

# Programma van Eisen

## *Bijlage 8 bij*

*Inschrijvingsleidraad Europese Aanbesteding Openbare Procedure Wmo Immateriële Ondersteuningstaken Gemeenten Veenendaal en Renswoude 2021 – Vierde openstelling.*

Aanbestedende dienst : Gemeente Veenendaal  
Kenmerk : 867593  
Datum : juli 2021  
Versie : Definitief

## Vooraf

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Basisovereenkomst aan dient te voldoen.

De Opdracht is opgesplitst in drie percelen. In dit document zijn de algemene eisen geldend voor alle percelen opgenomen. De specifieke eisen per perceel zijn opgenomen in de betreffende Deelovereenkomsten (bijlagen 9, 10 en 11). De eisen met betrekking tot administratie en bedrijfsvoering zijn opgenomen in het Bedrijfsvoeringsprotocol (bijlage 12).

De algemene eisen in dit Programma van Eisen en de eisen opgenomen in het Bedrijfsvoeringsprotocol (bijlage 12), gelden voor elke Inschrijver.

De perceelspecifieke eisen opgenomen in de Deelovereenkomsten gelden alleen voor de Inschrijver die op dat specifieke perceel heeft ingeschreven.

Op de Akkoordverklaring Gunningcriteria (bijlage 4) geeft u aan of u met de eisen instemt. Het niet instemmen met de eisen betekent Uitsluiting van verdere beoordeling.

Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde.

De bijlagen, waar in de tekst naar verwezen wordt, maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening.

## Inhoud

Vooraf.....	2
1. Definities.....	4
2. De Opdracht.....	7
2.2 Perceel II: Maatwerkvoorziening Begeleiding Individueel .....	7
2.2.1 Categorieën Begeleiding Individueel.....	7
2.3 Perceel III: Dagbesteding & Dagopvang .....	9
2.3.1 Dagbesteding.....	9
2.3.2 Dagopvang .....	9
2.3.3 Categorieën Dagbesteding en Dagopvang .....	9
2.4. Vervoer .....	11
3 Toekomstigeontwikkelingen .....	12
3.1 Beschermd Wonen .....	12
3.2 Transformatie sociaal domein .....	12
3.3 Wonen-Welzijn-Zorg (verbinding tussen zorg, welzijn en de wijk) .....	13
3.4 Outputgerichte uitvoeringsvariant .....	13
3.5 Extramuralisering .....	13
4 Algemene eisen.....	14
4.1 Wet- en regelgeving.....	14
4.2 Uitgangspunten .....	14
4.3 Tariefstelling .....	14
4.4 Uitvoeringsvariant .....	16
4.5 Keuzevrijheid en leveringsgarantie .....	16
4.6 Leveringscondities .....	16
4.7 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt.....	17
4.8 Klachten.....	17
4.9 Wanprestatie .....	18
4.10 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole .....	18
4.11 Bereikbaarheid .....	18
4.12 Duurzaamheid .....	18

## 1. Definities

In dit Programma van Eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Programma van Eisen expliciet anders is vermeld.

### **Algemene voorziening**

Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang;

### **Basisovereenkomst**

De schriftelijke overeenkomst die de Opdrachtgevers na gunning met de Opdrachtnemers sluiten, en waarin is vastgelegd dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen voor zijn organisatie en het perceel/ de percelen waarvoor hij heeft ingeschreven.

### **Bedrijfsvoeringsprotocol**

Document waarin de processen en werkwijzen van de Gemeente staan beschreven.

### **Begeleiding Individueel**

Begeleiding Individueel omvat activiteiten voor en met Cliënten met beperkingen ten gevolge van een Somatische, Psychogeriatrische en/of Psychiatrische aandoening en/of een Verstandelijke en/of Lichamelijke beperking.

### **Casusregie (Coördinatie van zorg)**

Casusregie (voorheen Coördinatie van zorg) is een vorm van regievoering gericht op een effectieve en efficiënte inzet vanuit het principe één gezin, één plan, één regisseur. Onderdeel van casusregie is het afstemmen en bundelen van hulp tussen de persoon/huishouden, zijn netwerk en andere professionals in het geval dat meerdere hulpsoorten betrokken zijn om de persoon/huishouden te ondersteunen. Casusregie wordt altijd uitgevoerd door één professional.

### **Cliënt(en)**

Een Inwoner van de Gemeente Veendam of Renswoude (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die op grond van de Zorgplicht in de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Wmo-ondersteuning of een toekenning voor een Algemene voorziening Schoonmaakondersteuning.

### **Dagbesteding**

Een betekenisvolle daginvulling die bijdraagt aan het arbeidsmatig perspectief en/of aan verbetering van de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt.

### **Dagopvang**

Een betekenisvolle daginvulling die bijdraagt aan stabiliteit (begeleide achteruitgang) in de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt en/of het voorkomen van overbelasting van de Mantelzorger(s).

### **Deelovereenkomst(en)**

De schriftelijke nadere overeenkomst, behorend bij de Basisovereenkomst, die de Opdrachtgevers na gunning met de Opdrachtnemers sluiten, en waarin de voorwaarden en condities ten aanzien van het perceel/ de percelen waarop Opdrachtnemers hebben ingeschreven zijn vastgelegd.

### **Gemeente(n)**

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeenten Veendam en Renswoude. (Waar Opdrachtgever vermeld staat kan ook Gemeente worden gelezen)

**Inwoner(s)**

Natuurlijke persoon die woonachtig is in Gemeente Veenendaal of Gemeente Renswoude.

