

Gemeente Zwolle

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon (038) 498 5189  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# Programma van Eisen

## Integrale Thuisondersteuning

### Gemeente Zwolle

Datum: 3 oktober 2017

## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Integrale Thuisondersteuning. Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Integrale Thuisondersteuning (hierna te noemen: Thuisondersteuning) in het kader van de Wmo in de gemeente Zwolle. Het document biedt een uitwerking van de verordening en is als bijlage bij het inkoopdocument gevoegd en vormt als zodanig een geheel van eisen waar aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een contract Thuisondersteuning.

## Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn onverkort van toepassing op dit Programma van Eisen (PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE. De begripsbepalingen zijn in deze Overeenkomst met een hoofdletter geschreven.

**Aanbieder:** natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de maatwerkvoorziening thuisondersteuning te leveren en daartoe met Gemeente een raamovereenkomst heeft gesloten.

**(Integraal) Arrangement:** maatwerkvoorziening thuisondersteuning gebaseerd op één of meerdere resultaatgebieden gericht op het gedurende bepaalde tijd ondersteunen en/of activeren van Client met een bepaalde intensiteit, voor welke Aanbieder integraal verantwoordelijk is.

**Besluit:** beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Client.

**Clïënt:** persoon aan wie een maatwerkvoorziening thuisondersteuning is verstrekt.

**College:** het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle.

**Dienstverleningsopdracht:** een via een Toewijzing door Gemeente aan Aanbieder te verstrekken nadere opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening thuisondersteuning.

**Gemeente:** de gemeente Zwolle.

**Hulpverleners:** alle direct bij uitvoering van maatwerkvoorziening betrokken medewerkers.

**Inwoner / Ingezetene:** persoon met een woonplaats in de gemeente Zwolle die ingeschreven staat in het Gemeenteregister Personen, en van wie nog niet vaststaat of hij/zij cliënt is of zal worden.

**Maatwerkvoorziening (de):** zie (Integraal) Arrangement.

**Model integrale arrangementen Thuisondersteuning (ook wel '(het) Model'):** document als onderlegger voor de gesprekken die het Sociaal Wijkteam voert met Client en Aanbieder, en op basis waarvan het Sociaal Wijkteam bepaalt voor welke arrangement thuisondersteuning Client in aanmerking komt c.q. welke Dienstverleningsopdracht aan Aanbieder wordt verstrekt.

**Ondersteuningsplan:** het plan dat inwoner samen met Sociaal Wijkteam opstelt en waarin staat: de ondersteuningsvraag van de cliënt, wat de cliënt wil bereiken (resultaten) en afspraken over de mogelijke inzet van netwerk, voorliggende, algemene voorzieningen en de maatwerkvoorziening.

**Overeenkomst:** de raamovereenkomst 'Integraal Thuisondersteuning' inclusief bijlagen.



## daadkracht

Sociaal Wijkteam: toegangsorganisatie – onderdeel van de gemeente Zwolle – geeft informatie en advies over ondersteuning aan inwoners. Het Sociaal Wijkteam kan zelf ondersteuning bieden maar daarvoor ook andere deskundigen (zoals gecontracteerde aanbieders) inzetten.

Toewijzing: het via elektronische weg (iWmo) verstrekken van een Dienstverleningsopdracht.

Zorgplan: het plan dat cliënt samen met de aanbieder opstelt en waarin is opgenomen op welke wijze de in het ondersteuningsplan vastgestelde resultaten worden behaald en afspraken waaraan de cliënt en aanbieder zich te houden hebben.

# H1: Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning

## 1.1 Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning

1. Thuisondersteuning is een maatwerkvoorziening die geleverd wordt in de vorm van integrale arrangementen. De integrale arrangementen Thuisondersteuning zijn nader uitgewerkt in bijlage "Model integrale arrangementen thuisondersteuning".
2. Gemeente neemt een Besluit als Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening. Zonder dit Besluit is het voor Inwoner niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening.
3. Aanbieder kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan Inwoners die niet over een geldig Besluit daartoe beschikken noch waartoe Aanbieder een Dienstverleningsopdracht is verstrekt.
4. Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van Gemeente (de toekenning) door zijn of haar beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over "eigen kracht", het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren en evenmin een voorliggende of algemene voorziening toereikend is.

