

## **Bijlage 14 – Beschrijving & Programma van Eisen Begeleiding**

Hoofdstuk 1: Organisatie en de aan te besteden raamovereenkomst

Hoofdstuk 2: Beschrijving percelen - begeleiding

Hoofdstuk 3: Programma van Eisen

## Inhoudsopgave

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bijlage 14 – Beschrijving & Programma van Eisen Begeleiding .....                               | 1  |
| Hoofdstuk 1. Organisatie en de aan te besteden Raamovereenkomst .....                           | 3  |
| 1.1 Beschrijving organisatie Aanbestedende dienst .....                                         | 3  |
| 1.2 Beschrijving en omvang van de Raamovereenkomst .....                                        | 3  |
| 1.2.1 Scope van de opdracht .....                                                               | 3  |
| 1.2.2 Buiten de scope van de opdracht.....                                                      | 3  |
| 1.3 Resultaatgericht werken .....                                                               | 4  |
| 1.4 Bekostigingsvormen.....                                                                     | 4  |
| 1.5 Ruimte voor pilots en wijzigingen .....                                                     | 6  |
| Hoofdstuk 2. Beschrijving perceel begeleiding.....                                              | 7  |
| 2.1 Omschrijving .....                                                                          | 7  |
| 2.2 Indicatiecriteria en doelgroepen.....                                                       | 7  |
| 2.3 Procesbeschrijving.....                                                                     | 8  |
| 2.4 Aanvullende eisen.....                                                                      | 11 |
| 2.5 Inschrijving .....                                                                          | 12 |
| 2.6 Schema.....                                                                                 | 13 |
| Hoofdstuk 3: Programma van Eisen.....                                                           | 14 |
| 3.1 Algemene eisen .....                                                                        | 15 |
| 3.2 Eisen met betrekking tot samenwerking met overige actoren in het systeem van cliënten ..... | 18 |
| 3.3 Eisen met betrekking tot kwaliteit .....                                                    | 18 |
| 3.4 Eisen met betrekking afstemming.....                                                        | 21 |
| 3.5 Eisen met betrekking tot informatievoorziening aan inwoner .....                            | 22 |
| 3.6 Eisen met betrekking tot Personeel.....                                                     | 22 |
| 3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen .....                           | 23 |
| 3.8 Eisen met betrekking tot het abonnementstarief (eigen bijdrage regeling) .....              | 23 |
| 3.9 Eisen met betrekking tot informatieverstrekking aan Opdrachtgever .....                     | 24 |
| 3.10 Eisen met betrekking tot overleg .....                                                     | 25 |
| 3.11 Eisen met betrekking tot gegevensverwerking en -uitwisseling .....                         | 25 |

# Hoofdstuk 1. Organisatie en de aan te besteden Raamovereenkomst

## 1.1 Beschrijving organisatie Aanbestedende dienst

De opdrachtgevers van deze aanbesteding zijn een tweetal gemeenten: de gemeenten Noordoostpolder en Urk. Namens de gemeenten zal de gemeente Noordoostpolder penvoerder zijn van deze aanbesteding. In het beleidsplan Sociaal Domein (gemeente Urk) en het Beleidsplan Sociaal domein (gemeente Noordoostpolder) worden de kaders geschetst waarbinnen deze aanbesteding is vormgegeven.

## 1.2 Beschrijving en omvang van de Raamovereenkomst

De in het kader van deze aanbesteding in te kopen producten zijn niet vrij toegankelijk. Inzet van maatwerkvoorzieningen is alleen mogelijk als de inwoner hiervoor geen beroep kan doen op voorliggende voorzieningen als de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet. Toegang tot geïndiceerde maatwerkvoorzieningen kan alleen via de gemeente.

### 1.2.1 Scope van de opdracht

Onderstaande maatwerkvoorzieningen vallen binnen deze opdracht:

- Begeleiding
- Dagactiviteiten:
  - Belevingsgerichte dagactiviteiten
  - Doelgroep NAH
  - Arbeidsmatige dagactiviteiten
- Kortdurend Verblijf

De gemeenten benadrukken dat de gevraagde dienstverlening generiek is beschreven. Dus niet gebonden aan een specifieke aanbieder, methodiek, product of doelgroep, behalve wanneer dat uitdrukkelijk is aangegeven.

### 1.2.2 Buiten de scope van de opdracht

De voorziening Beschermd wonen valt buiten deze opdracht. Centrumgemeente Almere is momenteel verantwoordelijk voor Beschermd Wonen en de toegang tot Beschermd wonen.

Centrumgemeente Almere is, samen met de regio, verantwoordelijk voor het opstellen van beleid en de besteding van de financiële middelen op het terrein van beschermd wonen. De ontwikkelingen binnen het zorglandschap staan echter niet stil. Een belangrijke wijziging vindt plaats met ingang van 2022. Dan is iedere gemeente zelf verantwoordelijk voor Beschermd wonen. Tegelijkertijd wordt ingezet op het verminderen van de instroom in en op het uitstromen uit beschermd wonen.

Het streven is om zeer kwetsbare inwoners die nu doorverwezen zouden worden naar Beschermd wonen, ondersteuning te bieden in hun thuissituatie, waarbij hun behoeften en mogelijkheden centraal staan. Doorverwijzing naar Beschermd wonen is alleen aan de orde als thuis wonen niet (meer) verantwoord of veilig is. Opvang of 24-uurszorg wordt ingezet als dat nodig is, maar wel zo kortdurend als mogelijk. Continuïteit in de begeleiding en flexibiliteit in op- en afschalen zijn van groot belang. Ook de dagactiviteiten zullen, meer nog dan voorheen, ingericht moeten zijn op deze doelgroep. Naar verwachting zullen vaker mantelzorgers van inwoners met een psychische kwetsbaarheid een beroep doen op respijtzorg.

Deze ontwikkelingen zullen gevolgen hebben voor de behoefte aan hulp en ondersteuning op het brede terrein van de Wmo, zoals begeleiding, dagactiviteiten en kortdurend verblijf. De doordecentralisatie van het Beschermd wonen is in dit stuk nog niet (volledig) meegenomen, omdat de gemeenten de impact ervan nog niet volledig kunnen overzien. Het is wel van belang dat zowel gemeenten als aanbieders hierop anticiperen en hierover in gesprek zijn. Nieuwe producten zijn in ontwikkeling. Steeds moeten gemeenten afwegen of zij bepaalde voorzieningen regionaal dan wel lokaal inkopen. Voorbeelden van deze voorzieningen zijn 24/7-bereikbaarheid en -beschikbaarheid, time-outplekken en tussenvoorzieningen op het gebied van wonen en zorg. Hierover vindt regelmatig regionaal en lokaal overleg plaats.

