

Deze deelovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden (de **Deelovereenkomst**) gaat in op de eerste dag van de eerste hulpperiode van 2019.

- Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Hobahostraat 92 te 2161 HE Lisse, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. 't Jong, directeur, handelend namens de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen, Noordwijk en Noordwijkerhout (per 1 januari 2019 "Gemeente Noordwijk")

en

- **Aanbieders** genoemd in **bijlage 1**.

De Deelovereenkomst noemt Intergemeentelijke Sociale Dienst **ISD Bollenstreek**.

De Deelovereenkomst noemt **Aanbieders** ook separaat van elkaar **Aanbieder**.

De Deelovereenkomst noemt ISD Bollenstreek en Aanbieders gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Deelovereenkomst als volgt:

- ISD Bollenstreek stelt per 29 juni 2018 een Overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg- en besluitvormingsstructuur Inkoopnetwerk Wmo 2015 onderdeel Hulp bij het Huishouden (hierna te noemen COB-overeenkomst) voor ondertekening open voor Aanbieders en Aanbieders hebben deze ondertekend.
- De onder (A) genoemde COB-overeenkomst is onlosmakelijk verbonden met onderliggende Deelovereenkomst en is één van de randvoorwaarden om voor deelname aan deze Deelovereenkomst in aanmerking te komen.
- Deze Deelovereenkomst ziet toe op de effectieve en correcte uitvoering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden binnen de kaders die de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna te noemen Wmo 2015) hieraan stelt.
- Deze Deelovereenkomst ziet uitsluitend op de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden als omschreven in deze Deelovereenkomst.
- Gedurende de looptijd van deze Deelovereenkomst kan de ISD Bollenstreek met Aanbieders aanvullende dienstverlening van vergelijkbare aard en nader te bepalen omvang overeenkomen, alsmede nieuwe Aanbieders toelaten tot deze Deelovereenkomst.
- Partijen onderschrijven de visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten. De beleidskaders, het beleidsplan en de Verordening Wmo vastgesteld door ISD Bollenstreek zijn leidend.
- Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Aanbieders en hun medewerkers en de faciliterende rol en het verandervermogen van de ISD Bollenstreek, en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- ISD Bollenstreek wenst de onder (F en G) genoemde visie met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Aanbieders, binnen het financiële kader dat de ISD Bollenstreek beschikbaar heeft. Bij het realiseren van de Maatwerkvoorziening binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en het zoeken naar effectieve prikkels om Inwoners en professionals te stimuleren om Inwoners zoveel mogelijk zelf te laten doen, in plaats van zorg te stapelen of te intensiveren.
- De Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven wonen. De Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden wordt ingezet voor zover de Inwoner de beperkingen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of hulp van andere personen uit het sociaal netwerk, met gebruik van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Aanbieder: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan inwoners van de gemeenten die aangesloten zijn bij ISD Bollenstreek in het kader van de Wmo 2015.
- 2) Algemene voorziening: dienst die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is en gericht is op maatschappelijke ondersteuning.
- 3) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door de ISD Bollenstreek aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 4) COB-overeenkomst: een overeenkomst, opgesteld per 29 juni 2018, met daarin afspraken tussen de ISD Bollenstreek en één of meerdere Aanbieders voor de communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur van het inkoopnetwerk Wmo 2015 onderdeel Hulp bij het Huishouden.
- 5) Deelovereenkomst: een overeenkomst met daarin afspraken tussen de ISD Bollenstreek en een of meer Aanbieders over de invulling van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 6) Dienstverleningsopdracht: opdracht van ISD Bollenstreek aan Aanbieder om de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uit te voeren onder de Deelovereenkomst voor een Inwoner die daarvoor over een Besluit beschikt.
- 7) Fysieke Overlegtafel: een overlegorgaan bestaande uit de ISD Bollenstreek en Aanbieders die concrete voorstellen en signalen behandelt. De ISD Bollenstreek kan eventueel ook derden (bijv. ketenpartners, adviesraad, inwonersvertegenwoordigers, et cetera) uitnodigen voor deelname aan de Fysieke Overlegtafel.
- 8) Hulpperiode: de periode zoals gehanteerd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) voor het innen van de eigen bijdrage.
- 9) Inwoner: een inwoner met een woonadres binnen gemeente en die ingeschreven staat in de Basisregistratie Personen (BRP).
- 10) Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor hulp bij het huishouden ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie.
- 11) Hulpplan: een concrete invulling van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden en de dienstverlening door Aanbieder(s) aan Inwoner gebaseerd op de Dienstverleningsopdracht zoals afgegeven door de ISD bollenstreek en het vastgestelde afsprakenkader. Het Hulpplan wordt opgesteld door Aanbieder samen met Inwoner en indien van toepassing zijn gezin, mantelzorger en/of sociaal netwerk.
- 12) Ontwikkelagenda: onderwerpen die besproken kunnen worden aan de Fysieke Overlegtafel ten behoeve van de doorontwikkeling van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 13) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1. lid 1 Wmo 2015).
- 14) Resultaat: een door ISD Bollenstreek op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling om Inwoner in staat te stellen een huishouden te voeren, te bereiken met de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.
- 15) Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt.
- 16) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (artikel 1.1.1. lid 1. Wmo 2015).

Artikel 2: Voorwerp en omvang van de Deelovereenkomst

Aanbieder voert in opdracht van ISD Bollenstreek de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uit conform deze Deelovereenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van deze Deelovereenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Deelovereenkomst zijn de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (**bijlage 3**) van toepassing.
2. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Deelovereenkomst en bijlagen;
 - de COB-overeenkomst ;
 - VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten.