## 1.2 Inhoud Thuisondersteuning

1. Thuisondersteuning kan worden toegekend op de volgende zes resultaatgebieden:
  - Administratie en Financiën
  - Huishouden
  - Regelvermogen en Dagstructuur
  - Sociaal en persoonlijk functioneren
  - Zelfzorg en Gezondheid
  - Gezin
2. Een integraal arrangement Thuisondersteuning bestaat uit een beschrijving van:
  - Concrete resultaten per resultaatgebied
  - Type ondersteuning
  - Benodigde intensiteit
  - Duur van de ondersteuning (inclusief evaluatiemomenten)
3. Aanbieder is integraal verantwoordelijk voor de ondersteuning op de verschillende resultaatgebieden en eventueel van toepassing zijnde extra huishoudelijke schoonmaak (EHS) binnen het Arrangement.
4. Aanbieder levert de ondersteuning diversiteitgericht, dat wil zeggen passend bij de situatie van de cliënt.
5. Bij de ondersteuning wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt verleend.
6. Bij een toekenning Thuisondersteuning op het resultaatgebied "Huishouden" is de beleidsregel "schoon en leefbaar huis" van toepassing. Dit wil zeggen dat naast de in 2 genoemde aspecten ook de taken en frequentie staan omschreven in het ondersteuningsplan.
7. Voor thuisondersteuning op het resultaatgebied "Huishouden" is Aanbieder gehouden tevens de "extra huishoudelijke schoonmaak" (EHS) uit te voeren, waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:
  - I. De EHS omvat uitsluitend werkzaamheden die aanvullend zijn op afspraken die zijn gemaakt op het resultaatgebied 'Huishouden'; Aanbieder zet de EHS niet in ter vervanging, doorschuiven, of ter compensatie van de taken en werkzaamheden die daarbinnen vallen.

- II. De EHS omvat uitsluitend werkzaamheden die zijn aan te merken als 'huishoudelijk'. Hierbij valt te denken aan het schoonmaken van de zolder, keukenkastjes, de logeerkamer of een 'grote voorjaars- of najaarschoonmaak'. Hieronder valt met name niet: tuinwerkzaamheden, gevelreiniging (wel eventueel schoonmaken kozijnen als onderdeel van ramen zemen), afvoerwerkzaamheden (afval naar stort brengen), verhuis- of inrichtingswerkzaamheden, doe-het-zelven, begeleidingswerkzaamheden, werkzaamheden t.a.v. huisdieren.
- III. Een EHS kan uitsluitend worden uitgevoerd voor cliënten in Zwolle met een lopende zorg in natura (ZIN) toewijzing Thuisondersteuning met daarin toegekend een resultaatgebied 'Huishouden' en bovendien geldt a) minimaal 6 aaneengesloten kalendermaanden geldig is bij een afzonderlijke EHS, danwel b) minimaal 12 aaneengesloten kalendermaanden geldig is bij een combinatie van twee EHS'en (zie hieronder bij IV).
- IV. Cliënt kan maximaal één keer per half kalenderjaar een beroep doen op een EHS. Een EHS duurt maximaal twee aaneengesloten uren. Cliënt mag binnen één kalenderjaar (van 1-1 t/m 31-12) de twee in dat kalenderjaar beschikbare EHS'en combineren tot één EHS van maximaal vier aaneengesloten uren. Elk jaar op 31 december vervalt het recht op alle tot dan toe nog niet uitgevoerde EHS'en.
- V. Cliënt en Aanbieder stemmen onderling het tijdstip en de werkzaamheden van de EHS af. Aanbieder spant zich in om de EHS zo snel mogelijk uit te voeren binnen vier weken nadat Cliënt hierom heeft gevraagd, en voor zover dit redelijk is gezien de capaciteit bij Aanbieder gedurende vakantieperioden en rondom feestdagen.
- VI. Cliënt bepaalt of hij gebruik maakt van de EHS en wat de inhoud ervan is (zo lang deze zijn aan te merken als 'huishoudelijk' zoals hierboven al aangegeven).
- VII. Aanbieder spant zich in om de medewerker in te zetten die ook al uitvoering geeft aan het resultaatgebied 'Huishouden' binnen de maatwerkvoorziening Thuisondersteuning.
- VIII. Gemeente houdt zich het recht voor om de afspraken ten aanzien van EHS te evalueren en aan te passen.