### 1.3 Resultaatgericht werken

Wij willen de omslag maken naar resultaatgericht werken. Resultaatgericht werken geeft inwoners en betrokken professionals de ruimte om per situatie te bekijken wat er nodig is. Bij resultaatgericht werken bespreekt de klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente samen met de inwoner op welke resultaatgebieden welke resultaten gewenst zijn, om hiermee aan de hulpvraag van de inwoner tegemoet te komen. De inwoner en de professional van de aanbieder bepalen vervolgens hoe het resultaat behaald gaat worden. Samen bekijken zij welke inzet wanneer nodig is.

Het resultaatgericht werken geldt voor alle percelen. Voor iedere inwoner die zich meldt met een hulpvraag, gaat de gemeente samen met de inwoner na welk resultaat behaald moet worden om aan de hulpvraag te voldoen. Hierbij houden we rekening met het feit dat die resultaten erg uiteen kunnen lopen, soms binnen korte tijd en soms na een langere periode behaald kunnen worden en dat zij gericht kunnen zijn op ontwikkeling dan wel stabilisatie.

### 1.4 Bekostigingsvormen

Er zijn verschillende manieren om de maatwerkvoorzieningen Wmo te bekostigen. We kiezen voor bekostigingsvormen die het beste bij het betreffende product en de daarbij behorende inhoudelijke beleidsdoelen past. Denk daarbij aan bepaalde kwaliteitseisen en innovatie.

Er zijn drie mogelijke bekostigingsvormen:

- resultaatgerichte bekostiging
- taakgerichte bekostiging
- inspanningsgerichte bekostiging

De bekostigingsvorm per product wordt als volgt:

|                                   | Bekostigingsvorm   |
|-----------------------------------|--------------------|
| Begeleiding                       | Resultaatgericht   |
| Belevingsgerichte dagactiviteiten | Taakgericht        |
| Dagactiviteiten NAH               | Taakgericht        |
| Arbeidsmatige dagactiviteiten     | Resultaatgericht   |
| - Op indicatie: vervoer           | Inspanningsgericht |
| Kortdurend verblijf               | Inspanningsgericht |

Tabel 1: Overzicht bekostigingsvorm per product

Hieronder volgt een korte toelichting per bekostigingsvorm.

#### Resultaatgerichte bekostiging

Begeleiding en Arbeidsmatige dagactiviteiten worden resultaatgericht bekostigd. De schema's bij de percelen Begeleiding en Arbeidsmatige dagactiviteiten geven de werkwijze overzichtelijk weer.

#### Waarom willen we resultaatgericht bekostigen?

Het resultaatgericht werken en bekostigen maakt monitoring en regie door de gemeente mogelijk. We sturen op (het behalen van) resultaten. In principe is de zorg eindig. (Tussen)evaluatie is een belangrijk instrument voor monitoring. Opdrachtnemer en inwoner evalueren de voortgang regelmatig, zo nodig schuift Opdrachtgever hierbij aan. Bij indicaties met een langere duur dan zes maanden, zal in ieder geval halfjaarlijks een tussenevaluatie plaatsvinden. Heeft een indicatie een duur van zes maanden of korter, dan vindt halverwege het traject een evaluatie plaats. Naar aanleiding van deze evaluatie stuurt Opdrachtnemer Opdrachtgever een evaluatieverslag. Het einde van een traject levert een eindrapportage op. De gemeente geeft alleen een nieuwe indicatie af op hetzelfde resultaatgebied als bijzondere omstandigheden ertoe leiden dat opnieuw een hulpvraag is ontstaan.

### *Documenten*

Bij de resultaatgerichte bekostiging is sturing en monitoring door de gemeente cruciaal. Een aantal documenten speelt in het proces een belangrijke rol hierbij:

- onderzoeksverslag van de gemeente
- ondersteuningsplan van de aanbieder
- (Eind)evaluatieverslag van de aanbieder

Een definiëring van deze documenten vindt u in hoofdstuk 3.

### *Bepalen trajectprijzen*

De resultaatgerichte bekostiging vindt plaats via trajectprijzen. Dit houdt in dat de afgesproken resultaten gerealiseerd moeten worden tegen een vooraf vastgesteld tarief: de trajectprijs. Daarnaast geeft de gemeente een indicatie af voor de totale duur van het traject. Vervolgens kan de Opdrachtnemer de trajectprijs per maand declareren. De Opdrachtnemer levert de zorg die nodig is om de vooraf vastgestelde resultaten te behalen. Wanneer de Opdrachtnemer de resultaten binnen het afgesproken traject realiseert, mag hij de volledige trajectprijs declareren. Is dit niet het geval dan dient de Opdrachtnemer de aanvullende zorg te bieden die nodig is om de resultaten te behalen zonder dat aanvullende periodes kunnen worden gedeclareerd.

### **Taakgerichte bekostiging**

Belevingsgerichte dagactiviteiten en Dagactiviteiten NAH worden taakgericht bekostigd (lumpsum). Bij taakgerichte bekostiging krijgt de Opdrachtnemer een budget voor het leveren van een taak, in dit geval dagactiviteiten, aan een bepaalde groep inwoners van de gemeente. De deelpopulatie ouderen en (jong) dementerenden vallen onder de Belevingsgerichte dagactiviteiten en de deelpopulatie Niet aangeboren hersenletsel (NAH) valt onder de Dagactiviteiten NAH.

### *Waarom willen we taakgericht bekostigen?*

We willen met de taakgerichte bekostiging de transformatie binnen de zorg stimuleren. We willen vernieuwing in Belevingsgerichte dagactiviteiten en Dagactiviteiten NAH:

- die aansluit bij de leefwereld van de cliënt;
- die uitgaat van doen wat goed is voor de cliënt;
- die flexibele op- en afschaling van de ondersteuning mogelijk maakt;
- die de samenwerking van de Opdrachtnemer maatwerkvoorzieningen belevingsgerichte dagactiviteiten en Dagactiviteiten NAH bevordert en verbindt met:
  - lokale bewonersinitiatieven;
  - de welzijnsorganisatie;
  - aanbieders van algemene voorzieningen, én,
  - met andere aanbieders, én,
  - de Wlz en ZvW,
- die leidt tot bekendheid van het volledige palet aan dagactiviteiten, zowel maatwerkvoorzieningen als algemene voorzieningen en activiteiten in het voorveld;
- die leidt tot afname van aantal geïndiceerde maatwerkvoorzieningen;
- die leidt tot meer inzet op preventie en aansluiting bij het reguliere aanbod zoals buurthuizen, sport en cultuur;
- die zorgt voor financiële beheersbaarheid van dagactiviteiten door het remmen en reguleren van de groei.

Taakgerichte bekostiging geeft de Opdrachtnemer de ruimte om de taak naar eigen inzicht in te vullen en tot innovatie en een duurzaam aanbod te komen om de transformatie te bereiken. Met innovatieve oplossingen kan de Opdrachtnemer de transformatie vormgeven en binnen de contractperiode de passende belevingsgerichte dagactiviteiten en de passende Dagactiviteiten NAH blijven bieden binnen het afgesproken budget. Daarnaast willen we met het taakgericht werken zorgen voor lagere administratieve lasten voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever.