**Klacht(en)**

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de Cliënt. Onder Klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

**Maatwerkvoorziening(en)**

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang;

**Mantelzorg(er)**

Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

**Ondersteuning**

Vorm van zorg, Ondersteuning of hulp die Opdrachtgever levert binnen deze overeenkomst. (De termen zorg, Ondersteuning of hulp zijn bedoeld als synoniem van elkaar)

**Opdracht(en)**

Dienstverlening voor Wmo immateriële ondersteuningstaken onderverdeeld in de percelen Schoonmaakondersteuning (SO), Begeleiding Individueel (BI), Dagbesteding & Dagopvang (DD) inclusief het daarbij horende vervoer), zoals nader omschreven in het Programma van Eisen en de Deelovereenkomsten.

**Opdrachtgever(s)**

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeenten Veenendaal en Renswoude die de Opdracht in het kader van deze aanbesteding via separate overeenkomsten zullen verstrekken. (Waar Gemeente vermeld staat kan ook Opdrachtgever worden gelezen)

**Opdrachtnemer(s)**

De Inschrijver(s) aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van deze aanbesteding definitief heeft gegund. (Waar Zorgaanbieder vermeld staat kan ook Opdrachtnemer worden gelezen)

**Participatie**

Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

**Programma van Eisen**

Bijlage waarin de functionele eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.

**Schoonmaakondersteuning**

Schoonmaakondersteuning (SO) omvat activiteiten op het gebied van licht en zwaar schoonmaakwerk in huis en het doen van de was.

**Wmo 2015**

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, die op 1 januari 2015 is ingevoerd.

**Wmo-loket**

Het Gemeentelijk toegangspunt voor Wmo-informatie en Wmo-Maatwerkvoorzieningen.

**Zelfredzaamheid**

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

**Zorgaanbieder(s)**

Een leverancier die dienstverlening op het gebied van ondersteuningstaken Wmo biedt. (Waar Opdrachtnemer vermeld staat kan ook Zorgaanbieder worden gelezen)

## 2. De Opdracht

De Opdracht is onderverdeeld in de volgende percelen:

- Perceel I: Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning
- Perceel II: Maatwerkvoorziening Begeleiding Individueel
- Perceel III: Maatwerkvoorziening Dagbesteding & Dagopvang

### 2.1 Perceel I: Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning (Alleen Gemeente Veenendaal)

Schoonmaakondersteuning (SO) omvat activiteiten op het gebied van licht en zwaar schoonmaakwerk in huis en het doen van de was.

De Schoonmaakondersteuning is gericht op het behoud van Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoners die wegens lichamelijke en/of geestelijke beperkingen niet in staat zijn om zelfstandig huishoudelijke taken te verrichten.

Afhankelijk van de hoeveelheid Schoonmaakondersteuning die de cliënt nodig heeft, worden deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitgevoerd. De Schoonmaakondersteuning wordt geboden aan Inwoners die wegens lichamelijke of geestelijke beperkingen geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om hun woning schoon te maken en hun was te doen. Om in aanmerking te komen voor Schoonmaakondersteuning dient eerst een melding te worden gedaan bij het Wmo-loket. Deze beoordeelt of de Inwoner en diens netwerk niet of gedeeltelijk niet in staat zijn de woning schoon te maken en de was te doen. Voor het bepalen van de omvang van de indicatie wordt gebruik gemaakt van het HHM-normenkader. Als Inwoner in aanmerking komt voor Schoonmaakondersteuning ontvangt Inwoner een beschikking en kan deze één van de gecontracteerde zorgaanbieders kiezen voor de uitvoering van de Schoonmaakondersteuning.

Het huidige klantenbestand bestaat voor een groot deel uit oudere Inwoners. Maar ook zelfstandig wonende jongere Inwoners, met zodanige lichamelijke of geestelijke beperkingen dat zij niet zelfstandig huishoudelijke taken kunnen verrichten, komen in aanmerking voor Schoonmaakondersteuning.

*Aantal cliënten Schoonmaakondersteuning de afgelopen jaren in Veenendaal:*

2016	2017	2018	2019
843 (gemiddeld)	822 (gemiddeld)	858 (gemiddeld)	880 (gemiddeld)

Medio 2020 waren er ongeveer 1075 cliënten Schoonmaakondersteuning. Het gemiddelde gebruik van de voorziening is 2 uur per week.

Aan bovenstaande informatie over de omvang en gebruik van de doelgroep kunnen geen rechten worden ontleend.

### 2.2 Perceel II: Maatwerkvoorziening Begeleiding Individueel

Begeleiding Individueel omvat activiteiten voor en met Cliënten met beperkingen ten gevolge van een somatische, psychogeriatrische en/of psychiatrische aandoening en/of een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Deze begeleiding wordt vooral bij de Inwoner thuis geboden/geleverd.

Dit perceel is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van Zelfredzaamheid en Participatie van de Inwoner.

#### 2.2.1 Categorieën Begeleiding Individueel

*Aantal huidige Cliënten Begeleiding Individueel in Veenendaal:*

Aantal Cliënten	2015	2016	2017
Licht	418	421	405
Midden	187	223	253
Zwaar	284	376	458

Aan bovenstaande informatie over aantal Cliënten kunnen geen rechten worden ontleend.

De Begeleiding Individueel wordt ingedeeld in drie categorieën van Ondersteuning die de zwaarte van de Ondersteuning weergeven, te weten: Licht, Midden en Zwaar. De zwaarte wordt bepaald door de mate van complexiteit van de aanwezige stoornissen en/of beperkingen van Cliënt.