### 1.3 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Thuisondersteuning

1. Een Inwoner kan bij het Sociaal Wijkteam een aanvraag voor een Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning doen.
2. Het model integrale arrangementen thuisondersteuning vormt het toetsingskader aan de hand waarvan het Sociaal Wijkteam per Cliënt een passend integraal arrangement vaststelt. In het geval de ondersteuningsvraag van de Client niet binnen één van de vastgestelde arrangementen valt onder te brengen, heeft het Sociaal Wijkteam de mogelijkheid om een separate dienstverleningsopdracht te verstrekken op offertebasis tegen het in het tarievenblad genoemde tarief.
3. Inwoner die een Besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten gecontracteerde Aanbieder. Hierbij wordt samen met Sociaal Wijkteam gekeken naar een Aanbieder passend bij de vraag van de Cliënt.
4. De Aanbieder ontvangt vervolgens een Dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo 301-bericht en, indien Cliënt akkoord is, een kopie van het ondersteuningsplan en de beschikking. Hiermee wordt Aanbieder inhoudelijk op de hoogte gesteld van het arrangement.
5. Aanbieder heeft acceptatieplicht voor alle Cliënten die binnen de doelgroep van de Aanbieder vallen en door het Sociaal Wijkteam aan hem worden toegekend ter voorkomen van het selectief accepteren van Cliënten. Aanbieder bevestigt binnen drie (3) werkdagen de ontvangst door middel van een iWmo 302-bericht.

6. Als Aanbieder in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de aanbieder onvoldoende is, niet kan gaan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie (3) dagen gemotiveerd bij het Sociaal Wijkteam.
7. De Gemeente beoordeelt en beslist of Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Maatwerkvoorziening.
8. Bij stoppen van de ondersteuning leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
  - a. de beschikking loopt af
  - b. in overleg voortijdig afgesloten:
    - i. op verzoek Cliënt.
    - ii. op verzoek Gemeente wanneer de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot afgesproken resultaten en doelen.
    - iii. na ontbinding van de overeenkomst door de Gemeente bijvoorbeeld ingeval van wanprestatie Aanbieder;
    - iv. op verzoek Aanbieder;
    - v. beëindiging wegens externe omstandigheden.

#### **1.4 Zorgplan**

1. Aanbieder is verplicht om bij aanvang van de ondersteuning van een Cliënt in samenspraak met de betreffende Cliënt een zorgplan op te stellen. In dit zorgplan zijn opgenomen:
  - i. Op welke wijze de in het ondersteuningsplan vastgestelde resultaten worden behaald: weke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
  - ii. Afspraken waar de Cliënt en Aanbieder zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
2. Na ontvangst dienstverleningsopdracht dient de Aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende cliënt en binnen 1 maand na ontvangst dienstverleningsopdracht het zorgplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek.
3. Het Zorgplan dient aan te sluiten bij de door het Sociaal Wijkteam opgestelde resultaten en doelen van het Ondersteuningsplan.
4. De Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door het Sociaal Wijkteam, met inachtneming van het bepaalde in artikel 1.14.
5. De Zorgplannen vormen onder andere onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om nader gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.
6. In afwijking van de gestelde termijnen na afstemming met Sociaal Wijkteam wordt er onmiddellijk een Maatwerkvoorziening geboden als sprake is van een spoedeisend geval in de zin van artikel 2.3.3 Wmo 2015. Gemeente verleent achteraf het Besluit en de Dienstverleningsopdracht met terugwerkende kracht.

#### **1.5 Levering integrale arrangementen Thuisondersteuning**

1. Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Cliënt waardoor de Maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.
2. Als Aanbieder vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Sociaal Wijkteam. Sociaal Wijkteam beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en maakt hierover met Aanbieder en Cliënt nadere afspraken en Sociaal Wijkteam past naar haar oordeel de toekenning zonedig aan.