Artikel 4: Duur van de Deelovereenkomst

De Deelovereenkomst gaat in op de eerste dag van de eerste hulpperiode van 2019 en loopt tot en met de laatste dag van de laatste Hulpperiode van het jaar 2022. Partijen hebben tweemaal de mogelijkheid om de Overeenkomst met één jaar te verlengen.

Artikel 5: Opzegging van de Deelovereenkomst

1. Aanbieder kan zijn deelname aan de Deelovereenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door ISD Bollenstreek is ontvangen. ISD Bollenstreek zet de Deelovereenkomst voort met overige Aanbieders.
2. Als Aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Aanbieders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiend uit de Deelovereenkomst. Opzeggende Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
3. ISD Bollenstreek kan de Deelovereenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de Aanbieder is ontvangen. ISD Bollenstreek zet de Deelovereenkomst voort met overige Aanbieders, tenzij hij de Deelovereenkomst opzegt met alle Aanbieders tegelijk, waarna de Deelovereenkomst voor Partijen eindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf kalendermaanden.
4. ISD Bollenstreek controleert steekproefsgewijs of Aanbieders de Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden uitvoeren zoals uitgewerkt in de Dienstverleningsopdracht. Als ISD Bollenstreek constateert dat Aanbieder toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij Aanbieder schriftelijk in gebreke. Aanbieder krijgt de mogelijkheid om binnen een redelijke, door ISD Bollenstreek te bepalen, termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Aanbieder ook na de door de ISD te bepalen termijn zijn verplichtingen niet na, dan trekt ISD Bollenstreek de Dienstverleningsopdracht in. ISD Bollenstreek is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten.
5. Als ISD Bollenstreek in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht terugtrekt bij dezelfde Aanbieder, dan voldoet Aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Deelovereenkomst en maakt ISD Bollenstreek richting deze Aanbieder gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 6. De Aanbieder kan dan niet langer deelnemen aan de Deelovereenkomst.
6. ISD Bollenstreek kan de Deelovereenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct beëindigen:
 - als een fusie of overname van Aanbieder aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor ISD Bollenstreek of voor een of meer Inwoners;
 - als Aanbieder niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende COB-overeenkomst gestelde voorwaarden.ISD Bollenstreek zet de Deelovereenkomst voort met overige Aanbieders.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Aanbieders kunnen zich tussentijds, per half jaar ingaande op 1 januari of 1 juli, toetreden tot de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Deelovereenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de COB-overeenkomst. Als ISD Bollenstreek besluit tot toelating sluit zij met Aanbieder namens Partijen de Overeenkomst inclusief de

conform de COB-overeenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Als nieuwe Aanbieders toetreden stelt de ISD Bollenstreek bestaande Aanbieders daarvan in kennis.

Artikel 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening

1. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 2** bij de Deelovereenkomst.
2. Aanbieder garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het Resultaat van dit Maatwerk.

Artikel 8: Prijsstelling en betaling

1. Aanbieder ontvangt voor de dienstverlening van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden een vergoeding zoals opgenomen in **bijlage 2**.
2. Betaling geschiedt op de wijze als is opgenomen in **bijlage 2** van deze Deelovereenkomst.
3. Indien ISD Bollenstreek bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.
4. ISD Bollenstreek is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Aanbieder verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze Deelovereenkomst voortvloeiende verplichtingen dan wel de Dienstverleningsopdracht niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, niet volledig, onjuist of niet tijdig wordt nagekomen.

Artikel 9: Medewerkers

1. Partijen vinden het van belang dat medewerkers in de huishoudelijke hulp naar redelijke maatstaven worden beloond in lijn met de vergoeding zoals genoemd in **bijlage 2** en het voorts van belang vinden dat de continuïteit en kwaliteit van de door aanbieder te leveren Diensten verzekerd is;
2. Hierbij geldt dat Aanbieder werkt volgens de Cao VVT (arbeidsvoorwaarden) en dat deze zijn medewerkers inschaalt en beloont overeenkomstig de van toepassing zijnde salarisschalen uit de Cao VVT.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Aanbieders zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat bij de ISD Bollenstreek of derden als gevolg van een fout door medewerkers is Aanbieder hiervoor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van Aanbieder.
2. Aanbieders zijn tevens verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade geleden door de betreffende medewerkers in het kader van de uitvoering van deze Deelovereenkomst.

Artikel 11: Privacy

Partijen komen overeen dat Aanbieders een privacyreglement toepassen bij het aanbieden van de Huishoudelijke zorg dat minstens voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming zoals opgenomen in **bijlage 2**.

Artikel 12: Overmacht

In afwijking van hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de Deelovereenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Deelovereenkomst door Aanbieder verhinderen, voor rekening van Aanbieder dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

Artikel 13: Gedeeltelijke nietigheid

Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Deelovereenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 14: Evalueren en wijzigingen

1. Partijen informeren elkaar per ommekeer omtrent relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering en de uitvoering van deze Deelovereenkomst (fusies, overnames, wijzigingen in de indicatiestelling, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening.
2. Partijen bespreken aan de Fysieke Overlegtafel, zoals georganiseerd in de bovenliggende COB-overeenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Deelovereenkomst en onderwerpen ten behoeve van de doorontwikkeling van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. Deze onderwerpen kunnen op de ontwikkelagenda worden geplaatst (**bijlage 5**).
3. ISD Bollenstreek kan de Deelovereenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de COB-overeenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Deelovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
4. Aanbieder die niet akkoord gaat met de wijziging(en) doorgevoerd op basis van artikel 14 lid 3, treedt uit de COB-overeenkomst en de Deelovereenkomst. Aanbieder dient per direct in overleg te treden met resterende Aanbieders conform artikel 5 lid 2.