Voor de categorie Zwaar geldt een subcategorie: Casusregie (Coördinatie van Zorg). Deze subcategorie is optioneel. De inhoud van deze subcategorie is nader uitgewerkt in de Deelovereenkomst Perceel II, Maatwerkvoorziening Begeleiding Individueel.

#### 2.2.1.1 Begeleiding Individueel Licht

Lichte Ondersteuning betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die Cliënt (tijdelijk) zelf niet kan. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van Cliënt is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met Cliënt. De Ondersteuning is gericht op het toewerken naar meer zelfredzaamheid, participatie en niet op het overnemen van taken.

Onder deze Ondersteuning worden de huishoudelijke taken overgenomen die Cliënt niet zelf kan en de regie van het huishouden wordt geheel of gedeeltelijk overgenomen.

Lichte Ondersteuning kan ook andere leefgebieden dan die van het huishouden betreffen, zoals Ondersteuning bij zelfzorg, bij post en eenvoudige administratie en bij het onderhouden van sociale contacten.

Binnen de categorie licht valt ook de huishoudelijke Ondersteuning waarbij regievoering door de Zorgaanbieder nodig is, of wanneer de Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning op een andere wijze niet toereikend of passend is.

#### 2.2.1.2 Begeleiding Individueel Midden

Hier gaat het om:

- meer complexe ziektebeelden (er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is)
- en/of
- meer complexe activiteiten (er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van Cliënt of Cliënt is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden).
  - Activiteiten op het gebied van schuldenproblematiek terugdringen en/of voorkomen. Dit altijd in nauw overleg met het Budgetloket en schuldhulpmaatjes.

Van de ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform de beschikking die de Cliënt heeft ontvangen. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de Zelfredzaamheid en Participatie.

#### 2.2.1.3 Begeleiding Individueel Zwaar

Deze categorie bestaat uit een algemeen deel en een subcategorie.

##### Algemeen deel: Begeleiding Individueel Zwaar

Zware Ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden, multi-probleem-situaties.

Het is mogelijk om, zo nodig, bovengenoemde categorieën Ondersteuning naast elkaar bij één en dezelfde Cliënt in te zetten. Zo kan het nodig zijn om naast eenvoudige Ondersteuning (overname van

praktische handelingen) Zware Ondersteuning in te zetten voor meer complexe ondersteuningsvragen van Cliënt. Ook zijn constructies mogelijk waarbij de ene ondersteuner wordt aangestuurd door een meer deskundige ondersteuner om Cliënt al werkend in de praktijk vaardigheden aan te leren.

#### Subcategorie: Casusregie (Coördinatie van zorg)

Casusregie (voorheen Coördinatie van zorg) is een vorm van regievoering gericht op een effectieve en efficiënte inzet vanuit het principe één gezin, één plan, één regisseur. Onderdeel van casusregie is het afstemmen en bundelen van hulp tussen de persoon/huishouden, zijn netwerk en andere professionals in het geval dat meerdere hulpsoorten betrokken zijn om de persoon/huishouden te ondersteunen. Casusregie wordt altijd uitgevoerd door één professional.

### 2.3 Perceel III: Dagbesteding & Dagopvang

Dit perceel is gericht op het in groepsverband ondersteunen van Inwoners met beperkingen bij het participeren in de maatschappij en het aanbrengen van structuur in de dag, wanneer Algemene en voorliggende voorzieningen niet voldoen of passend zijn en arbeid (nog) niet mogelijk is.

Het gaat om extramurale Dagbesteding & Dagopvang, zowel voor kortere tijd als voor langere tijd. Dagbesteding & Dagopvang voor Cliënten die opgenomen zijn in een intramurale setting valt niet binnen dit perceel. Inwoners die door een ziekte, een beperking of ouderdom behoefte hebben aan dagbesteding of dagopvang, kunnen hiervoor in aanmerking komen. Voorwaarde is dat er geen alternatieven zijn in het eigen netwerk of binnen Algemene voorzieningen, zoals welzijnswerk. Het college/Wmo-loket bepaalt, in overleg met de Cliënt en diens netwerk, en indien nodig de Zorgaanbieder, of en voor welke vorm van dagbesteding of dagopvang een Cliënt in aanmerking komt. Het Wmo-loket bepaalt ook of deze Cliënt vervoer naar de dagbesteding of dagopvang nodig heeft.

Het perceel is verdeeld in twee vormen van Ondersteuning in groepsverband: Dagbesteding & Dagopvang.

#### 2.3.1 Dagbesteding

Dagbesteding is gericht om voor de Cliënt structuur aan te brengen in de daginvulling, op praktische Ondersteuning en op het oefenen van vaardigheden die de Zelfredzaamheid bevorderen. De dagbesteding houdt in een structurele tijdsbesteding met een welomschreven doel en methodische aanpak, waarbij de Cliënt actief wordt betrokken en die hem/haar zingeving verleent. En (toewerken naar) een passende vorm van maatschappelijke participatie, waar mogelijk naar (betaalde) arbeid of een re-integratietraject.<sup>1</sup> De dagbesteding zoals hier omschreven is vooral bedoeld voor jongeren vanaf 18 jaar en volwassenen tot pensioengerechtigde leeftijd, waarbij sprake is van een (definitieve) arbeidsbeperking. Bij het keukentafelgesprek en de indicatie is duidelijk of de Cliënt Ondersteuning vanuit de Wmo of vanuit de Participatiewet ontvangt.

Zoals hierboven al genoemd, de dagbesteding zit tegen beschut werken aan. Er zijn Cliënten vanuit de dagbesteding die kunnen 'uitstromen' naar beschut werk. Tegen deze achtergrond is het een pré als organisaties die arbeidsmatige dagbesteding aanbieden ook beschut werk aanbieden. Dit zodat een eventuele overgang vergemakkelijkt wordt en de Cliënt niet van 'werkplek' hoeft te veranderen.