3. Indien Aanbieder constateert dat de inwoner minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen Dienstverleningsopdracht, is Aanbieder verplicht hierover contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam.
4. Aanbieder bespreekt tussentijds zo vaak als is aangegeven in het Ondersteuningsplan, maar minimaal één keer halverwege de duur van de toekenning samen met Client en het Sociaal Wijkteam de voortgang van de maatwerkvoorziening. Voorafgaand aan dit gesprek stuurt Aanbieder een (tussen)evaluatie volgens een vastgesteld evaluatieformat naar het Sociaal Wijkteam.
5. De Aanbieder levert zes (6) weken voor afloop van de toekenning een eindevaluatie aan volgens het vastgestelde evaluatieformat bij het Sociaal Wijkteam. Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen Sociaal Wijkteam, Cliënt en Aanbieder op basis van het evaluatieformat en het zorgplan.
6. Cliënt heeft de mogelijkheid om van Aanbieder te wisselen. Client dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Wijkteam en aan de Aanbieder. De opzegtermijn is één (1) kalendermaand ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging aan Aanbieder is gedaan. De coördinatie van de wisseling ligt bij het Sociaal Wijkteam.
7. Wanneer Aanbieder aangeeft dat de samenwerking met Cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met het Sociaal Wijkteam naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door Aanbieder stopgezet wordt, echter niet voordat er in samenspraak met Cliënt en Sociaal Wijkteam een andere, naar mening van het Sociaal Wijkteam, naar omstandigheden afdoende oplossing beschikbaar is.
8. De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
9. De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het Zorgplan.
10. De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo goedkoop en adequaat mogelijk wordt geleverd, en geen hogere toekenningen worden gevraagd dan noodzakelijk c.q. Aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
11. De geleverde ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het Ondersteuningsplan en levert daarmee een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, competenties of participatie van Cliënt.

## 1.6 Hulpverleners

1. Aanbieder garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening aan Cliënt levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening waartoe Aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de zorgvraag van Cliënt en de toegekende maatwerkvoorziening.
2. Aanbieder zet Hulpverleners in die beschikken over de 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).
3. Onder de in het vorige lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat Hulpverleners:
  - a. Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
  - b. Helder communiceren en overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
  - c. De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van cliënten respecteren.
4. In te zetten Hulpverleners en door de Aanbieder in te zetten vrijwilligers dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Aanbieder kan desgevraagd binnen 30 kalenderdagen alle VOG's van Hulpverleners overleggen.
5. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten vrijwilliger zijn verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met Cliënt bij hem/haar thuis zodat voor de Cliënt duidelijk is wie de Hulpverlener is en bij welke Aanbieder hij werkzaam is.
6. Hulpverlener heeft kennis van Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van Cliënt.
7. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
8. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten vrijwilliger dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van Cliënt.
9. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.
10. Hulpverlener is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.

## 1.7 Organisatie van Aanbieder

1. Aanbieder is bekend met Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze ten behoeve van Cliënt.
2. Aanbieder kan diens toegevoegde waarde helder en concreet omschrijven waaruit blijkt wat het onderscheidende vermogen is van diens organisatie en op basis waarvan Sociaal Wijkteam en Cliënt een weloverwogen keuze kunnen maken voor een Aanbieder.
3. Aanbieder bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
  - a. Het verankeren van de kwaliteitsbewaking in zijn organisatie en toepassen hiervan gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat
    - 1) toeziet op borging van de kwaliteit van de organisatieprocessen en
    - 2) dat een kwaliteitstoetsing bevat door middel van een externe audit.De Aanbieder voldoet aan deze eis door te beschikken over een certificaat of keurmerk van een kwaliteitssysteem (waarin bovenstaande twee elementen zijn opgenomen) of door het implementeren en toepassen van een branchegericht kwaliteitskader/standaard die is opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland.



