzorgondersteuning.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven naar een vorm van partnership om de gestelde doelen te realiseren. Wij verwachten daarbij minimaal dat Opdrachtnemer de weg naar de huisarts, POH-er, wijkverpleegkundige en /of begeleidende organisaties op vrijwilligersbasis weet te vinden. (Na gunning wordt door iedere gemeente een lijst met de belangrijke ketenpartners aangeleverd). Op elkaar afgestemde zorg voor de Cliënt staat daarbij centraal.</p> <p>Opdrachtnemer is op de hoogte van de visie (zie bijlage 10 van het Aanmeldingsdocument) van Opdrachtgever, conformeert zich hieraan en is bereid deze visie uit te dragen.</p>

I.IV Uitvoeringsplan van Opdrachtnemer	
14.	<p>Opdrachtnemer maakt in overleg met de Cliënt op basis van het Gespreksverslag een Uitvoeringsplan. In het Uitvoeringsplan wordt beschreven hoe de zelfredzaamheid van de Cliënt gestimuleerd wordt. Hierbij wordt een beroep gedaan op de eigen kracht van de Cliënt, alsmede op de inzet van het eigen netwerk. In het Uitvoeringsplan is verder opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoe de vastgestelde resultaten, zoals geformuleerd in het Gespreksverslag, worden behaald en welke activiteiten en/of diensten (hiertoe) worden ingezet; • afspraken waar Cliënt en Opdrachtnemer zich aan te houden hebben, zoals onder andere concrete werkafspraken en algemene leveringsvoorwaarden. • Hoe de Opdrachtnemer zelfredzaamheid van de Cliënt stimuleert om de ondersteuning zo zelfstandig mogelijk te organiseren en/of deze met opdrachtgever te ontwikkelen. Eens per week schoonmaken is dus geen automatische inzet.
15.	<p>Bij aangemeld op de beschikbaarheidslijst (zie ook eis 18, 19 en 59) dient Opdrachtnemer binnen maximaal 20 (twintig) werkdagen te starten met de daadwerkelijke dienstverlening voorafgegaan door een intakegesprek met desbetreffende Cliënt. Binnen deze 20 werkdagen dient ook het uitvoeringsplan te zijn opgesteld.</p>
16.	<p>Het Uitvoeringsplan vormt onderdeel van de evaluatie van de ondersteuning aan Cliënt en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning aan Cliënt wordt ingezet.</p>
17.	<p>Om te komen tot integrale zorg- en dienstverlening wordt Opdrachtnemer geacht in het voorkomend geval afstemming en zo nodig aansluiting te zoeken bij relevante ketenpartners (Na gunning wordt door iedere gemeente een lijst met de belangrijke ketenpartners aangeleverd).</p>
I.V Levering Maatwerkvoorziening HH	
18.	<p>Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tot levering. Deze inspanningsverplichting verhoudt zich tot de beschikbaarheid die opdrachtnemer bij inschrijving/aanmelding van deze opdracht Maatwerkvoorziening HH en daarna (jaarlijks) heeft doorgegeven aan opdrachtgever (zie ook eis 59).</p> <p>Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer beschikbaarheid heeft en er voor zorgt dat zij op de beschikbaarheidslijst van opdrachtgever staat. Opdrachtnemer geeft jaarlijks of zoveel vaker als noodzakelijk aan opdrachtgever door voor hoeveel cliënten (en hoeveel uren) zij nog beschikbaarheid heeft.</p> <p>Als Opdrachtnemer op enig moment zijn (jaarlijks vooraf) afgesproken beschikbaarheid heeft bereikt, kunnen nieuwe cliënten in eerste instantie niet meer kiezen voor deze opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer zal zolang hij aan zijn beschikbaarheidsplafond zit geen Cliënten toegewezen krijgen. Ten overvloede, cliënten kunnen dan nog kiezen voor opdrachtnemers die nog wel op de (real-time en openbare) beschikbaarheidslijst staan.</p> <p>Als opdrachtnemer zijn opgegeven beschikbaarheid heeft bereikt, dient hij bij opdrachtgever aan te geven of en zo ja met hoeveel uur hij weer op de beschikbaarheidslijst wil komen te staan.</p> <p>NB. Als alle opdrachtnemers hun beschikbaarheidsplafond hebben bereikt en er daardoor een wachtlijst ontstaat, treed opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemers (voor het betreffende perceel) hoe deze wachtlijst weg te werken.</p>