#### 2.3.2 Dagopvang

Dagopvang is gericht op contacten en een betekenisvolle invulling van de dag, waar maatschappelijke participatie buiten de dagopvang niet mogelijk of passend is. En het bieden van activiteiten met als doel het aanbrengen van structuur, sociale Participatie, zoveel mogelijk handhaven van de Zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden, voorkomen sociaal isolement en het ontlasten van Mantelzorgers. Bij dagopvang wordt gekeken naar de samenwerking en combinatie met het welzijnsaanbod. Tevens dient er gekeken te worden naar mogelijke combinaties van doelgroepen en grondslagen.

#### 2.3.3 Categorieën Dagbesteding en Dagopvang

Dagbesteding & Dagopvang wordt onderverdeeld in drie categorieën: Licht, Midden en Zwaar. Het niveau van de in te zetten Ondersteuning wordt door het Wmo-loket bepaald aan de hand van onder andere:

<sup>1</sup> Het verschil met beschut werken (gefinancierd vanuit de Participatiewet) is dat die doelgroep een beschut werk loonwaarde heeft. Die loonwaarde kan alleen benut worden in een beschutte omgeving, onder gepaste omstandigheden.

- De complexiteit van de problematiek van de Inwoner en stabiliteit hiervan;
- De intensiteit van de Ondersteuning die de Inwoner nodig heeft;
- De motivatie van de Inwoner richting hulpverlening.

Afhankelijk van de beperking van de Cliënt zal vervoer naar en van de Dagbesteding & Dagopvang georganiseerd moeten worden. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor dit vervoer, in eigen beheer, dan wel georganiseerd door derden. Het vervoer zal aangepast moeten zijn aan de beperking van de Cliënt en geldt voor zowel Dagbesteding als Dagopvang.

*Aantal huidige Cliënten Dagbesteding & Dagopvang in Veenendaal:*

Ondersteuningscategorie	2015	2016	2017
Licht	53	29	28
Midden	243	256	283
Zwaar	42	45	58
Vervoer	200	202	243
Vervoer rolstoelgebonden	nvt	13	18

Aan bovenstaande informatie over aantal Cliënten kunnen geen rechten worden ontleend.

#### 2.3.3.1 Licht

Lichte Dagbesteding & Dagopvang betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Het is mogelijk dat een vrijwilliger de groep leidt maar altijd kan terugvallen op een professional die in de buurt is. De samenwerking met welzijnsactiviteiten wordt binnen deze categorie met name gezocht. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van Cliënt is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met Cliënt.

#### 2.3.3.2 Midden

Bij Dagbesteding & Dagopvang Midden gaat het om:

- Cliënten met meer complexe ziektebeelden (er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is)
- en/of
- Meer complexe activiteiten (er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van Cliënt of Cliënt is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden).

Van ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat benoemd in de beschikking die de Cliënt heeft ontvangen. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de Zelfredzaamheid.

#### 2.3.3.3 Zwaar

Zware Dagbesteding & Dagopvang wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan de aanwezigheid van ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden, multi-probleem-situaties.

### 2.4. Vervoer

Afhankelijk van de beperking van de Cliënt zal vervoer naar en van de Dagbesteding en Dagopvang georganiseerd moeten worden. Opdrachtnemers van zowel Dagbesteding als Dagopvang dragen zelf zorg voor dit vervoer, in eigen beheer, dan wel georganiseerd door derden. Ook als Cliënten één dagdeel gebruik maken van Dagbesteding of Dagopvang is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om vervoer te organiseren, zowel naar als van de locatie van Dagbesteding of Dagopvang, ook halverwege de dag.

Voor dit vervoer hanteren we twee tarieven. Eén vast tarief voor 'zelf lopenden' en één vast tarief voor rolstoelafhankelijke Cliënten (voor de tarieven zie Deelovereenkomst Perceel III).

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en verantwoord vervoeren van hun Cliënten Dagbesteding en Dagopvang.

Het vervoer zal aangepast moeten zijn aan de beperking van de Cliënt.

Indien de vraag van de Cliënt dat noodzakelijk maakt, wordt Cliënt thuis opgehaald en tot in het activiteitencentrum gebracht. En in het activiteitencentrum opgehaald en tot in huis gebracht.

Het vervoer wordt zo georganiseerd dat overstappen niet noodzakelijk is, dan wel tot een minimum beperkt blijft. En de wachttijd voor een klant beperkt blijft tot maximaal 10 minuten na het afgesproken tijdstip.

Tijdens het vervoer wordt adequaat gereageerd op voorkomende omstandigheden.

De vervoerder handelt conform de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

### 3 Toekomstige ontwikkelingen

Hier worden de thema's die we nu als toekomstige ontwikkeling zien beschreven.

#### 3.1 Beschermd Wonen

Van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis" is een belangrijke landelijke beweging die is ingezet om

te streven naar meer inclusie voor personen met psychische kwetsbaarheid. In de begeleiding en ondersteuning is steeds meer aandacht voor talent, eigen kracht en ervaringsdeskundigheid, waardoor

herstel en eigen regie wordt gestimuleerd. Beschermd Wonen is een tijdelijke voorziening, waar cliënten

tot rust en stabiliteit kunnen komen. Daarnaast wordt gericht toegewerkt aan een toekomst waarbij ze weer zelfstandig kunnen wonen. Samen met partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg wordt gekeken naar voldoende variantie in ambulante woonvormen en GGZ ondersteuningsvormen (o.a. met

een 24/7 achterwacht functie). Door het aanbod uit te breiden worden alternatieven geboden waardoor

instroom in een beschermde woonvorm kan worden voorkomen en uitstroom geleidelijk kan plaatsvinden.