- b. Hulpverleners bij te scholen op hun vakgebied,
  - c. Het waarborgen van de medezeggenschap van Cliënten in de organisatie.
  - d. Het waarborgen van een goed samenspel tussen Hulpverleners en mantelzorgers en vrijwilligers.
  - e. Te beschikken over een klachtenregeling.
4. Aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die gedurende de toekenning en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de toekenning en de verstrekking van een voorziening. Aanbieder meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de gemeente Zwolle. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen. Voornoemde werkwijze is te vinden op: <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-professionals/inkoop-en-contractering/meldingsplicht-zorgaanbieders>
  5. Aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
  6. Client moet de keuze voor een aanbieder kunnen maken zonder daarbij door Aanbieder te worden beïnvloed (bv door beloften/giften) zodat het Sociaal Wijkteam in staat wordt gesteld om zorgvuldig te inventariseren wat de zorgvraag is, en welke vormen van ondersteuning daarbij het beste aansluiten bij welke aanbieder.
  7. Het Sociaal Wijkteam dient door Aanbieders in staat te worden gesteld om de redenen voor cliënt om van Aanbieder te willen wisselen te kunnen achterhalen en te beoordelen in de context van diens persoonlijke situatie, de ondersteuningsbehoefte en de geschiktheid van de nieuwe Aanbieder. Aanbieders oefenen op geen enkele manier invloed uit op Client of Sociaal Wijkteam ten aanzien van de wens van Client om te wisselen van Aanbieder en/of het onderzoek en beoordeling van het Sociaal Wijkteam.
  8. Het is voor Aanbieder en Hulpverleners verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van Cliënt of Gemeente.
  9. Aanbieder dient Cliënt niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van Cliënt over Aanbieder(s) of Gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.

## 1.8 Scheiden wonen-zorg

Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning uit hoofde van deze overeenkomst is uitgesloten. Ondersteuning vanuit integrale thuisondersteuning wordt alleen ingezet wanneer een cliënt beschikt over huisvesting; waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale thuisondersteuning afneemt of wanneer de cliënt kiest voor een andere zorgaanbieder. De huurovereenkomst van de cliënt mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke Aanbieder. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de cliënt meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen.

## 1.9 Wet aanpak schijnconstructies

1. Aanbieder houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde zorg en welzijnsgerelateerde cao's.
  - a. Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
  - b. Aanbieder verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.

2. Indien Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst verschaft Aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Gemeente.

### **1.10 Wet arbeid vreemdelingen**

Aanbieder is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van Gemeente van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.

### **1.11 Wet ketenaansprakelijkheid**

Wanneer Gemeente in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Aanbieder in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verschuldigd is, heeft Gemeente het recht die bedragen op de betalingen aan Aanbieder in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van Gemeente te openen G-rekening.

### **1.12 Internationale sociale voorwaarden**

Aanbieder verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, 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.

### **1.13 Overmacht**

In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door Aanbieder verhinderen, voor rekening van Aanbieder dienen te komen: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de Aanbieder ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere voorzienbare omstandigheden waarop de Aanbieder had kunnen en moeten anticiperen.

### **1.14 Gegevensuitwisseling en bescherming**

1. Gemeente en Aanbieders maken bij het uitvoeren van de Dienstverleningsopdrachten gebruik van iWmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>) en voor de communicatie met betrekking tot de overeenkomst gebruik van Negometrix.
2. Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de Cliënt betrachten Gemeente en Aanbieders geheimhouding over de inhoud van het Ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Gemeente en Aanbieders zal worden gedaan.
3. Daar waar Gemeente en Aanbieders in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst Thuisondersteuning te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig omgaan, en passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen ter beveiliging van de geleverde gegevens en software tegen ongeoorloofd gebruik en verspreiding richting derden, e.e.a. met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.

4. De persoonsgegevens zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het uitvoering (kunnen) geven aan de Overeenkomst Thuisondersteuning.
5. Aanbieder werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens Gemeente naar de mate waarin Aanbieder voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Aanbieder 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 voldoen.
6. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – elkaar informeren wanneer zich bij de verwerking van de gegevens bijzonderheden, waaronder datalekken, voordoen.
7. De eigendomsrechten van de geleverde gegevens blijven te allen tijde berusten bij de leverancier van de gegevens of bij de respectievelijke gegevens of bestandseigenaren.
8. Zodra de overeenkomst is geëindigd, vernietigen partijen de geleverde gegevens en stelt elkaar hiervan op de hoogte, tenzij partijen iets anders overeenkomen..