19.	Een eventuele verlenging van het toekenningsbesluit door Opdrachtgever vindt plaats nadat een evaluatie van de indicatie of situatie van de Cliënt heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer levert Opdrachtgever daaraan voorafgaand het Uitvoeringsplan digitaal aan.
20.	Cliënt heeft de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen. Cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan de gemeente en de opdrachtnemer.
21.	De opzegtermijn voor de Cliënt is 1 (één) kalendermaand, ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtnemer is gedaan. Indien Opdrachtnemer daarmee instemt, kan de opzegtermijn ook korter zijn. De coördinatie van de wisseling ligt bij de Opdrachtgever.
22.	Wanneer Opdrachtnemer aangeeft dat de samenwerking met Cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met Opdrachtgever naar een oplossing gezocht worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door Opdrachtnemer stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is, die samen met Cliënt en Opdrachtgever overeengekomen is. Hierbij kunnen Cliënt en Opdrachtnemer in onderling overleg een kortere opzegtermijn overeenkomen. Nadere werkafspraken worden waar nodig na gunning gemaakt.
23.	Bij het stoppen van de ondersteuning leggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de redenen voor beëindiging schriftelijk vast volgens de i-Standaarden.
I.VI Medewerkers van Opdrachtnemer	
24.	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
25.	Medewerkers van de Opdrachtnemer voldoen in ieder geval aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • De cliënt kan in voldoende mate communiceren met de hulp. Als de cliënt openstaat voor een hulp die de Nederlandse taal niet machtig is en/of wel de taal van de cliënt spreekt, kan opdrachtnemer de betreffende hulp inzetten. Als de cliënt enkel openstaat voor een Nederlandstalige hulp dan dient opdrachtnemer daar aan te voldoen. • Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden en gaan discreet om met vertrouwelijke informatie; • Zijn in staat helder te communiceren en te overleggen met Cliënten en/of leidinggevende van Opdrachtnemer over hun ervaringen, wensen en voorkeuren; • Respecteren van de eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van Cliënten; • Hebben een getekende geheimhoudingsverklaring betreffende de cliëntcontacten ingeleverd bij Opdrachtnemer; • Medewerker dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van Cliënt.
26.	Medewerkers zijn in bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
27.	Tijdens de uitvoering van de opdracht c.q. de Overeenkomst zal door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt.
28.	Medewerker is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met Cliënt.
29.	Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer is actuele kennis van het lokale aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen aanwezig en wordt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de Cliënt gebruikt.

I.VII Organisatie van Opdrachtnemer en netwerkpartners	
30.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. De Maatwerkvoorziening HH dient te worden uitgevoerd op de werkdagen maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur en op de werkdag zaterdag tussen 08.00 uur en 12.00 uur. Op individueel niveau kunnen de werktijden en de werkdagen afwijken, mist vooraf schriftelijk overeengekomen met Cliënt.
31.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cliënt weet bij wie en waar hij terecht kan met vragen.
32.	Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en het personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door: <ul style="list-style-type: none"> • gebruik te maken van een voor de branche gebruikelijk kwaliteitssysteem voor de organisatie; • Gebruik te maken van een sleutelprotocol, waaronder wordt verstaan een afgebakende serie van afspraken en regels over de wijze waarop het gebruik van sleutels dient plaats te vinden. • op verzoek van Opdrachtgever kwaliteit van de organisatie aantoonbaar te maken a.d.h.v. een kwaliteitsborgingscertificaat en/ of een kwaliteitshandboek; • medewerkers bij te scholen op hun vakgebied inclusief signaleringsvaardigheden; • regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren en dit tot uitvoering te brengen; • aansluiting bij de branchevereniging of bereidheid binnen zes maanden hierbij aan te sluiten (SPOT, Zorgthuis.nl, Actiz); • in bezit te zijn van het HKZ-keurmerk of een ander door de branchevereniging geaccordeerd keurmerk (waaronder: NEN-EN-ISO9001:2015). Deze HKZ-certificering ofwel vergelijkbare certificering dient betrekking te hebben op Thuiszorg
33.	Opdrachtnemer meldt onverwijld calamiteiten die tijdens de ondersteuning hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening. Incidenten, zoals (vermeende) diefstal, meldt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Zodra het voor Opdrachtnemer duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft Opdrachtnemer de plicht hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, melding te maken bij de toezichthouder Wmo. Voor meer informatie zie: https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/melden-calamiteit-of-geweld
34.	Opdrachtnemer hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
I.VIII Social Return	
35.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt deze kans. Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Voor dit project is bepaald dat Opdrachtnemer 3% van de jaarlijkse omzet voor de opdracht moet inzetten voor Social Return. Voor het eerste contractjaar geldt dat dit percentage is gebaseerd op een gezamenlijke inschatting voor het komende jaar en wordt bij overschrijding in het tweede jaar deze overschrijding in mindering op de Social Return verplichting bij Opdrachtnemer gebracht. Bij de opvolgende jaren betreft het 3% van de omzet van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer dient na aanmelding contact op te nemen met: <ul style="list-style-type: none"> - Ferm Werk voor Woerden, Oudewater en Montfoort; - Kansis voor Stichtse Vecht; - Het Werkcentrum voor De Ronde Venen.