### *Budget / samenwerking / passend aanbod*

Het budget wordt onder andere bepaald door specifieke kenmerken van de groep inwoners, bijvoorbeeld inwoners met dementie. Dat betekent niet dat slechts één Opdrachtnemer zorg levert aan deze groep. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat aanbieders de samenwerking zoeken. Dit kan bijvoorbeeld via hoofd- en onderaannemerschap of een samenwerkingsverband. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de zorg aan deze groep inwoners zo in te richten dat er voldoende

gevarieerd aanbod is, passend bij de verschillende behoeften van de inwoner. Ook is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de uitstroom, bijvoorbeeld richting de Wlz.

### **Inspanningsgerichte bekostiging**

Kortdurend verblijf blijft inspanningsgericht bekostigd. Bij inspanningsgerichte bekostiging geldt een vaste prijs voor een inspanning, in dit geval een bepaald bedrag per etmaal voor Kortdurend verblijf. Ook het vervoer van en naar arbeidsmatige dagactiviteiten (op indicatie) wordt inspanningsgericht bekostigd, per etmaal.

De uiteindelijke financiële vergoeding wordt berekend door het aantal keer dat de inspanning wordt geleverd te vermenigvuldigen met de vastgestelde prijs.

### **1.5 Ruimte voor pilots en wijzigingen**

De gemeenten bevinden zich in een transformatieproces van het Sociaal Domein. De gepresenteerde aantallen zijn een weergave van de situatie op bepaalde peildata. De aantallen en daarmee het volume fluctueren. Dit kan bijvoorbeeld door het effect van het abonnementstarief, de aanwezigheid/beschikbaarheid van algemene voorzieningen en innovatieve ontwikkelingen. Daarnaast hebben inwoners van de gemeenten op grond van de Wmo 2015 keuzevrijheid tussen een persoonsgebonden budget (PGB) en Zorg in Natura (ZIN).

De gemeenten behouden zich uitdrukkelijk het recht voor om indien veranderende wet- of regelgeving, ontwikkelingen (in de jurisprudentie) of interne dan wel externe ontwikkelingen dat nodig maken tijdens de aanbestedingsprocedure te besluiten om delen van de aan te besteden opdracht te laten vervallen en/of het programma van eisen aan te passen. Indien van toepassing zal dit gemeld worden door publicatie van een nota van inlichtingen op TenderNed.

Indien na de aanbestedingsprocedure veranderende wet- of regelgeving en ontwikkelingen (bijvoorbeeld in de jurisprudentie) dat nodig maken behouden de gemeenten zich het recht voor in overleg met de gecontracteerde aanbieders de overeenkomst aan te passen zonder dat overgegaan wordt tot een heraanbesteding van de opdracht.

Bij interne en/of externe ontwikkelingen, waarbij in redelijkheid niet van één der partijen kan worden verwacht dat hij uitvoering blijft geven aan de Overeenkomst, hebben partijen de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.

De gemeenten behouden zich het recht voor om gedurende de looptijd van een afgesloten overeenkomst met één of meerdere gecontracteerde aanbieders één of meerdere pilots te starten voor innovatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld de toegang middels een lichte toets bij de aanbieder neer te leggen bij de maatwerkvoorzieningen die taakgericht worden bekostigd. Wij verwachten dat de aanbieders open staan voor deze pilots en hieraan willen meewerken.

De werkwijze van de gemeenten kan aan verandering onderhevig zijn. De Opdrachtnemer informeert de medewerker van de Opdrachtnemer over deze veranderde werkwijze van de gemeenten. De medewerker van de Opdrachtnemer voert deze werkwijze uit.

## Hoofdstuk 2. Beschrijving perceel begeleiding

### 2.1 Omschrijving

Begeleiding omvat activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner zodat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Bij begeleiding wordt inwoner ondersteund bij het in staat stellen tot het uitvoeren van zijn algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL) en het voeren van een gestructureerd huishouden. Het kan bijvoorbeeld gaan om begeleiding in het persoonlijk functioneren, het opbouwen van een sociaal netwerk, administratieve ondersteuning en zelfzorg.

De klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente gaat samen met de inwoner na op welke resultaatgebieden aandachtspunten liggen, met de hulpvraag als uitgangspunt. Het gaat om de volgende resultaatgebieden:

- Persoonlijk functioneren
- Sociaal functioneren
- Gezondheid en zelfzorg
- Verplaatsen en vervoer
- Dagbesteding
- Vrije tijd
- Regie bij het huishouden
- Financiën
- Justitie
- Verslaving
- Wonen

De resultaatgebieden vindt u ook terug in het schema in paragraaf 2.6.

### 2.2 Indicatiecriteria en doelgroepen

Een inwoner kan na onderzoek vanuit de Wmo ondersteuning krijgen als hij voldoet aan de volgende criteria:

- beperkingen ondervindt in zijn zelfredzaamheid en/of participatie en door het krijgen van begeleiding zijn zelfredzaamheid en participatie behoudt of mogelijk verbetert, en;
- de ondervonden beperkingen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk en vrijwilligers, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen en met algemeen gebruikelijke zaken of diensten kan verminderen of wegnemen, en;
- zonder deze begeleiding zou moeten verblijven in een instelling of thuis zou verwaarlozen, en;
- geen indicatie heeft of kan krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), en;
- geen aanspraak kan maken op een voorliggende voorziening.

De volgende doelgroepen zijn te onderscheiden: Inwoners met (ouderdoms)klachten (lichamelijke beperking of somatische aandoening door veroudering, psychogeriatrische aandoeningen, vroegtijdige dementie)

- Inwoners met psychosociale of psychiatrische problematiek
- Inwoners met een autisme spectrum stoornis in combinatie met normale/hoge begaafdheid
- Inwoners met een (licht) verstandelijke beperking
- Inwoners met niet aangeboren hersenletsel
- Inwoners met een verslaving

Het is belangrijk dat per doelgroep voldoende aanbod van begeleiding beschikbaar is. Het is denkbaar dat een inwoner in meerdere doelgroepen past. Het benoemen van de verschillende doelgroepen heeft als doel voldoende aanbod te hebben voor de inwoners. Bij inschrijving dient Opdrachtnemer aan te geven aan welke doelgroep(en) hij begeleiding kan en wil bieden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hieraan houden. Als een Opdrachtnemer de benodigde ondersteuning niet blijkt te kunnen bieden, kan dit leiden tot ontbinding van het contract. De Opdrachtgever gaat samen met de inwoner na welke Opdrachtnemer de meest passende begeleiding kan bieden aan de inwoner.

### Waar willen we naar toe?

We willen 'op maat begeleiding voor iedereen' die dat nodig heeft. Tegelijkertijd willen wij dat goed onderzocht wordt of die op maat begeleiding noodzakelijk is of dat kan worden volstaan met bijvoorbeeld het gebruik maken van een maatjesproject. Ook een combinatie behoort tot de mogelijkheden.

