



Houten



IJsselstein



Nieuwegein



Lopik



Vijfheerenlanden

Bijlage 4 – Regionale inkoop Wmo Huishoudelijke Ondersteuning Lekstroom

Programma van Eisen HO

Referentienummer: 227803

Versie: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.....	5
1.1 Maatwerkvoorziening	5
1.2 Huishoudelijke Ondersteuning.....	5
1.3 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning	5
1.4 Ondersteuningsplan	6
1.5 Levering Huishoudelijke ondersteuning.....	6
1.6 Dienstverleners	7
1.7 Organisatie van Aanbieder	8
1.8 Wet aanpak schijnconstructies	9
1.9 Wet arbeid vreemdelingen.....	9
1.10 Wet ketenaansprakelijkheid.....	9
1.11 Internationale sociale voorwaarden	9
1.12 Scheiden wonen-zorg	9
1.13 Overmacht.....	9
1.14 Gegevensuitwisseling en bescherming	10
2 Administratie	10
2.1 Monitoring en verantwoording.....	10
2.2 Tarieven en indexatie	11
2.3 Facturatie/Declaratie.....	12

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Huishoudelijke Ondersteuning. Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Huishoudelijke Ondersteuning in het kader van de Wmo in de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden. Het document biedt een uitwerking van de verordeningen/beleidsregels van de vijf gemeenten, is als bijlage bij het aanmelddocument gevoegd en vormt als zodanig een geheel van eisen waar aanbidders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een contract Huishoudelijke ondersteuning.

Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) 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.

Gemeente: de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden.

College: het college van burgemeester en wethouders van de vijf gemeenten.

Aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning te leveren en daartoe met de regio Lekstroom een raamovereenkomst heeft gesloten.

Inwoner / Ingezetene: persoon met een woonplaats in de gemeente Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden die ingeschreven staat in het gemeenteregister personen en van wie nog niet vaststaat of hij/zij cliënt is of zal worden.

Cliënt: persoon aan wie een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.3, eerste lid, Wmo 2015. In onderstaand PvE voor de regio Lekstroom wordt cliënt vervangen door inwoner.

Dienstverleners: alle direct bij uitvoering van maatwerkvoorziening betrokken medewerkers, zowel beroepskrachten in vaste dienst als in tijdelijke dienst, ZZP-ers, vrijwilligers of stagiaires.

Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door gemeente aan inwoner.

Overeenkomst: de deellovereenkomst 'Huishoudelijke Ondersteuning'.

Dienstverleningsopdracht: een via een toewijzing door gemeente aan aanbieder te verstrekken nadere opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

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

Maatwerkvoorziening (de): huishoudelijke ondersteuning.

Plan van aanpak: een door een inwoner en Sociaal Team gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van inwoner en zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen om de inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren.

Ondersteuningsplan: het door de inwoner, in overleg met de aanbieder op te stellen plan over de ondersteuningstaken en de frequentie van de levering van de afgesproken taken binnen het besluit dat de inwoner heeft ontvangen.

1. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

1.1 Maatwerkvoorziening

- a) Huishoudelijke ondersteuning is een maatwerkvoorziening die wordt geleverd conform het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (Bureau HHM)
- b) 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. 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.
- c) 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 Huishoudelijke Ondersteuning

- a) Bij huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat inwoners in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid. Gemeentelijke ondersteuning bij het voeren van een huishouden neemt de verantwoordelijkheid van de inwoner niet over, maar helpt de inwoner om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.
- b) Zie productomschrijving (bijlage 2).
- c) Aanbieder levert de ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.
- d) Bij de ondersteuning wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt verleend.

1.3 Toeleiding naar maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning

- a) Een inwoner kan via het Sociaal Team een aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning doen.
- b) Het Sociaal Team toetst de aanvraag aan de hand van het normenkader van HHM en neemt hierover een besluit.
- c) Het normenkader van HHM vormt het toetsingskader aan de hand waarvan het Sociaal Team per inwoner een passende toekenning vaststelt.
- d) Inwoner die een besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten gecontracteerde aanbieder.
- e) Na keuze voor aanbieder ontvangt aanbieder een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo en, indien inwoner akkoord is, een kopie van het plan van aanpak via de inwoner. Hiermee wordt aanbieder inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning.
- f) Aanbieder heeft acceptatieplicht voor alle inwoners die door het Sociaal Team worden toegekend. Aanbieder bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst en acceptatie.
- g) Als aanbieder in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie dagen gemotiveerd bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team beoordeelt en beslist of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening.