## H2 Administratie

### 2.1 Monitoring en verantwoording

1. Gemeente kan een opdracht verstrekken t.a.v. monitoring van de door Aanbieder verstrekte dienstverlening aan Cliënten. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
2. Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s).
3. Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening thuisondersteuning voor een of meer Cliënten op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
4. Blijkt uit onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Aanbieder om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
5. Onverlet het genoemde in lid 4 kan Gemeente voorwaarden stellen aan Aanbieder om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van Gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Aanbieder, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Aanbieder.
6. Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de leden 4 en 5 de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
7. Aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over geleverde maatwerkvoorzieningen Thuisondersteuning naar aard en oorzaak, voor het eerst voor 1 maart 2019, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
8. Aanbieder verleent volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door Gemeente naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan Gemeente in overleg gaan om verbeteringen door te voeren.
9. Aanbieder mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
10. Verantwoording
  - 10.1. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Aanbieder aan Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de

afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien Aanbieder een totale Zwolse jaaromzet heeft voor Wmo boven de €125.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Aanbieder elk jaar voor 1 april aan.

- 10.2. Indien Gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

## 2.2 Tarieven

1. Voor de integrale arrangementen hanteert Gemeente de maandtarieven zoals weergegeven in het tarievenblad Thuisondersteuning welke integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst Thuisondersteuning. Gemeente bepaalt aan de hand van het model integrale arrangementen thuisondersteuning en het tarievenblad Thuisondersteuning een maandelijks arrangementstarief gebaseerd op soort ondersteuning, intensiteit en aantal resultaatgebieden, en bepaalt de periode waarin de ondersteuning noodzakelijk is.
2. Voor de Extra Huishoudelijke Schoonmaak hanteert Gemeente de uurtarieven zoals weergegeven in het tarievenblad Thuisondersteuning welke integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst Thuisondersteuning.
3. De tarieven zijn vrijgesteld van BTW. Eventuele BTW die Aanbieder moet afdragen kan niet op Gemeente worden verhaald.
4. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst monitort Gemeente samen met Aanbieders de mate waarin de tarieven voor Aanbieders en Gemeente passend zijn. Aanbieders worden geacht mee te werken en zo nodig transparant te zijn over de opbouw van de door hen gehanteerde prijzen aan de hand van de kostprijselementen in artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Dit inzicht moet Gemeente in staat stellen te beoordelen of reële tarieven worden gehanteerd in relatie tot het uitvoeren van de Overeenkomst en de budgetten die Gemeente daartoe ter beschikking staan. Op basis van de uitkomst hiervan is Gemeente gerechtigd elk van de in het Tarievenblad genoemde tarieven afzonderlijk te handhaven, dan wel positief of negatief aan te passen. Een dergelijke tariefswijziging levert geen wezenlijke wijziging van de overeenkomst op.

## 2.3 Facturatie/Declaratie

1. Aanbieder declareert uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van een maand of vier (4) wekelijkse periode, via iWmo berichtenverkeer.
2. Gemeente betaalt de declaratie na ontvangst en controle binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.
3. Indien een declaratie(regel) niet akkoord bevonden wordt, zal de betaling worden uitgesteld tot het moment dat er overeenstemming is bereikt.
4. De start en einde facturatie van de Maatwerkvoorziening wordt als volgt bepaald.
  - a. Start: de startdatum van de Maatwerkvoorziening is de start van de daadwerkelijke ondersteuning na de intake. Binnen drie (3) werkdagen na deze feitelijke start stuurt Aanbieder een iWmo 305-bericht (startbericht) aan de Gemeente. Wanneer naar aanleiding van het intakegesprek wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de dienstverlening en vindt er geen facturatie plaats. De Aanbieder kan een volledige maand declareren als de start van de feitelijke dienstverlening plaatsvindt voor of op de vijftiende (15e) van de maand. Ligt de start van de dienstverlening na de vijftiende (15e) van de maand dan kan er pas in de navolgende maand voor het eerst worden gedeclareerd.