Artikel 15: Overgangsbepaling

Dienstverleningsopdrachten, afgegeven vóór de eerste dag van de eerste hulpperiode van 2019, worden voortgezet onder de geldende voorwaarden van de onderhavige Deelovereenkomst.

Artikel 16: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de COB-overeenkomst.

Artikel 17: Rechtskeuze

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst.

**Intergemeentelijke Sociale Dienst
Bollenstreek**

De heer R. 't Jong

Directeur

Datum:

Naam:

Functie:

Datum:

Bijlage 1: Lijst Aanbieders

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door ISD Bollenstreek.

Nr.	Naam Aanbieder:

Bijlage 2: de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden

Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening

- 1.1 De Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden kan worden is onderverdeeld in 3 categorieën, variërend van lichtere hulp tot zware en intensievere hulp. Het betreft de volgende categorieën:
- Categorie 1* huishoudelijke werkzaamheden, waaronder stof afnemen, afwassen, opruimen, ramen zemen en sanitair schoonmaken, was doen en opbergen, bed opmaken/verschonen;
 - Categorie 2 categorie 1 bij klanten met een psychogeriatrische, psychiatrische of soort gelijke aandoening;
 - Categorie 3 categorie 1 aangevuld met activiteiten behorende bij de organisatie van het huishouden (bijvoorbeeld helpen bij het bereiden van de maaltijd, opvoedingsactiviteiten voor zover niet vallende onder de Jeugdwet, administratieve werkzaamheden en het plannen en beheren van middelen met betrekking tot het huishouden) en met activiteiten behorende bij een situatie van een onregelde huishouding (bijvoorbeeld instrueren over het omgaan met hulpmiddelen, textielverzorging, omgaan met het budget of begeleiding bij opvoeding).
- 1.2 Voor de gemeenten Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen geldt de maatwerkvoorziening 'een schoon en leefbaar huis'. In de systematiek van de maatwerkvoorziening "Schoon en leefbaar huis" wordt de hulp geïndiceerd in taken en frequenties:

Taak	Omschrijving	Frequentie	Doelgroepen extra (aanvullend maatwerk)
Licht	Afwassen, opruimen, stof afnemen, bedden opmaken en/of wekelijkse beurt interieur	Eenmaal per week	Medisch aantoonbare allergie voor huisstofmijt/COPD en/of ernstige beperkingen in gebruik van armen en handen Maximum is 3 keer per week.
Zwaar	Stofzuigen, schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keuken, bedden verschonen en/of opruimen huishoudelijk afval.	Een maal per week Bed verschonen 1 maal per 2 weken	Medisch aantoonbare allergie voor huisstofmijt/COPD, ernstige beperkingen in gebruik van armen en handen.
Was	Wassen, drogen en strijken van kleding voor alledag.	Eenmaal per week	Kinderen onder de 16 jaar, bedlegerige patiënten, extra bewassing i.v.m. overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies (allen medisch aantoonbaar) Bij huishouden met kleine kinderen: maximaal 3 keer per week
Voor alle drie de taken:			Klanten met ernstige visuele problemen waardoor er een hoger niveau van schoonmaak of een frequentere schoonmaak noodzakelijk is. Hoewel de groep niet 100% te definiëren valt, moet gedacht worden aan klanten die gebruik maken van hulpmiddelen zoals een blindentaststok of hulphond. Klanten die in de terminale levensfase verkeren (klant zal spoedig d.w.z. vermoedelijk binnen 3 maanden overlijden aan een ongeneeslijke aandoening) waardoor er een hoger niveau van schoonmaak of frequentere schoonmaak noodzakelijk is. Ook omdat de mantelzorger vaak kampt met overbelasting.

- 1.3 Aanbieder en Inwoner bespreken samen hoe het Resultaat behaald gaat worden op basis van de Dienstverleningsopdracht.

- 1.4 Van Aanbieder wordt verwacht dat hij, bij de uitvoering van de maatwerkvoorziening 'schoon en leefbaar huis', middelt tussen Inwoners en de benodigde hulp. Hierdoor kan

ook van de aanbieder verwacht worden dat fluctuaties in de zorgvraag opgevangen kunnen worden wanneer een Inwoner tijdelijk iets meer (of minder) nodig heeft.

- 1.5 Uitsluitend voor die situaties, bij de uitvoering van de maatwerkvoorziening 'schoon en leefbaar huis', waarin de benodigde hulp gedurende een langere periode ver boven het gemiddelde uitkomt en er niet meer gemiddeld kan worden, bestaat voor de onder 1.2 genoemde doelgroepen de mogelijkheid tot aanvullend maatwerk. Aanbieder kan via i-Wmo een verzoek indienen bij ISD Bollenstreek voor aanvullend maatwerk. ISD Bollenstreek vraagt bij twijfel over de hoogte van het aanvullend maatwerk informatie op bij Aanbieder.
- 1.6 Indien ISD Bollenstreek bij controle en verificatie vaststelt dat Aanbieder, bij de uitvoering van de maatwerkvoorziening 'schoon en leefbaar huis', onvoldoende gemiddeld heeft tussen Inwoners en de hoeveelheid geboden hulp, behoudt zij het recht ten onrechte gefactureerde bedragen terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.

