

Werkafsprakenboek
Begeleiding, Dagbesteding en Kortdurend Verblijf

17 november 2022

Versie 1.0

BAR-organisatie

-

Gecontracteerde aanbieders Begeleiding / Dagbesteding / Kortdurend Verblijf

Inhoud

0.	Inleiding.....	3
1.	Contactgegevens BAR-organisatie.....	4
1.	Dienstverlening	5
2.	Afwijken van contractafspraken.....	5
3.	Dienstverlening - cliëntenstop aanbieder – onvoldoende capaciteit.	5
4.	Wisselen van aanbieder.	6
5.	Ondersteuningsplannen	6
6.	Spoedprocedures (startdata indicaties & declaratiemogelijkheden)	6
7.	Overlegvormen	7
8.	Tarieven, facturatie en administratieprotocol.....	7
9.	Productieverantwoording	8
10.	Managementinformatie	8
11.	Klachtenregeling	8
12.	Social Return verplichting.....	8

0. Inleiding

Dit werkafsprakenboek is bedoeld om afspraken die gemaakt zijn tussen de BAR-gemeenten en de gecontracteerde aanbieders vast te leggen. Het betreffen werkafspraken welke voortkomen uit de raamovereenkomst enerzijds en eventuele afspraken aanvullend op de raamovereenkomst anderzijds.

Er zal zoveel mogelijk verwezen worden naar de bestaande aanbestedingsdocumenten. Hierdoor kunnen de diverse onderwerpen snel worden gevonden. Afspraken die na deze versie worden gemaakt zijn uiteraard geldig en zullen uiteindelijk in de nieuwe versie van het werkafsprakenboek worden opgenomen. Het werkafsprakenboek geldt voor alle aanbieders en is bindend. Opdrachtnemer en de BAR-organisatie zullen zorgdragen dat het werkafsprakenboek up-to-date blijft.

Link naar de documenten op Tendered: [Aankondigingenplatform \(tendered.nl\)](https://tendered.nl)

1. Contactgegevens BAR-organisatie

Bezoekadres:

Gemeente Barendrecht, Binnenhof 1, 2991 AA Barendrecht
Gemeente Albrandswaard, Hofhoek 5, 3176 PD Poortugaal
Gemeente Ridderkerk, Koningsplein 1, 2981 EA Ridderkerk

Correspondentieadres:

Gemeente Barendrecht, Postbus 501, 2990 AA Barendrecht
Gemeente Albrandswaard, Postbus 1000, 3160 GA Rhoon
Gemeente Ridderkerk, Postbus 271, 2980 AG Ridderkerk

Telefoonnummer algemeen: 14 0180

Contactpersonen en mailadressen:

Conform contract kunt u met vragen in eerste instantie terecht bij de contractmanager van uw organisatie. Biedt dat geen oplossing dan kan de contractmanager vragen stellen aan de volgende BAR contactpersonen:

- Administratie en facturatie: WMOadministratie@bar-organisatie.nl
- Wijzigingen postadressen, contactpersonen, telefoonnummers en mailadressen doorgeven aan: WMOadministratie@bar-organisatie.nl
- Beschikkingen en toewijzingen (inhoudelijk): de betrokken klantmanager of via WMO@bar-organisatie.nl (vermeld a.u.b. de betrokken klantmanager)
- Werkprocessen: Anke Bijkerk - a.bijkerk@bar-organisatie.nl
- SROI: Bets van Nugteren - b.v.nugteren@bar-organisatie.nl
- Contractmanagement: Tudor Kiljan - t.kiljan@bar-organisatie.nl
- Inhoudelijke en beleidsvragen: Rens Veerman – r.veerman@bar-organisatie.nl
- Productieverantwoordingen: Wmo-controle@bar-organisatie.nl

1. Dienstverlening

Zie aanbestedingsdocumenten; bijlage B Dienstencatalogus – bijlage bij NvI d.d. 7-9-2021.
De diensten zijn beschreven in deze dienstencatalogus:



Bijlage B
Dienstencatalogus -

2. Afwijken van contractafspraken

Indien medewerkers of managers van de aanbieder vragen hebben over het contract en/of tegen zaken aanloopt die te maken hebben met de afspraken in het contract, dan dienen zij deze te stellen aan de contractmanager die in dienst is bij de aanbieder. Deze contractmanager heeft de aanbieder conform de overeenkomst (artikel 6.3) aangesteld. Indien deze contractmanager er niet uitkomt, kunt u met de contactpersonen van de opdrachtgever contact opnemen (zie hoofdstuk 1). Het is niet de bedoeling de klantmanagers te benaderen over te betwisten zaken uit het contract. De klantmanagers kunnen geen afwijkende (contract)afspraken maken.

3. Dienstverlening - cliëntenstop aanbieder – onvoldoende capaciteit.

Wanneer de kwaliteit en/of continuïteit van uw dienstverlening in gevaar is of dat u financiële problemen heeft, dient u dit conform het contract (artikel 7.5) aan de beleidsmedewerker en contractmanager te melden.

Wij verzoeken u om een **cliëntenstop** altijd via WMOadministratie@BAR-organisatie.nl door te geven, **ook** als u een klantmanager van de BAR-organisatie hierover heeft geïnformeerd. Dit voorkomt onnodige vertraging van de in te zetten ondersteuning bij onze cliënten. Indien de BAR-administratie geen andere informatie heeft, zal zij conform uw verzoek geen toewijzing naar uw organisatie sturen.