#### 3.2 Transformatie sociaal domein

Doordat we enkele jaren geleden extra taken vanuit de Rijksoverheid kregen én om onze inwoners passende ondersteuning te kunnen blijven bieden zijn er andere keuzes nodig. Het is belangrijker geworden om alle ondersteuning die in een gezin geboden wordt goed op elkaar af te stemmen en daarbij nog beter te kijken naar andere mogelijkheden. Voorzieningen die er al zijn en waar inwoners toch al komen kunnen een steentje bijdragen. We zoeken naar alternatieven zodat we een beweging van zwaardere naar lichtere ondersteuning tot stand kunnen brengen. Alleen zo blijven kwaliteit, organisatie én financiën in balans.

Het aantal zorg- en ondersteuningsvragen binnen de gemeente Veenendaal neemt toe. Het is een grote uitdaging om de beschikbare middelen en capaciteit zodanig in te zetten dat alle Veenendalers voldoende ondersteund kunnen worden. Nu en in de toekomst.

Kernopdracht van de transformatie is het versterken van de Sociale Basis. Zodat méér hulpvragen door inwoners zelf worden opgelost of door hun naasten en/of voorzieningen en partijen 'dicht bij huis'. Dat vraagt om een andere manier van omgaan met inwoners. Méér inzet op zelf- en samenredzaamheid.

Met als 'opbrengst' een duidelijke (lees: meetbare) vermindering van de inzet van individuele maatwerkvoorzieningen en langdurende begeleiding door professionals. Kortom, lichte ondersteuning waar mogelijk, zwaar waar noodzakelijk. Daarmee bereiken we dat de voor ondersteuning beschikbare middelen daar terecht komen waar het echt nodig is.

Professionals vanuit de maatwerkvoorzieningen dragen bij aan de beweging 'van zwaar naar licht'. Vanaf 1 januari 2021 stellen zij zich tijdens lopende trajecten regelmatig de vraag of de hulpvrager inmiddels voldoende is ondersteund om verder geholpen te kunnen worden met een voorziening binnen de Sociale Basis. Beide disciplines werken nauw samen bij het ontwikkelen van een dekkend aanbod van maatwerkvoorzieningen én collectief aanbod van de Sociale Basis. Ook deze samenwerking stelt specifieke eisen aan de werkhouding van de zorgprofessional.

### **Kernwaarden die belangrijk zijn**

De kernwaarden zijn autonomie, uitgaan van talenten en nabijheid. Wij gaan ervan uit dat mensen zelf hun leven bepalen en dat ieder mens beschikt over talent en kracht. Wij zijn dichtbij en toegankelijk voor inwoners, netwerkpartners en opdrachtgevers en gaan uit van de leefomgeving en levensvisie van de inwoner.

## 3.3 Wonen-Welzijn-Zorg (verbinding tussen zorg, welzijn en de wijk)

Verbinding met de wijk en met welzijn vindt de Gemeente Veenendaal belangrijk. De Gemeente Veenendaal hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:

- Preventief werken (inclusief vroeg-signalering)
- Laagdrempeligheid
- Beschikbaarheid op de natuurlijke vindplekken/vindplaatsen
- Meedoen aan maatschappelijke activiteiten
- Combineren van dagbesteding met reguliere welzijnsactiviteiten
- Integratie en inclusie
- Ontmoeting/verbinding van doelgroepen

Voor samenwerking vanuit Dagbesteding & Dagopvang met welzijnsactiviteiten maar ook andere organisaties en initiatieven in de wijk, zijn verschillende vormen mogelijk. Zo kunnen, als dit voor Cliënten mogelijk en prettig is, de activiteiten plaatsvinden op locaties in de wijk of kan de locatie of groep opengesteld worden voor andere mensen. Ook valt te denken aan het ontwikkelen van activiteiten met en/of voor wijkbewoners. Wat mogelijk is, hangt af van de behoefte van de doelgroep, de aanwezige problematiek van mensen, maar ook de bereidwilligheid van Inwoners van de wijk om mee te denken en mee te doen. Van Opdrachtnemers wordt gevraagd hun expertise aan te bieden bij activiteiten in de wijk, actief de verbinding te zoeken met welzijnsprofessionals en gezamenlijk initiatieven te initiëren en bij te dragen aan de ontwikkelingen bij het gemeentelijke beleid (en het uitvoeren daarvan) omtrent wijkgericht werken. Daarnaast wordt creativiteit verwacht bij de doorontwikkeling van dagbesteding en dagopvang, gekaderd door eerdergenoemde uitgangspunten.

Ter inspiratie verwijzen wij graag naar: <https://www.movisie.nl/publicaties/vernieuwing-dagbesteding>.

## 3.4 Outputgerichte uitvoeringsvariant

Interessant voor de toekomst is de outputgerichte uitvoeringsvariant. Dit is een landelijke variant waar een aantal Gemeenten mee werken. De resultaten zijn nog niet uitgekristalliseerd. De komende jaren wordt ook in Veenendaal beoordeeld of deze werkwijze aansluit bij de visie van de Gemeente Veenendaal. Als dit zo is gaat het uitrollen van deze variant in overleg met Inschrijvers.