*alleen de gemeenten Hillegom kent een categorie 1. De overige gemeenten zijn over gegaan naar inzet op resultaat: "resultaat schoon en leefbaar"

Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening

- 2.1 In het aanvraagproces wordt door ISD Bollenstreek bepaald of Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van de Inwoner, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van de ISD Bollenstreek dient plaats te vinden in de vorm van een Maatwerkvoorziening. Het precieze beoordelingskader dat ISD Bollenstreek hanteert is opgenomen in de Verordening en de onderliggende Uitvoeringsregels.
- 2.2 ISD Bollenstreek neemt een publiekrechtelijk Besluit als Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. In het Besluit staat opgenomen welke categorie Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden geïndiceerd wordt en de termijn van de indicatie.
- 2.3 In beginsel bepaalt Inwoner van welke Aanbieder hij Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden wil ontvangen. Mocht de Inwoner geen voorkeur hebben dan zal de ISD Bollenstreek de Inwoner toewijzen aan een Aanbieder, waarbij gebruik wordt gemaakt van een roulatiesysteem.
- 2.4 Op verzoek van Inwoner kan ISD Bollenstreek ondersteuning inschakelen, bijvoorbeeld van een cliëntondersteuner, voor het bepalen van welke Aanbieder Inwoner Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden wil ontvangen. ISD Bollenstreek zal Inwoner daar actief op wijzen.
- 2.5 Voordat ISD Bollenstreek een Dienstverleningsopdracht formuleert richting de door Inwoner gekozen Aanbieder(s) kan ISD Bollenstreek besluiten tot een kennismakings- of afstemmingsgesprek tussen Inwoner, ISD Bollenstreek en Aanbieder. In dat geval komt de Dienstverleningsopdracht in overleg tussen alle betrokkenen tot stand.
- 2.6 Ten aanzien van Aanbieder wordt na het nemen van een Besluit een Dienstverleningsopdracht via de i-Wmo geformuleerd. In de Dienstverleningsopdracht beschrijft de ISD Bollenstreek:
 - a. De categorie van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden;
 - b. Duur van de opdracht eventueel inclusief evaluatiemomenten;
 - c. Welk Resultaat behaald dient te worden (zie onder 1.2) met daarbij een nadere specificering (indien van toepassing activiteiten, uren en frequentie).

- 2.7 Door Aanbieders verleende diensten waar geen Dienstverleningsopdracht aan ten grondslag ligt, valt niet onder de werking van deze Deelovereenkomst en zal niet worden vergoed.
- 2.8 Het staat Aanbieder niet vrij een Dienstverleningsopdracht te weigeren, tenzij dit met zwaarwegende redenen omkleed en gemotiveerd is aangegeven bij ISD Bollenstreek en dit door ISD Bollenstreek wordt geaccepteerd. ISD Bollenstreek coördineert de keuze van Inwoner voor een andere Aanbieder of formuleert een aangepaste Dienstverleningsopdracht op basis van een aangepast Besluit. Uitsluitend in overleg met de ISD Bollenstreek kan de Aanbieder een aannamestop afspreken.
- 2.9 Indien de situatie van de Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert, kan de ISD Bollenstreek eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden herzien of beëindigen.
- 2.10 Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting ISD Bollenstreek als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden dan wel de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van ISD Bollenstreek dan wel uit eigen beweging. Als Aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de looptijd van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd Resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met de ISD Bollenstreek. ISD Bollenstreek beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – het Besluit en naar aanleiding hiervan de Dienstverleningsopdracht aan.
- 2.11 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen ISD Bollenstreek en Aanbieder de reden voor beëindiging via iWmo vast.
- 2.12 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Naar aanleiding van het verzoek van Inwoners zegt de ISD de Dienstverleningsopdracht op met in achtname van een opzegtermijn van een hulpperiode. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de hulpperiode volgend op de hulpperiode waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de ISD Bollenstreek. Inwoner kan slechts éénmaal per jaar van deze mogelijkheid gebruik maken.

Eisen aan de te leveren Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

- 3.1 Aanbieder houdt zich bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden aan de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo).
- 3.2 Bij aanvang van de dienstverlening legt Aanbieder de aard en omvang van de specifieke opdracht tot Hulp bij het huishouden binnen de kaders van de Besluit vast in het Hulpplan met Inwoner. In het Hulpplan benoemt Aanbieder in samenspraak met Inwoner:
- I. Zorginhoudelijke gedeelte: Welke dienst(en) ingezet worden ter verwezenlijking van het door ISD Bollenstreek gestelde Resultaat in de Dienstverleningsopdracht.
 - II. “Procesafspraken”: Afspraken waar Inwoner zich aan te houden heeft richting Aanbieder. In ieder geval moet de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands ter beschikking aan Inwoner worden gesteld:
 - a. de wijze van uitvoering van de hulp;
 - b. het afzeggen van de hulp;
 - c. het weigeren of stopzetten van de hulp;
 - d. de continuïteit bij vakantie en ziekte;
 - e. de cliëntenraad;

- f. de klachtenregeling (in overeenstemming met landelijke wet- en regelgeving, zoals de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg);
- g. het algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer van Aanbieder;
- h. de mogelijkheid tot het bijkopen van particuliere hulp;
- i. de controle en verantwoording tussen Inwoner en hulp (“aftekenen”).

Het Hulplan wordt in tweevoud opgemaakt, en waarna Aanbieder en Inwoner ondertekenen. Ondertekening van het Hulplan moet plaatsvinden door Inwoner, of door een door Inwoner aangewezen persoon op basis van schriftelijke volmacht of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijke vertegenwoordiger.