Begeleiding is flexibel. De ene week kan bijvoorbeeld een inzet van twee uur per week passend zijn en de andere week meer of minder dan twee uur per week. Ook willen we meer mogelijkheden voor snel en flexibel op- en afschalen van begeleiding. Bij inwoners die dat nodig hebben is de begeleiding indien nodig direct op afroep binnen reguliere werktijden beschikbaar bij niet uitstelbare ondersteuningsvragen.

Inzet van digitale middelen kan aanvullend werken en maakt dat de begeleiding beter aansluit bij wat de inwoner nodig heeft. Ook bij niet-uitstelbare ondersteuningsvragen zien wij mogelijkheden voor inzet van beeldbellen en Whatsapp.

Begeleiding staat niet op zichzelf, maar er zijn actieve verbindingen met andere ingezette hulpverlening, algemene voorzieningen en voorliggende oplossingen. Opdrachtnemer weet de weg te vinden naar maatschappelijke partners, zowel hulpverlening als het voorliggend veld. Hiermee wordt versnippering van hulpverlening voorkomen, maakt men volop gebruik van voorliggende oplossingen en vindt afschaling van de maatwerkvoorziening plaats.

We kiezen ervoor om resultaatgericht te werken met een resultaatgerichte bekostiging. Opdrachtgever en inwoner stellen samen de resultaten vast die behaald moeten worden, waarna de Opdrachtnemer en inwoner hier passende doelen bij formuleren. Het eigenaarschap ligt bij de inwoner. Begeleiding is gericht op het bereiken van zelfredzaamheid en participatie via de doelen die hiervoor geformuleerd zijn. De Opdrachtnemer maakt gebruik van het eigen netwerk van de inwoner en zet in op het versterken hiervan.

### 2.3 Procesbeschrijving

Er is een indicatie van de gemeente nodig. Naar aanleiding van de melding met de hulpvraag door de inwoner gaat een klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente in gesprek met de inwoner. Deze onderzoekt welke ondersteuning nodig is en of een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. De inwoner bepaalt samen met de klantmanager/gespreksvoerder welk resultaat dient te worden behaald. De klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente onderzoekt of de problematiek op die resultaatgebieden licht, matig of zwaar is:

- **Lichte problematiek:** De inwoner ervaart op het betreffende resultaatgebied een lichte beperking wat betreft zelfredzaamheid of participatie. De aard van de benodigde begeleiding is met name stimulerend en controlerend. Uitstel van begeleiding is mogelijk. De inwoner heeft planbare begeleiding nodig. Is alleen sprake van lichte problematiek, dan heeft de inwoner geen recht op een maatwerkvoorziening begeleiding, maar wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing in het voorliggend veld. Als die oplossing op dat moment niet geboden kan worden, kan alsnog een maatwerkvoorziening van toepassing zijn.
- **Matige problematiek:** De inwoner ervaart op het betreffende resultaatgebied een beperking wat betreft zelfredzaamheid of participatie. De aard van de benodigde begeleiding is stimulerend, aansturend, instruerend en controlerend. De inwoner heeft zowel planbare begeleiding als begeleiding op afroep nodig. Is sprake van matige problematiek op één of enkele resultaatgebieden dan betekent dat niet automatisch dat een maatwerkvoorziening aan de orde is.
- **Zware problematiek:** De inwoner ervaart op het betreffende resultaatgebied ernstige beperkingen wat betreft zelfredzaamheid of participatie. De aard van de benodigde begeleiding is stimulerend, aansturend, instruerend, tijdelijk overnemend en controlerend. De inwoner heeft zowel planbare begeleiding als begeleiding op afroep nodig.

Het is mogelijk dat de problematiek per resultaatgebied varieert qua zwaarte.

De klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente en de inwoner bespreken welke resultaten behaald moeten worden om aan de hulpvraag van de inwoner tegemoet te komen. Uit de screening en de te behalen resultaten volgt de benodigde begeleiding qua duur van de indicatie en intensiteit. De intensiteit bestaat uit vijf gradaties, namelijk waakvlam, licht, middel, zwaar en intensief. De klantmanager/gespreksvoerder gaat met de inwoner na of de hulpvraag kan worden opgelost op eigen

kracht, binnen het eigen netwerk, via een algemene voorziening of een voorliggende oplossing. Is dit niet of slechts gedeeltelijk het geval, dan bekijken klantmanager/gespreksvoerder samen met de inwoner welke maatwerkvoorziening nodig is. Zij zoeken samen naar de meest geschikte gecontracteerde Opdrachtnemer.

Het kan zijn dat op meerdere resultaatgebieden te behalen resultaten te formuleren zijn. De klantmanager/gespreksvoerder en de inwoner brengen hierin samen een prioritering aan. Zij maken een keuze aan welk resultaat of welke resultaten eerst wordt gewerkt. De Opdrachtnemer gaat samen met de inwoner na op welke wijze deze resultaten behaald kunnen worden. We gaan ervan uit dat bij de evaluatie tussentijds zal blijken dat het koersen op een beperkt aantal resultaten ook zijn vruchten op andere resultaatgebieden zal afwerpen. Daarom is het van belang de resultaatgebieden na te lopen bij een tussentijdse evaluatie.

Naar aanleiding van het gesprek en eventueel vervolgonderzoek maakt de klantmanager/gespreksvoerder een Onderzoeksverslag op. De inwoner ontvangt het Onderzoeksverslag ter ondertekening. Na retournering van het ondertekende Onderzoeksverslag ontvangt de inwoner een beschikking. Het Onderzoeksverslag maakt hier integraal onderdeel van uit. Na het gesprek ontvangt de inwoner een beschikking met het Onderzoeksverslag. In de beschikking staat de duur van de beschikking aangegeven, het te behalen resultaat en de benodigde intensiteit van de ondersteuning. Het resultaat is leidend.

De Opdrachtgever stuurt de beschikking eveneens naar de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door Opdrachtnemer. Dit betekent dat er binnen 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer een verwijzing of aanmelding (301 bericht) heeft ontvangen, contact wordt opgenomen met de inwoner om de vorm en zwaarte van begeleiding te bepalen en afspraken te maken over de start van begeleiding. Indien en voor zover deze ondersteuning niet direct kan worden geboden, wordt uitgegaan van een maximaal aanvaardbare periode tussen de aanmelding van de inwoner middels 301 bericht door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer van 15 werkdagen. Van deze termijn kan Opdrachtgever uitsluitend afwijken wanneer de inwoner zelf aangeeft langer te willen wachten. Indien de termijn niet haalbaar blijkt, neemt Opdrachtnemer contact op met de klantmanager/gespreksvoerder om een andere termijn af te spreken of naar een andere Opdrachtnemer te verwijzen.