## 3.5 Extramuralisering

Zoals reeds beschreven in paragraaf 3.1 zal binnen Beschermd Wonen worden ingezet op extramuralisering van zorg en ondersteuning. Deze ontwikkeling staat niet op zichzelf. In algemene zin kan gesproken worden over extramuralisering van zorg en ondersteuning. Van Inwoners wordt verwacht dat zij zo lang mogelijk thuis blijven wonen, ondersteuning vanuit de Wmo kan hier bij helpen. De gemeenten zoeken actief de samenwerking met de financiers van de aanpalende zorgwetten. Gezamenlijk dient deze ontwikkeling opgepakt en begeleid te worden.

## 4 Algemene eisen

### 4.1 Wet- en regelgeving

- a) U voldoet, werkt en houdt zich aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor u geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, waaronder en voor zover van toepassing de Mededingingswet, Wet BIG, WNT, Wcz, KWZ, AVG, WMCZ, Wkkgz, Wlz, Wet verplichte ggz (Wvvgz), Wmo 2015 en de Zvw.
- b) Uw personeel en andere door u aangestuurde personen die beroepsmatig met Cliënten in contact kunnen komen zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. Deze verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkenen voor u gingen werken.
- c) U conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in de Wmo 2015 hoofdstuk 4.

### 4.2 Uitgangspunten

- a) Voor de zorgbehoefte van de Cliënt is het van belang dat goede afstemming plaatsvindt met andere zorgverleners binnen de desbetreffende thuissituatie. Met name afstemming met Mantelzorgers of andere Informele zorgverleners is belangrijk, zodat de dienstverlening soepel verloopt en de signalering en continuïteit voor de Cliënt zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
- b) U zorgt ervoor dat de benodigde Ondersteuning zo dichtbij mogelijk voor de Cliënt wordt geleverd.
- c) Uw aanbod zoekt (desgevraagd) aansluiting bij de achtergrond en geloofsovertuiging van een Cliënt en u gaat respectvol om met diversiteit.
- d) U signaleert significante afwijkingen of tekorten in de thuissituatie van de hulpvrager en rapporteert deze aan de Gemeente.
- e) Bij uw inzet herkent u stressfactoren die van invloed zijn op de te bieden Ondersteuning aan de Cliënt en daar waar er financiële problemen zijn/dreigen te ontstaan schakelt u de inzet van het Budgetloket/Kwintes/Schuldhulpmaatjes in.
- f) U draagt zorg voor de volgende taken:
  - de zorgaanname;
  - zorgplanning;
  - toewijzingen van medewerkers aan de Cliënten;
  - kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienstverlening (denk hierbij aanspreekpunt voor de Opdrachtgevers, registraties);
  - aanvraag verlening van zorg.
- g) Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- h) U werkt samen met vrijwilligers, Mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en Zorgaanbieders van beschikbare Algemene voorzieningen.
- i) U werkt resultaatgericht en formuleert ondersteuningsdoelen op basis van de resultaten op één of meer leefgebieden genoemd in de beschikking die de Cliënt heeft ontvangen.
- j) U rapporteert over de voortgang op deze doelen door middel van een evaluatieverslag bij herindicatie, beëindiging van de Ondersteuning of wijziging van de situatie van de Cliënt.
- k) U zet zich in voor interprofessionele samenwerking met andere Zorgaanbieders.
- l) U zorgt voor inzet van deskundig personeel en waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.).
- m) Bij jeugdigen die op hun 18e worden overgedragen naar Wmo immateriële Ondersteuning is een goede en geleidelijke overdracht essentieel. Het CJG en Wmo-loket doen dit in samenwerking met betrokken Zorgaanbieders. Ook gezinsproblematiek vraagt in deze samenwerking de aandacht.

### 4.3 Tariefstelling

De Wmo 2015 verplicht de Gemeenteraad regels te stellen ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit

van diezelfde voorziening. Na publicatie van de Code verantwoord marktgedrag thuisondersteuning, die door ongeveer 90 Gemeenten is onderschreven, heeft het Rijk deze Opdracht nogmaals vastgelegd, in afdwingbare nadere regelgeving, de Algemene Maatregel van Bestuur (verder: AMvB) *reële prijs Wmo 2015*.

- a) Algemene prijselementen voor reëel tarief zijn:
  - a) Kosten van de beroepskracht;
  - b) Redelijke overheadkosten;
  - c) Kosten voor -productieve uren van de beroepskrachten niet als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
  - d) Reis- en opleidingskosten;
  - e) Indexatie van loon binnen een overeenkomst;
  - f) Kosten als gevolg van Gemeentelijke eisen, zoals rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.

*Artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 bevat geen landelijke kwantitatieve normering van de verschillende kostprijsselementen en beoogt deze nadrukkelijk ook niet. Verschillende factoren hebben immers invloed op de normering van de kostprijsselementen en deze factoren veranderen in de tijd. Het ontwikkelen van nieuwe dienstverlenende ondersteuningsarrangementen voor Cliënten, het toepassen van innovatie in de organisatie van deze diensten en het terugbrengen van kosten van administratieve lasten en Gemeentelijke eisen, zijn voorbeelden van ontwikkelingen die een kostprijs beïnvloeden en op zichzelf beschouwd wenselijk zijn. Het landelijk kwantitatief normeren van de verschillende kostprijsselementen heeft een remmende invloed op deze voor de Cliënt positieve ontwikkelingen.*

Hoe de “reële prijs” voor Wmo-ondersteuning in de Gemeente Veenendaal - in het kader van deze aanbesteding - is opgebouwd, is terug te vinden in de bijgevoegde rapportage van Significant (bijlage 13). Het uurtarief voor Schoonmaakondersteuning is opgebouwd aan de hand van de Rekentool van de VNG. Meer informatie is te vinden in de Deelovereenkomst Schoonmaakondersteuning.