- 3.3 Wanneer Inwoner een afspraak niet tijdig afzegt, kunnen deze uren niet in rekening gebracht worden bij ISD Bollenstreek. Aanbieder kan de uren naar eigen inzicht in rekening brengen bij Inwoner.
- 3.4 Aanbieder start met dienstverlening in overleg met Inwoner, maar uiterlijk tien werkdagen nadat de Dienstverleningsopdracht is verzonden. Indien er sprake is van spoedhulp start de hulp binnen 24 uur. In principe kan alleen sprake zijn van spoedhulp bij gezinnen waarvan tenminste het jongste kind jonger is dan 12 jaar en bij ontslag uit het ziekenhuis of vergelijkbare instelling. ISD Bollenstreek bepaalt of er sprake is van spoedhulp.
- 3.5 Aanbieder is verantwoordelijk en treedt in overleg met Inwoner voor het vinden van een passende oplossing ter vervanging bij ziekte of vakantie. Een passende oplossing kan zijn:
- a. er wordt tijdelijk minder hulp ingezet met instemming van Inwoner;
 - b. inwoner wil vrijwillig wachten op hervatting van de hulp;
 - c. de hulp wordt doorgeschoven naar een opvolgende week;
 - d. een tijdelijke overname van de dienstverlening door overige Aanbieders.
- Aanbieder draagt ook de volledige kosten voor de tijdelijke overname door overige Aanbieders.
- De genoemde oplossingen mogen maximaal drie weken duren. Wanneer door Aanbieder optie d. wordt ingezet als passende oplossing ter vervanging bij ziekte of vakantie stelt Aanbieder de ISD Bollenstreek hiervan op de hoogte.
- 3.6 De looptijd van het Hulplan is gelijk aan de looptijd van de laatst afgegeven Dienstverleningsopdracht. Bij het eindigen van de dienstverleningsopdracht eindigt ook het hulplan.
- 3.7 Bij overdracht van Inwoner naar een andere Aanbieder ligt het initiatief voor het opvragen van noodzakelijke informatie bij de opvolgende Aanbieder. Met toestemming van Inwoner en Aanbieder kan de opvolgende Aanbieder een kopie van het Hulplan opvragen om de overdracht succesvol vorm te geven. Aanbieder die de hulpverlening stopt, levert deze informatie uiterlijk binnen twee werkdagen aan. Opvolgende Aanbieder treedt in overleg met Inwoner over de voortzetting van de dienstverlening.
- 3.8 Van Aanbieder wordt verwacht dat hij in ieder geval de volgende protocollen hanteert:
- a. privacyreglement (die tenminste voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming);
 - b. signalering (voor zover al niet wettelijk verplicht hanteert Aanbieder een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling);
 - c. bewaren van de huissleutel(s) van Inwoner door het uitvoerend personeel. In het sleutelprotocol moet in ieder geval waarborgen zijn opgenomen omtrent het kopiëren van huissleutel(s).
- De ISD Bollenstreek kan bovenstaande protocollen bij Aanbieder opvragen.

Kwaliteitseisen medewerkers aanbieders

- 4.1 Aanbieder zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Deelovereenkomst. Aanbieder zorgt voor de nodige trainingen aan het personeel.
- 4.2 Aanbieder verklaart dat zijn personeel, die beroepsmatig met Inwoner in contact kunnen komen in het kader van een Dienstverleningsopdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen werkgerelateerde strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Aanbieder staat hiervoor garant.
- 4.3 Personeel belast met de uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden Categorie 1 en Schoon en Leefbaar dienen te beschikken over de volgende verworven competenties:
- a. stimuleren van de zelfredzaamheid;
 - b. sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand;
 - c. kennis en ervaring met diverse huishoudelijke taken evenals kennis en ervaring met huishoudelijke werkzaamheden;
 - d. mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in verband met het onderhouden van contacten met de Inwoner en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het invullen van het Hulpplan;
 - e. de Nederlandse taal wordt op minimaal A2-niveau beheerst in woord en in geschrift voor zover dit vereist is voor een goede uitoefening van de taken.
- Aanbieder kan door ISD Bollenstreek gevraagd worden bovenstaande aan te tonen middels een functieprofiel.
- 4.4 Personeel belast met de uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden Categorie 2 en 3 dienen te beschikken over de volgende verworven competenties:
- a. In staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten bij niet-toereikende zelfredzaamheid op huishoudelijk terrein;
 - b. In staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten op het gebied van algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), met het oog op de verzorging van kinderen niet ouder dan 18 jaar;
 - c. ervaring met begeleiden van cliënten;
 - d. sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand;
 - e. activeren van het zelfstandig uitvoeren van handelingen en waar nodig of gewenst zorg overnemen, zodat de Inwoner zoveel mogelijk de gewenste zelfstandigheid behoudt;
 - f. mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in verband met het onderhouden van contacten met de Inwoner en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het invullen van het Hulpplan;
 - g. de Nederlandse taal wordt beheerst in woord en in geschrift voor zover dit vereist is voor een goede uitoefening van de taken.
- Aanbieder kan door ISD Bollenstreek gevraagd worden bovenstaande aan te tonen middels een functieprofiel.

Wijze van monitoring Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

- 5.1 ISD Bollenstreek heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor ISD Bollenstreek van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door ISD Bollenstreek te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt

uit een extern (accountants)onderzoek dat Aanbieder werkelijk de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan ISD Bollenstreek besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Aanbieder op basis van de Overeenkomst of de COB-overeenkomst .