De Opdrachtnemer dient bij spoedaanvragen uiterlijk 2 werkdagen na aanmelding van de inwoner middels 301 bericht te starten met de dienstverlening. De Opdrachtgever meldt dat het gaat om een spoedaanvraag. Indien de Opdrachtnemer voorziet binnen deze tijd niet te kunnen starten met het realiseren van het te behalen resultaat, geeft hij dit direct door aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt samen met Opdrachtnemer of Opdrachtnemer overbruggingshulp inzet of dat voor een andere Opdrachtnemer gekozen wordt.

De inwoner bepaalt samen met de Opdrachtnemer op welke wijze de resultaten uit de beschikking behaald worden via het formuleren van doelen in het Ondersteuningsplan. De wijze waarop het resultaat behaald wordt is aan de Opdrachtnemer, daar waar nodig in zijn rol als hoofdaannemer. Het is denkbaar dat aanvullende andere expertise nodig is om het gewenste resultaat te behalen dan Opdrachtnemer zelf kan leveren. De hoofdaannemer kan dan een andere Opdrachtnemer inschakelen als onderaannemer. De keuze voor een onderaannemer maakt de Opdrachtnemer in zijn rol als hoofdaannemer, in samenspraak met de inwoner. In het kader van innovatie en afschaling van ondersteuning benut de Opdrachtnemer actief algemene voorzieningen dan wel vrijwillige inzet. Deze inzet kan zowel tijdens als na het traject ingezet worden. Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht.

Opdrachtnemer stelt binnen zes weken na het eerste contact met de inwoner samen met de inwoner het Ondersteuningsplan op dat aansluit op de in het Onderzoeksverslag geformuleerde resultaten.

Het Ondersteuningsplan moet voldoende informatie bevatten. Het Ondersteuningsplan wordt opgesteld conform het toetsingskader Wmo van GGD Flevoland:

<https://www.ggdfevland.nl/SiteCollectionDocuments/Basis%20toetsingskader%20signaalgestuurd%20en%20proactief%20toezicht%20feb%2018.pdf>.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het Ondersteuningsplan binnen 8 weken na het eerste contact met de inwoner in het bezit is van de gemeente. Dit binnen de mogelijkheden van privacywetgeving.

Als Opdrachtnemer en inwoner gezamenlijk van mening zijn dat het beschikte traject niet passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, dan geven zij dit zo spoedig mogelijk beargumenteerd aan in het Ondersteuningsplan. De gemeente zal dan haar besluit heroverwegen en eventueel tot een aanpassing komen.

Afhankelijk van de lengte van de indicatie en aan de hand van het Ondersteuningsplan vindt het evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtnemer en inwoner. De klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente kan indien gewenst of noodzakelijk (bij stagnatie) hierbij aanwezig zijn. De aanbieder stelt samen met de inwoner een Evaluatieverslag op. Heeft een indicatie een duur van zes maanden of korter, dan vindt halverwege het traject een evaluatie plaats.

Uitgangspunt is dat einde beschikking in principe einde traject betekent. Er wordt verwacht dat de afgesproken resultaten, behorend bij de gespecificeerde doelen zijn behaald. Opdrachtnemer en inwoner stellen samen een (Eind)evaluatieverslag op. Het (Eind) evaluatieverslag dient maximaal twee weken na het afronden van het traject in bezit te zijn van Opdrachtgever.

Uitgangspunt na datum beëindiging traject is dat er binnen een half jaar geen nieuwe beschikking wordt afgegeven op hetzelfde leefdoel/resultaatgebied aan de inwoner, tenzij sprake is van sterk gewijzigde omstandigheden, die het afgeven van een nieuwe beschikking rechtvaardigen.

Zijn Opdrachtnemer en inwoner van mening dat ondanks bovengenoemde een herindicatie aan de orde is, dan melden Opdrachtnemer en inwoner dit acht weken voor afloop indicatie bij de gemeente via een e-mail en een Evaluatieverslag met daarin de vereiste elementen. Uitzondering hierop vormt een indicatie met de duur van maximaal 3 maanden. Hierbij geldt een termijn van 5 weken voor afloop van de indicatie. Tevens geeft Opdrachtnemer de motivering voor de voorgestelde verlenging/wijziging aan. Opdrachtnemer en inwoner formuleren nieuwe doelen. De ondersteuningsbehoefte wordt aangegeven, evenals wat de inwoner wil bereiken in het kader van zelfredzaamheid of maatschappelijke participatie en hoe de ondersteuning daarop aansluit. Opdrachtnemer en inwoner geven aan welke omstandigheden een herindicatie rechtvaardigen.

De gemeente stelt op grond hiervan een heronderzoek in. De Opdrachtnemer heeft niet de mogelijkheid gebruik te maken van de optie *Verzoek om wijziging (VOW)* binnen het berichtenverkeer. Dit levert de gemeente niet de benodigde informatie om tot een besluit te komen.

De Opdrachtnemer zoekt samenwerking met mantelzorger of iemand anders uit het netwerk van de inwoner om indien nodig de begeleiding af te bouwen door middel van een waakvlamcontact. Het waakvlamcontact wordt indien mogelijk belegd bij iemand uit het netwerk van de inwoner en dient om een vinger aan de pols te houden in de overgang naar het afbouwen van de begeleiding en/of na beëindiging van de begeleiding. In het (Eind)evaluatieverslag wordt melding gemaakt van het georganiseerde waakvlamcontact. Zijn er geen mogelijkheden binnen het eigen netwerk, dan biedt de Opdrachtnemer waakvlamcontact in afstemming met en in opdracht van de gemeente.

| Tijdpad       | Acties                                                                                                                                   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Opdrachtgever gaat in gesprek met inwoner en stelt Onderzoeksverslag op                                                                  |
|               | Opdrachtgever stuurt Onderzoeksverslag ter ondertekening naar inwoner                                                                    |
|               | Opdrachtgever stuurt na ontvangst Onderzoeksverslag beschikking naar inwoner. Onderzoeksverslag maakt onderdeel uit van de beschikking.  |
|               | Opdrachtgever stuurt beschikking naar opdrachtnemer                                                                                      |
| < 5 werkdagen | Opdrachtnemer heeft contact met inwoner en maakt afspraken over vorm, zwaarte en start begeleiding aan de hand van het Onderzoeksverslag |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| < 15 werkdagen                            | Opdrachtnemer start begeleiding inwoner                                                                                                                                                                                                                                             |
| < 6 weken                                 | Opdrachtnemer en inwoner stellen een Ondersteuningsplan op                                                                                                                                                                                                                          |
| < 8 weken                                 | Opdrachtnemer stuurt het door Opdrachtnemer en inwoner ondertekende Ondersteuningsplan naar Opdrachtgever                                                                                                                                                                           |
| Nader te bepalen datum door Opdrachtgever | Opdrachtnemer evalueert met inwoner de gestelde doelen in het Ondersteuningsplan en stelt Evaluatieverslag op                                                                                                                                                                       |
| < 2 weken na evaluatie                    | Opdrachtnemer stuurt het door inwoner en Opdrachtnemer ondertekende Evaluatieverslag naar Opdrachtgever                                                                                                                                                                             |
| Einde traject                             | Opdrachtnemer en inwoner hebben een eindgesprek, al dan niet in aanwezigheid van de klantmanager/gespreksvoerder.<br>Opdrachtnemer stuurt het opgestelde Eindevaluatieverslag, door inwoner en Opdrachtnemer ondertekend, naar Opdrachtgever binnen twee weken na afloop indicatie. |

Tabel 3 Tijdpad

## 2.4 Aanvullende eisen

De Opdrachtnemer sluit Begeleiding aan op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner en zet op maat begeleiding in waar nodig en gericht op het te behalen resultaat. Hier past een flexibele inzet van begeleiding bij. Het is aan de Opdrachtnemer en de inwoner om samen invulling te geven aan het traject dat nodig is om het resultaat te behalen.