- h) Bij stoppen van de ondersteuning leggen gemeente en aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
- beëindiging volgens ondersteuningsplan en zorgplan.
 - in overleg voortijdig afgesloten:
 - op verzoek inwoner;
 - op verzoek gemeente;
 - bij intrekken/beëindigen of aanpassing besluit waardoor inzet van activiteiten door aanbieder niet langer noodzakelijk/nodig is:
 - bij wanprestatie aanbieder;
 - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot afgesproken resultaten en doelen.
 - op verzoek aanbieder;
 - beëindiging wegens externe omstandigheden.

1.4 Ondersteuningsplan

- a) Aanbieder is verplicht om bij aanvang van de ondersteuning van een inwoner in samenspraak met de betreffende inwoner een ondersteuningsplan op te stellen. Hierin is opgenomen:
- Op welke wijze de in het plan van aanpak vastgestelde resultaten wordt behaald: welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
 - Afspraken waar de inwoner en aanbieder zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
- b) Na acceptatie dient de aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende inwoner en binnen 1 maand na acceptatie het ondersteuningsplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van de gemeenten) start de aanbieder binnen 48 uur.
- c) Het ondersteuningsplan dient aan te sluiten bij de door het Sociaal Team opgestelde resultaten en doelen.
- d) Het ondersteuningsplan vormt onder andere onderdeel van de evaluatie en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.

1.5 Levering Huishoudelijke ondersteuning

- a) Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van inwoner 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.
- b) Als aanbieder vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt aanbieder daarover in overleg met gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van aanbieder en maakt hierover met aanbieder en inwoner nadere afspraken en gemeente past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
- c) Indien aanbieder constateert dat de inwoner minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverlenings-opdracht, is aanbieder verplicht hierover contact op te nemen met het Sociaal Team.
- d) Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen Sociaal Team en inwoner. Zo nodig in afstemming met de aanbieder.
- e) Ongeacht de verplichting voor aanbieders om inwoners te attenderen op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening, blijft de inwoner zelf verantwoordelijk

voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het besluit. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de inwoner of diens wettelijk vertegenwoordiger.

- f) Inwoner heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Inwoner dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Team en de aanbieder.
- g) De opzegtermijn duurt 1 kalendermaand ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk aan aanbieder is gedaan. De coördinatie van de wisseling ligt bij het Sociaal Team.
- h) Wanneer aanbieder aangeeft dat de samenwerking met inwoner erg moeizaam verloopt, zal samen met het Sociaal Team 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 inwoner en Sociaal Team een andere, naar mening van het Sociaal Team, naar omstandigheden afdoende oplossing beschikbaar is.
- i) De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
- j) De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het ondersteuningsplan.
- k) De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo adequaat en goedkoop mogelijk wordt geleverd en geen hogere indicaties worden gevraagd dan noodzakelijk, c.q. aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
- l) De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie en zelfredzaamheid van Inwoner.

1.6 Dienstverleners

- a) Aanbieder garandeert dat hij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan inwoner levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) waartoe aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de ondersteuningsvraag van inwoner en dienst toegekende maatwerkvoorziening.
- b) Aanbieder zet dienstverleners 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).
- c) Onder de in het vorige lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat dienstverleners:
 - Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
 - Helder communiceren en overleggen met inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
 - De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van inwoners respecteren.
- d) De toezichthouder van de gemeente, kan om een VOG vragen als de toezichthouder vermoedt dat iets niet in orde is.
- e) Dienstverlener is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met inwoner bij hem/haar thuis.
- f) Dienstverlener heeft kennis van de sociale kaart en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van Inwoner.
- g) Dienstverlener weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
- h) Dienstverlener dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van inwoner.
- i) Dienstverlener is in staat wijzigingen in de situatie van inwoner te signaleren en door te geven.

- j) Dienstverlener dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback. Daarnaast is dienstverlener empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt hij of zij transparant.