- 5.2 Aanbieder levert elk kalenderjaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over de geboden Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden naar aard en oorzaak, voor het eerst op 15 januari 2020, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
- 5.3 Aanbieder draagt zorg voor de aanlevering van de noodzakelijke informatie over onder andere de geleverde zorg die de ISD Bollenstreek nodig heeft voor het uitvoeren van de verantwoordingsseisen over onder andere de rechtmatige uitvoering van de Wmo 2015.
- 5.4 Aanbieder voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder Inwoners met indicatie Hulp bij het Huishouden van ISD Bollenstreek zoals vermeld in **bijlage 4**. De resultaten de cijfers van het afgenomen KTO worden jaarlijks bekend gemaakt aan ISD Bollenstreek. De resultaten en de cijfers van het KTO worden door ISD Bollenstreek openbaar gemaakt aan Inwoners.
- 5.5 ISD Bollenstreek hanteert de volgende prestatie-indicatoren voor het monitoren van de Deelovereenkomst en de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden:

a. Proces

- Wachtijd
 - Tijd tussen het afgeven van de Dienstverleningsopdracht en de daadwerkelijke levering door Aanbieder.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).
- Hulplan op basis van de Dienstverleningsopdracht
 - De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door cliënt) geaccordeerd Hulplan.
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Deelovereenkomst (punt 3.1).
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).

b. Resultaat

- Effectiviteit van de hulp
 - Mate waarin de in de Dienstverleningsopdracht overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.
 - Prestatie-indicator: minimaal 80%.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder.
- Ervaring van Inwoner
 - De mate waarin de Maatwerkvoorziening, naar de mening van Inwoner, heeft bijgedragen aan herstel of bestendinging.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: minimaal 70% (in cijfers: 7 uit 10).

Wijze van administreren, verantwoorden en bekostigen van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

- 6.1 ISD Bollenstreek betaalt Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden categorie Schoon en Leefbaar uitvoert een all-in bedrag per vier weken per Inwoner.
- 6.2 ISD Bollenstreek betaalt Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden categorie 1, categorie 2, categorie 3 en het aanvullend maatwerk een bedrag per uur.
- 6.3 Voor de declaratie geldt de volgende werkwijze:
- declaraties moeten binnen vier weken na afloop van een Hulpperiode worden ingediend;
 - declaraties moeten digitaal via iWmo worden ingediend met de geldende berichtencodes. De digitale berichten moeten voldoen aan de vigerende berichtspecificaties van het bericht Wmo-Toewijzing, zoals gepubliceerd door Zorginstituut Nederland (ZN).
 - voor de categorieën zoals vermeld onder 6.2 geldt dat uitsluitend de daadwerkelijk geleverde uren (op het half uur nauwkeurig) hulp worden ingediend en uitbetaald;
 - ISD Bollenstreek betaalt correct aangeleverde declaraties binnen vier weken na ontvangst van het iWmo bericht;
 - Partijen treden tijdig in overleg wanneer onverhoopt de termijnen genoemd onder punt a. en punt d. niet gehaald dreigen te worden.
- 6.4 De bedragen per Inwoner per vier weken en per uur zijn als volgt:

Categorie	Eenheid	Tarief
Hulp bij het Huishouden categorie 1	Minuten	€ 25,20
Hulp bij het Huishouden 'Een Schoon en Leefbaar huis'	Tarief per Inwoner per vier weken	€ 250,41
Aanvullend maatwerk 'Een Schoon en Leefbaar Huis'	Minuten	€ 25,20
Hulp bij het Huishouden categorie 2	Minuten	€ 28,20
Hulp bij het Huishouden categorie 3	Minuten	€ 30,-

Alle bedragen zijn exclusief BTW, waarbij Partijen ervan uitgaan dat per 31 december 2018 alle genoemde diensten vrijgesteld zijn daarvan. Als een of meer genoemde diensten niet zijn vrijgesteld van BTW dan treden Partijen direct in overleg en komen tot aanpassing van de genoemde tarieven.

- 6.5 OVA-index ISD Bollenstreek en Aanbieders komen overeen dat op de tariefstelling genoemd in 6.4 jaarlijks, voor het eerst vanaf de eerste dag van de eerste hulpperiode van 2020, een indexering van toepassing zal zijn gebaseerd op basis van de overheidsbijdrage in de arbeidsontwikkeling (OVA) zoals de Nederlandse Zorgautoriteit deze vaststelt in mei van het voorafgaande jaar (dus de correctie voor 2020 is vastgesteld in mei 2019, die voor 2021 in mei 2020, et cetera).
- 6.6 De start en einde declaratie van de Maatwerkvoorziening categorie 'Een Schoon en Leefbaar Huis' wordt als volgt bepaald.
- Start: de startdatum van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden is de datum van het intakegesprek tussen Aanbieder en Inwoner conform 3.1. Binnen vijf werkdagen wordt een digitaal bericht via iWmo aan de ISD Bollenstreek gestuurd. Hierbij komen Aanbieder en Inwoner overeen dat binnen een termijn van uiterlijk tien werkdagen wordt gestart met de feitelijke dienstverlening. Aanbieder kan, wanneer sprake is van de categorie 'een Schoon en Leefbaar Huis', een volledige hulpperiode declareren als de start van de dienstverlening

plaatsvindt voor of op de eerste helft van de hulpperiode. Indien de start van de dienstverlening na de eerste helft van de hulpperiode ligt dan kan er pas in de navolgende hulpperiode voor het eerst worden gedeclareerd. Indien naar aanleiding van het intakegesprek door Inwoner en Aanbieder wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de zorg en vindt er geen declaratie plaats.