	In samenspraak met opdrachtgever en deze partij(-en) dient opdrachtnemer nader af te stemmen hoe Opdrachtnemer invulling gaat geven aan Social Return en naar wie zij verantwoording over Social Return moeten afleggen.
I.VIII Klachtenregeling	
36.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate laagdrempelige klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met Cliënt. Het personeel van Opdrachtnemer is op de hoogte van de (werkwijze van de) klachtenprocedure en weet hiernaar te handelen. Rapportage aan Opdrachtgever vindt één keer per kwartaal plaats. Klachten worden onderscheiden en naar proces geregistreerd, zoals bijvoorbeeld communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid. Klachten van ernstige aard, met een urgent karakter en/of waarbij de Opdrachtgever een rol speelt in de afhandeling, worden onverwijld gemeld.
37.	Opdrachtnemer neemt elke klacht onverwijld in behandeling, stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal 10 (tien) werkdagen na ontvangst afgehandeld.
38.	Opdrachtnemer informeert Cliënt binnen 2 (twee) werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
39.	De Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd door Opdrachtnemer over de voortgang en afhandeling van de klacht.
40.	Opdrachtnemer stuurt op verzoek van Opdrachtgever een kopie van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Opdrachtgever.
41.	Als bij de afhandeling van de klacht de Opdrachtnemer met de Cliënt er niet uitkomt, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of een onafhankelijke klachtencommissie moet worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van Opdrachtnemer.
I.X Geldende wet- en regelgeving	
42.	Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving, waaronder ook de actuele verordeningen maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van de Gemeenten en aan van toepassing zijnde Cao's .
43.	Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, verschaft Opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken met zijn intern en extern ingeschakelde personeel aan Opdrachtgever.
44.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet Normering Topinkomens.
45.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van Opdrachtgever van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.
46.	Wanneer Opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verschuldigd is, heeft Opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan Opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van Opdrachtgever te openen G-rekening.

47.	Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden waaronder - doch niet uitsluitend - vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.
I.XI Gegevensuitwisseling en gegevensbescherming	
48.	Opdrachtnemer maakt in de communicatie met Opdrachtgever bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van de i-standaarden van iWmo. (https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html).
49.	Daar waar Opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen zoals onder andere vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscode, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
50.	De persoonsgegevens waarvan Opdrachtnemer kennisneemt, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de Overeenkomst.
51.	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens Opdrachtgever naar de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet- en regelgeving en (kwaliteits)normen. Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoet.