De Opdrachtnemer sluit zoveel mogelijk aan bij de leefwereld van de inwoner en zijn netwerk. De opdrachtnemer biedt ondersteuning bij het aangaan, versterken en onderhouden van sociale contacten, al naar gelang de noodzaak.

Als de inwoner deel uitmaakt van een gezin, heeft Opdrachtnemer aandacht voor het hele systeem en de rol van de inwoner binnen het gezin. Als sprake is van problemen met ouderschap en geen kindeigen problematiek die hulp op grond van de Jeugdwet rechtvaardigt, dan biedt Opdrachtnemer hierin ondersteuning. De Jeugdwet zegt dat een ouder in aanmerking kan komen voor jeugdhulp, maar de hulp moet dan wel noodzakelijk zijn in verband met opgroei- en/of opvoedvraagstukken en/of psychische problemen/stoornissen bij de jeugdige.

Opdrachtnemer is alert op een goede overgang van hulpverlening wanneer het gaat om begeleiding van een inwoner in de leeftijdsgroep 18 – 25 jaar, die (mogelijk) ook hulpverlening op grond van de Jeugdwet heeft gehad.

Opdrachtnemer biedt passende begeleiding. Opdrachtnemer werkt waar dit meerwaarde heeft met ervaringsdeskundigen, met name bij de ondersteuning van inwoners met verslavingsproblematiek. Opdrachtnemer staat ervoor open om ervaringsdeskundigheid in te zetten bij inwoners met een psychische kwetsbaarheid, bijvoorbeeld na uitstroom uit de Maatschappelijke opvang of Beschermd wonen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen met elkaar af waar de inzet van ervaringsdeskundigheid meerwaarde heeft en op welke wijze Opdrachtnemer ervaringsdeskundigheid al inzet en kan inzetten. In gezamenlijkheid zoeken zij naar manieren om de inzet van ervaringsdeskundigheid vorm te geven en verder te ontwikkelen.

De uitvoering van de maatwerkvoorziening Begeleiding door de Opdrachtnemer wat betreft planbare zorg vindt in beginsel plaats in de thuissituatie van de cliënt. Dit kan indien passend voor de inwoner gecombineerd worden met WhatsApp of beeldbellen voor zowel onplanbare als planbare zorg. De Opdrachtnemer schaaft Begeleiding (thuis en/of via indirecte vormen thuis zoals beeldgesprek, Whats-app, e-health) snel en eenvoudig op- en af. Bij inwoners die dat nodig hebben biedt de aanbieder naast de geplande begeleiding ook direct op afroep begeleiding binnen reguliere werktijden bij niet uitstelbare ondersteuningsvragen. Het gaat hier om cliënten die zelf begeleiding kunnen inroepen als zij dit nodig hebben. Het gaat bijvoorbeeld om cliënten met psychiatrische problematiek die door (onverwachte) gebeurtenissen de situatie niet kunnen overzien en direct hulp nodig hebben. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan aanbieder toewerken naar het afbouwen van de niet-uitstelbare ondersteuning naar alleen nog begeleiding op afspraak.

De opdrachtnemer neemt via e-mail of telefonisch contact op met de gemeente om tot afstemming te komen wanneer inwoner drie keer de gemaakte tijdsafspraken (no show) niet nakomt. De klantmanager/gespreksvoerder neemt contact op met de inwoner. Vervolgens gaan

klantmanager/gespreksvoerder, inwoner en Opdrachtnemer in gesprek, om de reden van de no show te achterhalen en tot een gezamenlijke oplossing te komen.

De Opdrachtnemer biedt passende begeleiding aan de inwoner waar het gaat om het functioneren in de directe leefomgeving van de inwoner en het aangaan en onderhouden van contacten in de buurt. Hierbij betreft hij relevante partners, zoals de woningcorporatie en de welzijnsorganisatie. De Opdrachtnemer stemt met de inwoner af hoe buurtgenoten betrokken worden bij het wonen en de participatie van de inwoner in de wijk en waar zij terecht kunnen met hun vragen. Waarbij de Opdrachtnemer bereid is om als aanspreekpunt te dienen voor de buurt.

De Opdrachtnemer legt verbinding met de algemene voorzieningen en het voorliggend veld en hij verwijst de inwoner hiernaar wanneer dat mogelijk is. Denk hierbij aan maatjesprojecten, laagdrempelige dagactiviteiten, sportcoaches, formulierensprekuren enz. De Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht en gaat zo nodig (de eerste keer) mee naar bijvoorbeeld inloopactiviteiten of een formulierensprekuren.

Als sprake is van meerdere hulpverleners bij (het gezin van) cliënt, zoekt de Opdrachtnemer de aansluiting en verbinding met hen, om tot een systeemgerichte en integrale aanpak te komen.

## 2.5 Inschrijving

Als uitgangspunt voor de maatwerkvoorziening begeleiding geldt resultaatgericht werken met een resultaatgerichte bekostiging. We willen een contract aangaan met minimaal 7 aanbieders in gemeente Noordoostpolder en minimaal 6 aanbieders in gemeente Urk. We zorgen dat we contracten sluiten met aanbieders die de verschillende doelgroepen bedienen. Afrekening van de Opdrachtnemers gebeurt op basis van het resultaat.