1.7 Organisatie van Aanbieder

- a) Aanbieder is bekend met de sociale kaart van de vijf gemeenten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze actief ten behoeve van inwoner.
- b) Aanbieder bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
- Gebruik te maken van een kwaliteitssysteem voor de organisatie;
 - Dienstverleners bij te scholen op hun vakgebied;
 - Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren.
- c) Aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die bij de verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- d) Zodra het voor een aanbieder duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de aanbieder een plicht hiervan uiterlijk binnen 3 dagen, melding te maken bij de toezichthouder. De toezichthouder van de GGD regio Utrecht is aangewezen door de gemeenten in de provincie Utrecht om toezicht uit te voeren op de kwaliteit van de Wmo ondersteuning. Het advies is om bij twijfel ook altijd te melden, zodat toezichthouder op basis van de situatie kan beoordelen of het daadwerkelijk een calamiteit betreft.
- e) Voor het melden van calamiteiten heeft de GGD regio Utrecht het protocol calamiteitentoezicht opgesteld. Het protocol beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening in relatie tot het calamiteitentoezicht. Het protocol is terug te lezen op de website van GGD regio Utrecht:
<https://www.ggdru.nl/professionals/wmo-toezicht.html>
- f) Aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- g) Inwoner moet de keuze voor een aanbieder kunnen maken zonder daarbij door aanbieder op een dergelijke manier te worden beïnvloed (bv door beloften/giften) dat het Sociaal Team niet in staat wordt gesteld om zorgvuldig te inventariseren wat de ondersteuningsvraag is en welke vormen van ondersteuning daarbij het beste aansluiten bij welke aanbieder.
- h) Aanbieder werkt actief aan het verminderen van bureaucratie binnen de eigen organisatie.
- i) Aanbieder dient inwoner niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van inwoner over partijen kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers, maar ook het disfunctioneren van de eigen organisatie.
- j) Aanbieder schrijft de klachten procedure helder uit zodat voor de inwoner duidelijk is waar zij met eventuele klachten terecht kan. Aanbieders nemen deze klachtenregeling standaard op de in de ondersteuningsmap.
- k) Aanbieder is op werkdagen, gedurende het hele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, niet zijnde een 0900 nummer. Daarnaast is aanbieder bereikbaar via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier.

1.8 Wet aanpak schijnconstructies

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

1.9 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.

1.10 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.

1.11 Internationale sociale voorwaarden

Aanbieder 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.

1.12 Scheiden wonen-zorg

Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning uit hoofde van deze overeenkomst is uitgesloten. Ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning wordt alleen ingezet wanneer een inwoner beschikt over huisvesting; waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale huishoudelijke ondersteuning afneemt of wanneer de inwoner kiest voor een andere aanbieder. De huurovereenkomst van de inwoner 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 inwoner meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen.

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

- a) Aanbieders maken bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>).
- b) Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de inwoner betrachten 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 aanbieders zal worden gedaan.
- c) Daar waar aanbieders te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), mee omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
- d) De persoonsgegevens waarover aanbieder de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst. Daarnaast werkt aanbieder onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een bewerkersovereenkomst met de gemeenten (zie bijlage Bewerkersovereenkomst).
- e) 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.

2 Administratie

2.1 Monitoring en verantwoording

- a) Gemeente kan een opdracht verstrekken t.a.v. monitoring van de door aanbieder verstrekte dienstverlening aan inwoners. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
- b) Aanbieder werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo wat wordt uitgevoerd door de GGD regio Utrecht. Aanbieder gaat ermee akkoord dat de GGD regio Utrecht de kwaliteits rapportages in de toekomst mogelijk openbaar maakt.
- c) 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).
- d) 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 huishoudelijke ondersteuning voor een of meer inwoners op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
- e) 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.

- f) Onverlet het genoemde in lid e) 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.
- g) Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de leden e) en f) de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- h) Gemeente en aanbieder komen overeen dat aanbieder desgevraagd periodiek meewerkt aan het ervaringsonderzoek zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning dit aan de gemeente opdraagt uit te voeren. Aanbieder gaat ermee akkoord dat de gemeente de uitkomsten van dit onderzoek aan inwoners ter beschikking kan stellen. De gemeente kan verder steekproefsgewijs toetsen of aanbieder de dienstverlening conform besluit uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen gemeente en aanbieder.
- i) Aanbieder levert elk jaar eenmaal een totaalrapportage aan van ontvangen klachten over geleverde maatwerkvoorzieningen huishoudelijke ondersteuning naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2021, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
- j) 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.
- k) Aanbieder mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
- l) Verantwoording
 - 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 jaaromzet heeft voor Wmo boven de €50.000 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;
 - Indien gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

2.2 Tarieven en indexatie

- a) Voor huishoudelijke ondersteuning hanteert gemeente de tarieven zoals weergegeven in het [Tarieven en onderbouwing](bijlage 3).
- b) De tarieven zijn vrijgesteld van BTW. Eventuele BTW die aanbieder moet afdragen kan niet op gemeente worden verhaald.
- c) Gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort gemeente samen met aanbieders de mate waarin de tarieven voor aanbieders passend zijn. Aanbidders 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 kan gemeente de tarieven bijstellen.

2.3 Facturatie/Declaratie

Voor de afhandeling van het administratie en declaratieproces verwijzen we u naar bijlage 8 van deze inkoopdocumenten. Dit protocol beschrijft de wijze waarop het administratie-en declaratieproces in de regio Lekstroom verloopt en welke stappen de aanbieder daarin moet nemen. Verder staan in dit protocol de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom zorgtoewijzingen en declaratiegegevens, de wijze van aanlevering en de uiteindelijke betaling van declaraties. Het protocol geldt voor alle aanbieders in de huishoudelijke ondersteuning die regionaal gecontracteerd zijn door de vijf gemeenten van de regio Lekstroom.