- b) Bij de uitvoering van de Opdracht gaat de Gemeente Veenendaal uit van een jaarlijkse indexatie van de tarieven, voor het eerst vanaf 2020.  
Voor de jaarlijkse indexatie hanteert de Gemeente maximaal het percentage dat in de meicirculaire van het voorgaande jaar als indexatie voor prijs- en looncompensatie aan Gemeenten wordt toegekend. Indexering is altijd per 1 januari van het volgende jaar (de indexatie voor het jaar 2020, wordt in de meicirculaire van 2019 bekend gemaakt).
- c) Een grote verscheidenheid aan tarieven leidt tot onnodige administratieve lasten. Daarom heeft het de voorkeur om te werken met vaste prijzen per perceel, per intensiteit.

In totaal worden negen tarieven vastgesteld:

Schoonmaakondersteuning (per uur)

Begeleiding Individueel

Begeleiding Individueel - Licht (per uur)  
Begeleiding Individueel - Midden (per uur)  
Begeleiding Individueel - Zwaar (per uur)<sup>2</sup>

Dagbesteding & Dagopvang

Dagbesteding & Dagopvang - Licht (per dagdeel)  
Dagbesteding & Dagopvang - Midden (per dagdeel)  
Dagbesteding & Dagopvang - Zwaar (per dagdeel)

Vervoer naar/van Dagbesteding & Dagopvang

Vervoer (per etmaal)  
Vervoer rolstoelafhankelijk (per etmaal)

*Totstandkoming tarieven*

De AMvB reële prijs Wmo 2015 geeft handvatten om te komen tot een reële prijs. De prijs/prijzen in het kader van de aanbesteding zijn tot stand gekomen door middel van dialoog-bijeenkomsten met Zorgaanbieders uit de regio (marktconsultatie), begeleidt door een

extern bureau (Significant).

#### *Deelbaarheid*

De tarieven voor Schoonmaakondersteuning en Begeleiding Individueel dienen vastgesteld te worden op basis van een minuuttarief (een uurtarief dient deelbaar te zijn door 60), met dien verstande dat er maximaal twee decimalen achter de komma ingevoerd kunnen worden in de systemen van de Zorgaanbieders.

- d) In principe is het 'Geld-volgt-klant-beginsel' van toepassing. De betreffende Cliënt maakt een keuze uit het gecontracteerde zorgaanbod van de Gemeente Veenendaal. De Zorgaanbieder naar keuze brengt vervolgens de verleende dienstverlening in rekening bij de Gemeente.
- e) Het vastgestelde tarief waar de Zorgaanbieder op intekent, is een all-in-tarief voor een bepaalde eenheid (per uur, per dagdeel of per dag). De kosten die inbegrepen zijn, komen overeen met de prijselementen uit onderdeel a.

#### 4.4 Uitvoeringsvariant

Voor de uitvoering van de Ondersteuning is gekozen voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. De uitgangspunten bij de variant zijn:

- Tussen Opdrachtgever en Inschrijver(s) liggen afspraken vast over het leveren van specifieke diensten aan Cliënten;
- <sup>1</sup>De Opdrachtgever bepaalt per Cliënt of hij/zij toegang krijgt tot de zorg en Ondersteuning en welke Ondersteuning een Cliënt nodig heeft, hoeveel Ondersteuning (omvang) en hoe lang (voor welke periode). Dit wordt vastgelegd in een beschikking en meegegeven in de toewijzing als beschikt product;
- De Opdrachtgever maakt afspraken over het gebruik van gestandaardiseerd iWmo-berichtenverkeer voor facturatie (de afspraken vindt u in het Bedrijfsvoeringsprotocol, bijlage 12).

#### 4.5 Keuzevrijheid en leveringsgarantie

- a) Opdrachtnemer verleent zorg aan Cliënt die volgens de daarvoor gestelde wettelijke regels of Gemeentelijke verordeningen naar hem zijn verwezen, tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden of Opdrachtnemer aantoont dat hij niet de juiste zorg kan bieden.
- b) Bestaande Cliënten blijven hun Ondersteuning ontvangen van hun huidige Zorgaanbieder, mits deze wordt geselecteerd en gecontracteerd en mits de keuze van Cliënt blijft uitgaan naar hun huidige Zorgaanbieder. Als de huidige Zorgaanbieder van cliënt niet is geselecteerd draagt deze wel zorg voor een zorgvuldige en adequate overgang van de cliënt naar een gecontracteerde Zorgaanbieder.

#### 4.6 Leveringscondities

- a) Opdrachtnemer levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Cliënt in begrijpelijk Nederlands informatie over:
  - 1) te leveren voorziening;
  - 2) het afzeggen van de Opdrachtnemer;
  - 3) de aanwezige klachtenregeling;
  - 4) bereikbaarheid Opdrachtnemer.
- b) Opdrachtnemer dient bij het ontstaan van een wachtlijst Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Cliënt dient gewezen te worden op de mogelijkheid bij een andere Zorgaanbieder zijn ondersteuningsbehoefte neer te leggen.
- c) Bij ziekte, vakantie of andersoortig verlof/uitval van personeel langer dan 2 weken, wordt zorggedragen voor vervanging van de ondersteuner bij de betreffende Cliënt, indien Cliënt dat wenst.
- d) Als Zorgaanbieder vier keer niet heeft kunnen leveren door toedoen van de Cliënt (niet tijdig afzeggen, deur niet opendoen) dan mag de Zorgaanbieder de Ondersteuning stopzetten, mits

---

<sup>2</sup> Dit kan tevens casusregie zijn.