- b. Einde: Indien de datum van beëindiging dienstverlening voor of op de vijftiende (15e) van de maand ligt, is de laatste kalendermaand van facturatie de kalendermaand voorafgaand aan de kalendermaand van beëindiging dienstverlening. Indien de datum van beëindiging dienstverlening na de vijftiende (15e) van de maand ligt, is de laatste kalendermaand van facturatie de kalendermaand waarin de datum van beëindiging dienstverlening valt. Bij beëindiging van de dienstverlening wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) aan Gemeente gestuurd.
    - c. Bij vroegtijdige beëindiging van de dienstverlening, dus voor de oorspronkelijke einddatum van het Toekenningsbericht, wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) aan Gemeente gestuurd. Beëindiging van de dienstverlening vindt plaats om reden van overlijden, verhuizen of andere redenen.
5. Een tijdelijke tussentijdse stop van de dienstverlening én declaratie, binnen de looptijd van het Toekenningsbericht, kan voorkomen als: de Cliënt (meer dan) een volledige kalendermaand niet deelneemt aan de dienstverlening. De laatste maand van declaratie is de volledige maand waarin de Client heeft deelgenomen aan de dienstverlening. Bij tijdelijke beëindiging van de dienstverlening wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) verstuurd aan Gemeente. Zodra de Cliënt weer deelneemt aan de dienstverlening, wordt een iWmo 305-bericht (startbericht) verstuurd aan Gemeente.
6. Voor de EHS geldt dat de Aanbieder op maandbasis of minimaal éénmaal per halfjaar (uiterlijk 31 juli en uiterlijk 31 januari) een declaratie indient voor de in de voorafgaande periode ingezette uren tegen het op het tarievenblad Thuisondersteuning aangegeven uurtarief. Deze declaratie is voorzien van een in Microsoft Excel uitgewerkt overzicht van de betreffende BSN-nummers en de daarbij geleverde uren.  
Voor het overige gelden de afspraken ten aanzien van financiering en verantwoording zoals genoemd in dit hoofdstuk, waarbij de met EHS gepaard gaande omzet onderdeel uitmaakt van de totale omzet Wmo in Zwolle, en de met EHS gepaard gaande omzet duidelijk is te onderscheiden in de verantwoording.
7. Aanbieders die de Maatwerkvoorziening uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Cliënt niveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Aanbieders moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
8. Elke periode leveren Aanbieders gegevens (de feitelijk geleverde zorguren) aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage per Inwoner. Aanbieders leveren uiterlijk vier (4) weken na afloop van de periode waarin de ondersteuning geleverd is, de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Dit is inclusief de EHS. Als een Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
9. Gemeente beoordeelt of Aanbieder de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening waarover geen eigen bijdrage is opgelegd, niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Aanbieder ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen. De Aanbieder zorgt er te allen tijde voor dat de cliënt niet in de (financiële of anderszins) problemen raakt als gevolg van het niet tijdig voldoen aan de afspraken omtrent aanlevering aan het CAK. In voorkomende gevallen treft Aanbieder een regeling met de cliënt.

### H3 Social Return

1. Aanbieder is verplicht 5% van de gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return.
2. Aanbieder stelt binnen zes (6) weken na het sluiten van de Overeenkomst een plan van aanpak op en legt dit ter goedkeuring voor aan Expertisecentrum Social Return (ESR). ESR kan op verzoek deze termijn verlengen tot maximaal twaalf (12) weken.

3. ESR zal daar waar mogelijk Aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak
4. Aanbieder levert de in het plan van aanpak opgenomen rapportage(s) op aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen, zijn gemaakt.
5. De waarde van de inspanningen wordt door ESR aan de hand van de in de bijlage: Toelichting Social Return opgenomen tabel Inspanningswaarde Social Return vastgesteld. De definitieve berekening van het percentage van de gefactureerde omzet geschiedt per jaar.

#### **H4      Ontwikkelagenda**

1. Aanbieder, SWT en Gemeente werken samen aan de doorontwikkeling van Thuisondersteuning. In een gezamenlijk op te stellen ontwikkelagenda prioriteren partijen de ontwikkelthema's, zoals kwaliteit, beweging naar collectief aanbod, monitoring integrale arrangementen thuisondersteuning, verminderen van de bureaucratie en de mogelijkheden die preventie en technologie kunnen bieden.