## 2.6 Schema

### Schema: Werkwijze begeleiding via resultaatgericht werken en bekostigen door klantmanager/gespreksvoerder

| Onderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resultaatgebieden           | Doorverwijzen of AV                                      | MV      | Problematiek |       |       | Resultaten | Intensiteit             |       |        |       |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|---------|--------------|-------|-------|------------|-------------------------|-------|--------|-------|-----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                                          |         | Licht        | Matig | Zwaar |            | WV                      | Licht | Middel | Zwaar | Intensief |
| <b>Hulpvraag</b> centraal<br><b>Aandachtspunten</b><br>formuleren per<br>resultaatgebied waar<br>nodig.<br><b>Resultaten</b><br>koppelen aan<br>voornaamste<br>aandachtspunten<br><b>Nagaan waar de<br/>           oplossing ligt:</b><br>- eigen kracht<br>- sociaal netwerk<br>- voorliggende<br>oplossing<br>-MV<br><b>MV:</b> Resultaten<br>formuleren en<br>bepalen welke<br><b>Intensiteit</b> nodig is<br>voor behalen van het<br>resultaat in een<br>bepaalde <b>periode</b> . | Persoonlijk functioneren    | HA/ZVW<br>Maatjesproject                                 | B<br>KV |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sociaal functioneren        | Maatjesproject<br>AV DA                                  | B<br>KV |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gezondheid/<br>zelfzorg     | HA<br>Maatjesproject<br>Beweegcoach<br>AV DA             | B<br>KV |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Verplaatsen/<br>vervoer     | Regulier V<br>Vrijwilligers V                            | V       |              |       |       |            | Geldt niet voor vervoer |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dagbesteding                | PW<br>AV DA<br>Maatjesproject                            | DA      |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Vrije tijd                  | AV DA<br>Beweegcoach<br>Maatjesproject                   | B<br>KV |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Regie huishouden            |                                                          | HH      |              |       |       |            | Geldt niet voor HH      |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Financiën/<br>administratie | SHV<br>Maatjesproject<br>FSU                             | B       |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Justitie                    |                                                          | B       |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Verslaving                  | HA/ZVW<br>AV DA                                          | B       |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wonen                       | Buurtbemiddeling<br>(AMW) urgentieaanvraag<br>Toegang BW | B       |              |       |       |            |                         |       |        |       |           |

AV: algemene voorziening  
 B: begeleiding  
 DA: dagactiviteit  
 FSU: formuliersprekkuur  
 HO: huishoudelijke Ondersteuning

HA: huisarts  
 KV: kortdurend verblijf  
 MV: maatwerkvoorziening  
 PW: Participatiewet  
 SHV: schuldhulpverlening

V: vervoer  
 WV: waakvlam  
 ZVW: zorgverzekeringswet

## Hoofdstuk 3: Programma van Eisen

Aanvullend op de definitielijst in de offerteaanvraag worden in dit Programma van eisen de volgende definities gehanteerd:

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderzoeksverslag      | <p>Een verslag van de uitkomsten van het onderzoek. In het onderzoeksverslag staan de in samenspraak met cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk, opgestelde acties ter bevordering van de zelfredzaamheid en/of participatie. De acties gaan over de te vergen inzet van cliënt, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen. Het onderzoeksverslag is drie maanden geldig. Nadat de cliënt beschikt over het onderzoeksverslag kan cliënt of mantelzorger een aanvraag indienen. Het onderzoeksverslag vormt de belangrijkste basis voor de beslissing op de aanvraag. Op basis van dit onderzoeksverslag ontvangt de inwoner een beschikking en dit vormt de basis voor de de doorverwijzing naar een maatwerkvoorziening. In het onderzoeksverslag staat beschreven welke resultaten client moet behalen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ondersteuningsplan     | <p>Een plan dat is opgesteld door de Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk. In het Ondersteuningsplan staan begrijpelijke doelen die samen met de inwoner zijn opgesteld om de resultaten te behalen. De doelen in het ondersteuningsplan zijn SMART geformuleerd. Bij de doelen horen ook activiteiten. Bij een doel kunnen meerdere activiteiten horen. Per activiteit geeft Opdrachtnemer aan wat de activiteit inhoudt, wie er verantwoordelijk voor is, waar en hoe vaak de activiteit plaats vindt en wat het beoogde resultaat van de activiteit is. Verder wordt de volgende informatie gegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- startdatum en einddatum</li><li>- data en tijdstip eerstvolgende evaluatiemoment(en)</li><li>- data volgende rapportage(s)</li><li>- handtekening Opdrachtnemer en inwoner</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (Eind)evaluatieverslag | <p>Een tussentijds verslag of eindverslag dat is opgesteld door de Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk. In het verslag wordt teruggeblikt op het ondersteuningsplan tot nu toe. De inzet op de doelen en de activiteiten worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer toont samen met de inwoner aan wie, waar, hoe en hoe vaak er is gewerkt aan de doelen en activiteiten en met welk resultaat. Is dit in lijn der verwachting en zo niet, waarom niet en welke actie is daarop gezet. Tevens toets Opdrachtnemer of client in aanmerking komt voor een WLZ aanvraag of dat zorg geboden kan worden op grond van de Zvw, waardoor de maatwerkvoorziening Wmo kan worden beëindigd. Ook geeft de Opdrachtnemer bij een melding tot verlenging van de indicatie of een wijziging van de ondersteuning een motivering aan. In de motivering formuleert Opdrachtnemer samen met de inwoner nieuwe doelen en past eventueel bestaande doelen aan. In de motivering is opgenomen wat de ondersteuningsbehoefte is van de cliënt, wat hij/zij wil bereiken in het kader van zelfredzaamheid of maatschappelijk participeren en hoe de ondersteuning daarop aansluit.</p> |

Uit het verslag blijkt wat het standpunt en de mate van tevredenheid van de inwoner is, evenals het standpunt van de Opdrachtnemer over de voortgang dan wel het resultaat van de ondersteuning. Uit het verslag blijkt op welke wijze de samenwerking met andere professionals, algemene voorzieningen en het sociaal netwerk verloopt dan wel is verlopen. Verder wordt de volgende informatie gegeven:

- startdatum en einddatum
- data en tijdstip eerstvolgende evaluatiemoment(en) indien nodig
- data volgende rapportage(s)
- handtekening Opdrachtnemer en inwoner