- b. Einde: indien de datum van de beëindiging van de Maatwerkvoorziening categorie 'een Schoon en Leefbaar Huis' voor of op de eerste helft van de Hulpperiode ligt, is de laatste Hulpperiode van declaratie de Hulpperiode voorafgaand aan de Hulpperiode van beëindiging Maatwerkvoorziening categorie 'Een Schoon en Leefbaar Huis'. Indien de datum van beëindiging zorg na de helft van de Hulpperiode ligt, is de laatste Hulpperiode van facturatie de Hulpperiode waarin de datum van beëindiging Maatwerkvoorziening categorie 'Een Schoon en Leefbaar Huis' valt. Bij beëindiging van Maatwerkvoorziening categorie 'Een Schoon en Leefbaar Huis' wordt binnen vijf werkdagen een bericht aan de ISD Bollenstreek gestuurd.
- 6.7 Binnen de looptijd van de Dienstverleningsopdracht kan bij de volgende gevallen facturatie tussentijds stoppen:
 - a. Beëindiging om reden van overlijden, verhuizen, het verkrijgen van een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) of andere redenen. Als criterium voor de laatste maand van facturatie geldt het criterium als beschreven onder artikel 6.7.
 - b. Inwoner heeft een volledige kalendermaand geen gebruik gemaakt van de Dienstverleningsopdracht. De laatste Hulpperiode van declaratie is de volledige maand waarin Inwoner gebruik heeft gemaakt van de Dienstverleningsopdracht.
 - c. Bij tijdelijke beëindiging van de Dienstverleningsopdracht wordt binnen vijf werkdagen een bericht via iWmo verstuurd.
 - 6.8 Aanbieder levert, binnen 28 dagen na afloop van iedere hulpperiode, bij het CAK de daadwerkelijk geleverde uren zorg. Het gaat zowel om categorie 1, categorie 2, categorie 3, alsmede de uren schoon en leefbaar en de eventuele uren aanvullend maatwerk. Als Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig de ISD Bollenstreek.
 - 6.9 De termijn voor het aanleveren van correcties bij het CAK is binnen maximaal 12 weken na afloop van de betreffende Hulpperiode.
 - 6.10 ISD Bollenstreek beoordeelt of Aanbieder gegevens heeft aangeleverd bij het CAK en/of deze op correcte wijze is gedaan. Indien blijkt dat Aanbieder de gegevens niet of niet correct heeft aangeleverd, krijgt Aanbieder de mogelijkheid om binnen een redelijke, door ISD Bollenstreek te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Aanbieder ook na de door de ISD te bepalen termijn zijn verplichtingen niet na, behoudt ISD Bollenstreek het recht om de betalingen aan Aanbieder op te schorten totdat de gegevens zijn correct zijn aangeleverd.
 - 6.11 Indien gewenst kan de ISD Bollenstreek (aanvullend) om een verklaring van de accountant vragen gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.
 - 6.12 Gegevensbescherming
 - a. Aanbieder dient te handelen conform hetgeen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming is bepaald;
 - b. Partijen zijn gehouden alle van elkaar afkomstige informatie en bedrijfsgegevens geheim te houden overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming. Het is verboden deze informatie te verstrekken aan derden, tenzij dit noodzakelijk of wettelijk verplicht is voor Partijen, of de veiligheid van Inwoner in het geding is.

- c. Partijen nemen alle wettelijke bepalingen in acht met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van de Inwoner. Het is Aanbieder niet toegestaan om persoonsgegevens te verstrekken aan derden of te verwerken voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uit te voeren maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden. Partijen verbinden zich tot het treffen van voldoende technische en organisatorische maatregelen om geheimhouding te verzekeren en te waarborgen dat persoonsgegevens veilig en rechtmatig worden verwerkt. In het bijzonder worden Partijen geacht om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de, door de Aanbieder, verwerkte en te verwerken persoonsgegevens en ter voorkoming van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zoals bedoeld in art. 4.12 Algemene verordening gegevensbescherming;
- d. Ingeval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens dienen Partijen elkaar onverwijld te informeren, met dien verstande dat Partijen, als verantwoordelijke in de zin van art. 4.7 algemene verordening gegevensbescherming zelf verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de geconstateerde inbreuk conform de daartoe geldende wet- en regelgeving;
- e. De ISD Bollenstreek en Aanbieder verstrekken aan elkaar alle relevante informatie met betrekking tot de oorzaak en afhandeling van het geconstateerde inbreuk in verband met de persoonsgegevens.

Bijlage 3: VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten

INZAGEMODEL

Bijlage 4: Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Algemeen

De kwaliteit van de dienstverlening van Aanbieders kan o.a. worden gemeten door een KTO. Aanbieders worden verwacht jaarlijks een KTO uit te voeren onder Inwoners met indicatie Hulp bij het Huishouden van ISD Bollenstreek.

Bij het uitvoeren van de KTO dient aandacht te zijn voor de volgende punten:

- Het is belangrijk dat Inwoners anoniem de vragen kunnen beantwoorden. Het is mogelijk dat Aanbieders de Inwoner helpen bij het invullen van de vragenlijst, bijvoorbeeld wanneer de Inwoner om een verduidelijking vraagt van een vraag, maar het is niet wenselijk dat de klant samen met de hulp de vragenlijst invult. Dan bestaat een grotere kans, in verband met de vertrouwensrelatie tussen hulp en Inwoner, dat de Inwoner sociaal wenselijke antwoorden geeft.
- De vragen uit paragraaf 2 dienen minimaal te worden opgenomen in het KTO.
- Aanbieders met meer dan 100 klanten is het mogelijk om een steekproef te doen onder minimaal 1/3 van het totaal aantal klanten in de ISD Bollenstreek gemeenten.
- Het voorstel is om het KTO jaarlijks plaats te laten vinden. Aanbieders kunnen de resultaten van het onderzoek uiterlijk voor 1 juni van het daarop volgende jaar bij ISD Bollenstreek aanleveren. Dus op 1 juni 2020 wordt de eerste KTO bij ISD Bollenstreek aangeleverd.
- Het heeft de voorkeur om het onderzoek onafhankelijk (dus door een andere partij dan Aanbieder zelf) uit te laten voeren maar dit is niet verplicht.