- Cliënt door Zorgaanbieder van te voren op de hoogte is gebracht van deze consequentie.
- e) Weigering van Ondersteuning aan een Cliënt of stopzetting van de Ondersteuning vindt alleen plaats wanneer er gewichtige redenen hiertoe bestaan, verband houdende met omstandigheden die de Cliënt betreffen op grond waarvan het bieden van Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Van de voorgenomen weigering doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Cliënt en een verzoek aan Opdrachtgever om instemming.
  - f) Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd werknemers kunnen zich aan de Cliënt legitimeren als werknemer van de betreffende Opdrachtnemer.
  - g) Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Cliënt en Opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Telefonisch dient de Opdrachtnemer tegen (maximaal) het lokale tarief bereikbaar te zijn.
  - h) U heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van Klachten van Cliënten ten aanzien van uw gedrag of het gedrag van uw medewerkers jegens een Cliënt.
  - i) Inschrijver rapporteert per jaar aan Opdrachtgever over het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.

#### 4.7 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt

- a) Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitvoeren van haar taken in het kader van de Wmo en de wettelijke voorschriften die hierop betrekking hebben. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee omgaan.
- b) Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee de uitvoering van de Opdracht.
- c) Opdrachtnemer werkt mee aan Cliëntervaringsonderzoeken en evaluaties, levert zo nodig benchmarkgegevens aan en bespreekt deze met Opdrachtgever.

#### 4.8 Klachten

- a) Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure.
- b) Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar Cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
- c) Opdrachtgevers spelen eventueel bij hen binnengekomen Klachten direct door naar de Opdrachtnemer.
- d) Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte en onterechte Klachten.
- e) Opdrachtnemer houdt een deugdelijk en transparante klachtenadministratie bij. Alle Klachten, ook Klachten die direct bij de Cliënt of telefonisch worden opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.
- f) Klachten met betrekking tot de Opdracht dienen in eerste instantie tussen Cliënt en Zorgaanbieder opgelost te worden; komen Cliënt en Zorgaanbieder er samen niet uit, dan wordt de Opdrachtgever ingeschakeld als mediator om tot een passende oplossing te komen. Het aantal Klachten mag binnen een contractjaar niet hoger zijn dan 5 %. Dat wil zeggen: Binnen uw cliëntenbestand mag niet meer dan 5% van uw cliënten een Klacht hebben ingediend. Mocht deze norm overschreden worden, nodigt opdrachtgever u uit
  - a) voor een gesprek/overleg. Tijdens de periodieke evaluatiegesprekken (zie Bedrijfsvoeringsprotocol) controleert de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer binnen deze norm blijft.
  - b) Bij recidive van de Klachten eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.
  - c) Opdrachtgever kan de GGD inschakelen om een inspectie m.b.t. kwaliteit te laten uitvoeren.

Opdrachtnemer krijgt na advies van de GGD een nader te bepalen periode om verbeteringen binnen de organisatie aan te brengen en te borgen. Bij de periodieke evaluatiebesprekingen kijkt Opdrachtgever of het advies van de GGD is opgevolgd.

#### 4.9 Wanprestatie

Blijkt naar aanleiding van de periodieke evaluatiegesprekken dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de vereisten van de Basisovereenkomst - waar het Programma van Eisen en het Bedrijfsvoeringsprotocol onderdeel van zijn - en/ of de Deelovereenkomsten dan is sprake van een toerekenbare tekortkoming. Opdrachtnemer wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld middels een verbeterplan de tekortkoming op te heffen.

Opdrachtnemer legt het verbeterplan ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.

#### 4.10 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole

- a) De medewerker die de taken uitvoert is voldoende geschikt en ervaren met betrekking tot de gevraagde Ondersteuning en dat hij/zij deze werkzaamheden naar tevredenheid van de Cliënt verricht.
- b) Uw medewerkers zijn elk op hun eigen niveau in staat om invulling te geven aan de begrippe cliëntgericht en resultaatgericht werken.
- c) De Opdrachtnemer voert, zoals van een goede ondernemer kan worden verwacht, regelmatige controle op de uitvoering uit.
- d) Opdrachtnemer voert minimaal eens per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek, op basis van een representatieve steekproef van Cliënten uit Veenendaal en Renswoude, uit.
- e) Opdrachtnemer waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.) en werkt aan kwaliteitsverbetering conform de meest recente wetenschappelijke kennis en conform 'best practices'.

#### 4.11 Bereikbaarheid

Onderstaande vereisten zijn hierbij van toepassing.

- a) Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Opdrachtgever en Cliënt op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor alle voorkomende vragen en meldingen.
- b) Telefonisch dient Opdrachtnemer tegen (maximaal) het normaal tarief bereikbaar te zijn.
- c) Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon voor overleg met Opdrachtgever over uitvoeringszaken en regelt vervanging bij ziekte en/of verlof van deze vaste contactpersoon.

#### 4.12 Duurzaamheid

De Gemeente wil een energieneutraal Veenendaal in 2035. En in 2040 moet de transitie naar een duurzame Gemeente zijn afgerond. Wij verwachten van onze partners, zoals u als Zorgaanbieder, in uw bedrijfsvoering en bij het uitvoeren van de Opdracht aandacht heeft voor de volgende duurzaamheidsonderwerpen:

- circulair ondernemen (hergebruik grondstoffen of recycling materialen);
- energiebesparing;
- gebruik duurzame energie;
- vermijden onnodige autokilometers;
- gebruik schone vervoersvormen.

Wij verwachten actief beleid op energiebesparing en het voorkomen van onnodige autokilometers.

In de overleggen die plaats zullen vinden, beschreven in het Bedrijfsvoeringsprotocol, zal hier aandacht aan worden besteed.