Als u **reeds cliënten** bedient en **tijdelijk niet kunt leveren**, geeft u dat ook door aan onze administratie (WMOadministratie@BAR-organisatie.nl).

De klantmanager zal dan in samenspraak met de betreffende cliënten afspraken maken voor het tijdelijk stopzetten van de dienstverlening of het tijdelijk inzetten van een andere aanbieder of definitief een andere aanbieder de opdracht tot dienstverlening geven.

De cliënten kunnen immers zelf hun aanbieder kiezen.

4. Wisselen van aanbieder.

Inwoners dienen zelf de gemeente te benaderen, indien zij een andere zorgaanbieder willen. Het is niet de bedoeling dat medewerkers van de aanbieders wijzigingen aan de gemeente doorgeven op verzoek van een cliënt. Kwetsbare burgers die de gemeente niet zelf kunnen benaderen, kunnen uiteraard wel ondersteund worden, bijvoorbeeld door het wijzigingsformulier aan de inwoner te geven of het telefoonnummer van de gemeente door te geven.

Onderstaande link is wellicht handig: [Hulp of zorg nodig? \(Wmo-voorziening\) | Gemeente Barendrecht](#)

5. Ondersteuningsplannen

De ondersteuningsplannen Versie 2.0 en instructie staan in onderstaande documenten:



Instructie ZAB



Ondersteuningsplan



Ondersteuningsplan

ondersteuningsplan BG 2022 Deel 1 v2 n BG 2022 Deel 2 v2

6. Spoedprocedures (startdata indicaties & declaratiemogelijkheden)

Een toelichting betreffende spoedprocedures staat in onderstaand document “Startdatums indicatie en dienstverlening.pdf”. Wanneer inzet via de spoedprocedure noodzakelijk is, kunt u als aan de voorwaarden wordt voldaan, gebruik maken van de onderstaande spoedzorgformulieren.

Declaraties die afwijken van deze afspraken worden niet uitbetaald.

Indien u nog vragen hebt over dit proces, kunt u deze sturen naar de verantwoordelijke medewerker “werkprocessen” (zie Hoofdstuk 1).



Startdatums
indicatie en dienstver



formulier inzet



formulier inzet



formulier inzet

BG Wmospoedzorg BG Wmospoedzorg BG Wmospoedzorg BG Wmo

7. Overlegvormen

Voor een uitgebreide beschrijving van de diverse overlegvormen, zie aanbestedingsdocument Bijlage 8 Ontwikkelagenda Wmo en overlegstructuur 15-7-2021



Bijlage 8
Ontwikkelagenda W

Deelnemers Fysieke Overleg Tafels.

De deelnemers van de fysieke overlegtafels zijn: Aafje, Home Instead, Parnassia groep, Zorggroep de Toekomst, Laurens, De Overburen, Pameijer, Humanitas – DMH, Vivenz, Argos, St. Lelie Zorggroep en Arosa.

Deze partijen zullen dus conform de aanbesteding wederom worden uitgenodigd. Tijdens de Kick Off op 13 oktober 2021 werd door de aanwezigen verzocht, met als doel om de afvaardiging vanuit de aanbieders representatief te maken, de aanbieder Werk aan de Winkel eveneens uit te nodigen. Mocht deze partij niet kunnen, dan zal Focus op Zorg aansluiten tijdens de Fysieke Overlegtafels. Dit regelen zij onderling.



Verslag Kickoff
bijeenkomst contract

Verslaglegging.

Opdrachtnemer verzorgt de schriftelijke verslaglegging, inclusief de gemaakte afspraken, van de alle gevoerde overleggen (digitaal, telefonisch of fysiek) en levert deze binnen 15 werkdagen na het overleg digitaal aan bij de relevante medewerkers van de BAR-organisatie. De verslagen van de fysieke overlegtafels worden verzorgd door de opdrachtgever.

8. Tarieven, facturatie en administratieprotocol

Tarieven staan vermeld in het administratieprotocol.

Per gemeente dient apart gefactureerd te worden en gebruik te worden gemaakt van het iWMO-berichtenverkeer.

Het administratieprotocol Versie 3.0:



BAR
administratieprotocol

9. Productieverantwoording

Productieverantwoordingen dienen te worden gestuurd naar: Wmo-controle@bar-organisatie.nl

10. Managementinformatie

Hierover dienen conform de aanbestedingsdocumenten nog nadere afspraken te worden gemaakt.

11. Klachtenregeling

Opdrachtgever heeft een Klachtenregeling conform artikel 13.3 van het contract.

De nieuwste versie wordt op het moment dat de opdrachtgever om deze documenten vraagt direct beschikbaar gesteld door de aanbieder aan de opdrachtgever.

12. Social Return verplichting

De Opdrachtnemer is verplicht bij te dragen aan Social Return on Investment (SROI) conform de aanbesteding.

Zie aanbestedingsdocumenten;

bijlage 7A de social return verplichting (v15-7-2021)

bijlage 7B Uitvoeringsplan SROI (v26-8-2021)

Met vragen kunnen aanbieders terecht bij: Bets van Nugteren - b.v.nugteren@bar-organisatie.nl