De ISD Bollenstreek wil graag de volgende onderdelen terugzien in de rapportage:

- Datum KTO
- Wijze van onderzoek (methode/instrument)
- Aantal klanten uit de ISD Bollenstreek gemeenten dat heeft meegedaan aan het KTO
- % klanten van het totaal aantal Inwoners uit de ISD Bollenstreek gemeenten dat heeft meegedaan aan het KTO
- Antwoorden op de vragen uit paragraaf 2
- Eventuele reacties van klanten naar aanleiding van de vragen
- Eventuele uitleg van de antwoorden op de vragen
- Eventuele verbeterpunten naar aanleiding van het KTO

Het staat Aanbieders vrij om het KTO aan te laten sluiten bij onderzoeken naar andere vormen van zorg binnen de organisatie of het KTO te combineren met andere regio's waar ook Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden wordt geboden. De rapportage hoeft dan niet specifiek voor de ISD Bollenstreek geschreven te zijn: als een bredere rapportage bovenstaande punten bevat voor specifiek de Bollenstreek is dit voldoende.

De resultaten van het KTO en eventuele verbeterafspraken kunnen op individuele basis met Aanbieders worden besproken.

Om Inwoners te informeren zullen enkele resultaten uit de rapportages worden gepubliceerd. Er is ruimte Aanbieders om een extra uitleg bij de cijfers plaats te nemen.

Het aanbieden van deze informatie sluit aan bij de oproep van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport om meer en beter vindbare informatie over de kwaliteit van zorg openbaar te maken zodat Inwoners beter keuzes kunnen maken en mee kunnen beslissen over de hulp die zij ontvangen.

Het voorstel voor een format op de website is als volgt:

Aanbieder A	Aanbieder B
Kwaliteitskeurmerk	
Datum KTO	
% klanten van het totaal aantal klanten dat heeft meegedaan aan het KTO	
Vraag 1: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord	
Vraag 2: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord	
Vraag 3: % klanten dat helemaal mee eens + eens heeft geantwoord	
Vraag 4: rapportcijfer	
Vraag 5: NPS score	
Eventueel uitleg aanbieder	
Link naar het rapport	

1. Vragenlijst

De ISD Bollenstreek wil de resultaten van de KTO's vergelijken en wil daarom dat een vijftal vragen wordt toegevoegd aan de vragenlijst. Er is bewust voor een kleine vragenlijst gekozen zodat deze hopelijk beter past in de methodiek die Aanbieders reeds hanteren. Het is dus mogelijk dat Aanbieders meer vragen stellen, maar deze 5 essentiële vragen moeten in ieder geval worden opgenomen in de vragenlijst. Bij iedere vraag is het goed om ruimte aan de Inwoner te geven om een nadere toelichting of reactie te geven, bijvoorbeeld ter verduidelijking van zijn cijfer of antwoord.

a. Vraag 1-3

Vraag	Toelichting
1 De medewerker maakt schoon volgens de afspraken in het hulp/ondersteuningsplan.	In hoeverre maakt de hulp schoon volgens de afspraken die u gemaakt heeft en in uw hulp/ondersteuningsplan staan?
2 Vervanging van de vaste medewerker bij ziekte of vakantie is goed geregeld.	In hoeverre bent u tevreden met de vervanging van uw hulp bij ziekte of vakantie?
3 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	In hoeverre bent u door de ondersteuning, uw beperkingen en uw situatie, meer tevreden over de wijze waarop u uw leven kunt leiden?

Het voorstel voor de antwoord categorieën is als volgt: Helemaal mee oneens / Mee oneens / Mee eens noch oneens / Mee eens / Helemaal mee eens. Er wordt aan de Inwoner ruimte geboden voor opmerkingen en een toelichting op zijn antwoord.

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per antwoordcategorie per vraag
- Opmerkingen en toelichtingen per vraag

b. Vraag 4

Vraag	Toelichting
4 Ik geef de zorgaanbieder het volgende rapportcijfer	Het rapportcijfer betreft de gehele organisatie dus inclusief maar niet uitsluitend de hulp

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per cijfer
- Gewogen gemiddelde
- Opmerkingen en toelichtingen

c. Vraag 5

Vraag	Toelichting
4 Ik beveel de aanbieder aan bij mijn vrienden en familie	In hoeverre verwacht u - op een schaal van 0 (zeker niet) tot 10 (zeer zeker) - dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening waarvan u gebruik heeft gemaakt?

In de rapportage aan de ISD Bollenstreek komen de volgende gegevens terug:

- Aantal klanten + % per cijfer
- Opmerkingen en toelichtingen
- De Net Promotor Score. Deze wordt als volgt berekend:
 - % klanten met een cijfer tussen 0 – 6 (criticasters)
 - % klanten met een cijfer tussen 7-8 (passief tevredenen)
 - % klanten met een cijfers 9-10 (promotors)

De NPS is het % promotors min het % criticasters. De score kan lopen tussen de -100 tot + 100. De NPS peilt bij de respondent in welke mate hij/zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen (vrienden, collega's, familie, ...) zou aanbevelen.

Bijlage 5: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen lenen zich voor doorontwikkeling:

Nader te bepalen.

Wervingsplan: hoe aanbieders de komende jaren medewerkers kunnen werven.

INZAGEMODEL