II Opdrachtgeverschap	
II.1 Partnerschap	
52.	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) zijn partners die voor een gezamenlijke maatschappelijke opgave staan. Opdrachtgever is verantwoordelijk dat inwoners een schoon en leefbaar huis kunnen hebben. En dat zij daar goede betaalbare ondersteuning bij krijgen wanneer zij dat niet zelf kunnen (organiseren). Opdrachtnemers en professionals zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de ondersteuning en de ontwikkeling daarvan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) zullen elkaar daarbij moeten helpen.</p> <p>Door het aangaan van een strategisch partnerschap met onze toekomstige samenwerkingspartner werken we gezamenlijk aan de visie om huishoudelijke hulp toekomstproof te maken. Om echt samen te werken vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid, vertrouwen en partnerschap gaan we op een andere manier afspraken maken. Tegenover vertrouwen staat verantwoorden. Waarbij we nadrukkelijk meer het gesprek met elkaar willen voeren over de inhoud en de ontwikkelingen die op ons afkomen.</p> <p>Opdrachtgever bepaald de maatschappelijke doelen die bereikt moeten worden. In overleg bepaald Opdrachtgever en de opdrachtnemer(s) welke KPI's er gemeten worden en over welke indicatoren ze het gesprek voeren. Deze KPI's worden in gezamenlijkheid ontwikkeld.</p> <p>Samen met onze samenwerkingspartner zetten we in op een duurzame relatie en een lange termijn partnerschap. Het partnerschap kenmerkt zich door een continue dialoog tussen gemeenten en Opdrachtnemers. We leggen met elkaar afspraken goed vast, monitoren deze en spreken elkaar erop aan als een van de partijen zich niet aan de afspraken houdt.</p>
II.1 Monitoring en Verantwoording	
53.	<p>Opdrachtnemer dient bewust om te gaan met de financiële middelen en dient geen maatschappelijk onverantwoorde winsten te maken, Indien uit de stukken blijkt dat de (netto) winst hoger is dan 10% (tien procent), kan Opdrachtgever verzoeken dat Opdrachtnemer aantoont dat het behalen van de winst niet ten koste is gegaan van de kwaliteit van zorg.</p> <p>Indien geconstateerd wordt dat het behalen van de winst ten koste is gegaan van de kwaliteit van zorg, kan Opdrachtnemer worden opgedragen een Plan van Aanpak op te stellen, waarin wordt aangegeven hoe met de herinvestering van de winst de kwaliteit op orde wordt gebracht. Indien Opdrachtnemer hiertoe niet bereid is, dan wel naar het oordeel van de Opdrachtgever onvoldoende slaagt dit aan te geven, is Opdrachtgever gerechtigd zonder verdere vereisten de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden voor de duur van maximaal 3 jaar.</p>
54.	Ook ten behoeve van naleving van eis 53 dient Opdrachtnemer voor 1 juli een jaarverslag inclusief jaarrekening aan te leveren, met - indien door Opdrachtgever gewenst - een nadere toelichting op de dividenduitkering en nettowinst.
55.	Gedurende de looptijd van het contract is Opdrachtnemer verplicht de inzet van nieuwe onderaannemers te melden bij opdrachtgever.
56.	Kosten die Opdrachtnemer maakt door de inzet van onderaannemer(s) mogen geen kostprijsverhogend effect hebben en kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht

57.	Opdrachtnemer levert ieder jaar vóór 1 april, van het voorgaande jaar, een specifiek voor de Opdrachtgever opgestelde productieverantwoording met bijbehorende controleverklaring ondertekend door een RA. Bij een regionale omzet van minder dan €50.000,- op jaarbasis volstaat een getekende productieverantwoording en bestuurdersverklaring.
II.II Periodiek overleg / Management rapportage/verslaglegging	
58.	Managementrapportage: Opdrachtnemer rapporteert uiterlijk twee weken voorafgaand aan ieders (jaarlijks) voortgangsgesprek over de uitkomsten van de KPI's aan Opdrachtgever (via het daartoe nog op te stellen format). De resultaten van KPI's vormen de input voor een contactmoment of een voortgangsgesprek met de Opdrachtnemer.
59.	Opdrachtnemer geef uiterlijk vóór 1 oktober voor de daaropvolgende contractjaren eventueel zijn gewijzigde gegarandeerde minimale beschikbaarheid op. Indien Opdrachtnemer niets aangeeft, garandeert hij voor het volgende jaar minimaal de beschikbaarheid voort te zetten gelijk aan het voorafgaande jaar.
60.	Voortgangsgesprek: a. Na start van de Overeenkomst vindt er einde Q1 een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. b. In de daarop volgende periode zal het voortgangsgesprek minimaal jaarlijks plaatsvinden bij naar tevredenheid functioneren van de betreffende Opdrachtnemer. c. Alle voortgangsgesprekken worden jaarlijks vooraf gepland door Opdrachtgever. d. Als Opdrachtnemer het geplande gesprek annuleert, plant de Opdrachtnemer binnen 7 (zeven) werkdagen een nieuw voortgangsgesprek in. e. Opdrachtgever voert gedifferentieerd contractmanagement uit, passend bij de grootte van de organisatie van Opdrachtnemer. In de contactmomenten kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de prestatieafspraken, de financiën en de 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 vereiste niveau te krijgen.
61.	Minimaal twee keer per jaar organiseert opdrachtgever een sessie voor alle Opdrachtnemers en Opdrachtgever. Hierbij wordt bijgepraat over de ontwikkeling, samenwerking en innovatie. De inhoud van de sessie wordt gezamenlijk bepaald en draagt bij aan de huishoudelijke hulp toekomstproof maken.
62.	Opdrachtnemer werkt mee aan een onafhankelijk klant ervaringsonderzoek. De scores kunnen openbaar gemaakt worden, opdat (potentiële) Cliënten hiervan kennis kunnen nemen.
II.III Declaratie	
63.	Opdrachtnemer declareert op basis van het declaratieproces zoals opgenomen in het administratief protocol.