### 3.1 Algemene eisen

| Nr. | Algemene eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | De Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het programma van eisen en de Algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Noordoostpolder. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van de Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2   | De Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de (concept)overeenkomst die is bijgesloten. Indien tekstsuggesties worden overgenomen, worden die opgenomen in de Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3   | De Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en daaruit voortvloeiende regelgeving en volgt, zoveel mogelijk, de op haar van toepassing zijnde cao('s).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4   | <p>De vigerende Verordening, Besluit en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Noordoostpolder en gemeente Urk is te vinden op: <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a>. Vervolgens kan men via Beleid &amp; regelgeving klikken op de plaatselijke wet- en regelgeving van gemeente. Daarna vult men bij de zoekfunctie 'titel' respectievelijk in: 'maatschappelijke ondersteuning gemeente Noordoostpolder' of 'maatschappelijke ondersteuning gemeente Urk'. De betreffende beleidsdocumenten worden dan zichtbaar.</p> <p>Opdrachtnemer kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein "Krachtig Noordoostpolder 2.0 Doen wat werkt!" vinden via <a href="http://raad.noordoostpolder.nl">raad.noordoostpolder.nl</a>.</p> <p>Opdrachtnemer kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein 2019-2021 "Een gezond en positief Urk" vinden via <a href="https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Urk/6fd9774c-6362-4357-b314-82bd05f2d405">https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Urk/6fd9774c-6362-4357-b314-82bd05f2d405</a></p> <p>De Opdrachtnemer participeert naar vermogen in partneroverleggen, onderzoeken en gezamenlijke beleidsontwikkeling.</p> |
| 5   | De Opdrachtnemer stelt zich elk moment op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk en lokaal niveau en handelt er naar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6   | Bij het einde van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere aanbieder) en draagt actief bij aan een warme overdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7   | <p>Opdrachtgever maakt gebruik van het platform Steunwijzer. Dit is een platform waarop aanbieders en hun producten inzichtelijk zijn zodat het voor klantmanagers en cliënten inzichtelijk is als er vanuit een maatwerk voorziening naar een passend aanbod wordt gezocht.</p> <p>Opdrachtnemer verplicht om zich bekend te maken op Steunwijzer en te beschrijven wat zij onder het gecontracteerde aanbod bieden en de betreffende informatie ook actueel te houden.</p> <p>Indien Opdrachtnemer hier geen invulling aan geeft, zal Opdrachtgever betreffende Opdrachtnemer hier op aanspreken om dit alsnog te doen.</p> <p>Let op: Deze eis is per ingangsdatum van de overeenkomst alleen van toepassing voor gemeente</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Noordoostpolder. Gemeente Urk werkt (nog) niet met Steunwijzer. In de toekomst is het mogelijk dat deze eis voor gemeente Urk van toepassing wordt. Opdrachtnemer wordt hierover geïnformeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8          | Bij inschrijving dient Opdrachtnemer aan te geven aan welke doelgroep(en) hij begeleiding kan en wil bieden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hieraan houden. Als een Opdrachtnemer de benodigde ondersteuning niet blijkt te kunnen bieden, kan dit leiden tot ontbinding van het contract.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Nr.</b> | <b>Uitvoering algemeen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9          | De Opdrachtnemer verricht activiteiten op het gebied van maatwerkvoorziening Begeleiding, Dagactiviteiten en/of Kortdurend verblijf conform een geldend besluit dat door de gemeente is afgegeven aan een inwoner en conform het beschrevene in de aanbestedingsdocumenten behorende bij onderhavige aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10         | Opdrachtnemer informeert de inwoner voorafgaande aan de uitvoering van het Ondersteuningsplan over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en/ of cliëntondersteuning. Ook informeert Opdrachtnemer over de manier waarop een inwoner direct telefonisch contact kan krijgen met de betrokken hulpverlener(s).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11         | De Opdrachtnemer dient de gevraagde dienstverlening in de hele gemeente Noordoostpolder en/of gemeente Urk te leveren.<br>Let op: gemeente Noordoostpolder bestaat uit Emmeloord en omliggende dorpen, evenals een uitgestrekt buitengebied.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12         | De Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de inwoner en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13         | Opdrachtnemer hanteert een systeemgerichte benadering en zet in op de versterking van het systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14         | Opdrachtnemer zorgt dat de ondersteuning zo goed mogelijk aansluit op de oorzaak van de problematiek. Op deze manier is er sprake van matched care en wordt direct passende ondersteuning ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15         | De Opdrachtnemer sluit zoveel mogelijk aan bij de leefwereld van de inwoner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 16         | De Opdrachtnemer draagt bij aan de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner zodat deze zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen door uitsluitend activiteiten te verrichten die aanvullend noodzakelijk zijn op wat de inwoner of diens omgeving zelf kan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17         | De Opdrachtnemer houdt rekening met geloofsovertuiging, etniciteit, levensbeschouwing en cultuur van de inwoner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 18         | De Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de inwoner en het inwonersysteem (waaronder mantelzorg) met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de client en/of de mantelzorger. Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie van de inwoner met de inwoner. Vervolgens meldt inwoner of Opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij:<br>Urk: via <a href="mailto:sociaaldomein@urk.nl">sociaaldomein@urk.nl</a><br>Noordoostpolder: (0527) 63 39 11 of <a href="mailto:sociaaloket@noordoostpolder.nl">sociaaloket@noordoostpolder.nl</a>                                                                                               |
| 19         | De Opdrachtnemer heeft een zorgplicht en een acceptatieplicht. Alle aanbieders zijn verplicht iedere inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van zorg.<br>De Opdrachtnemer biedt de zorg aan de inwoner die daarvoor een beschikking heeft ontvangen en heeft gekozen voor de betreffende aanbieder en verleent kwalitatief verantwoorde zorg aan deze inwoner. Bij inschrijving dient Opdrachtnemer aan te geven aan welke doelgroep(en) hij begeleiding kan en wil bieden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hieraan houden. Als een Opdrachtnemer de benodigde ondersteuning niet blijkt te kunnen bieden, kan dit leiden tot ontbinding van het contract. |
| 20         | De Opdrachtnemer mag een inwoner met een recht op ondersteuning niet weigeren vanwege de aard van de beperkingen of andere kenmerken van de inwoner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 21         | Opdrachtgever indiceert directe contacturen met de inwoner. Het directe contact is face to face, telefonisch of digitaal via bijvoorbeeld e-mail, sms, whatsapp, skype, facetime etc. De indirecte contacturen zitten verdisconteerd in het tarief (zie ook het Tarievenblad).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 22         | Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de ondersteuning op verzoek van de inwoner flexibel in te zetten. Zo moet het mogelijk zijn de ene week meer uren in te zetten dan de andere week in verband met de aard en de omvang van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23         | De Opdrachtnemer garandeert dat alle mondelinge communicatie en correspondentie met zowel inwoner, mantelzorger als ketenpartners ten minste in de Nederlandse taal geschiedt, zodat goede communicatie met de inwoner, mantelzorger en ketenpartners mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 24         | Bij ingang van de raamovereenkomst wijzen zowel de individuele gemeenten als de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | <p>Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer);</li> <li>• openingstijden;</li> <li>• dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc.;</li> <li>• informatie over het indienen van klachten.</li> </ul> <p>De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 26 | <p>Opdrachtnemer (hoofdaannemer) blijft bij de inschakeling van een onderaannemer te allen tijde (eind)verantwoordelijk en aansprakelijk voor (de kwaliteit van) de ondersteuning. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling van de uitgevoerde zorg richting de onderaannemers. Hoofdaannemers en onderaannemers maken met elkaar afspraken over de inzet van hulp of ondersteuning. Opdrachtgever verwacht dat hoofdaannemers en onderaannemers hiervoor een contract af sluiten, waarin inhoudelijke en financiële afspraken worden vastgelegd. De werkwijze tussen beide partijen is de verantwoordelijkheid van de hoofdaannemer en deze werkwijze is bij de hoofdaannemer vastgelegd. Hierdoor is inzichtelijk welke ondersteuning wordt geleverd vanuit de hoofdaannemer en welke vanuit onderaannemer. De onderaannemer wordt uitbetaald door de hoofdaannemer.</p>                                                 |
| 27 | <p>Bij het inzetten van onderaannemer zal Opdrachtnemer (hoofdaannemer) de onderaannemer een realistisch en marktconform tarief betalen. Het moet voor een onderaannemer in ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 28 | <p>Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 telefonisch bereikbaar te zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 29 | <p>Het is aan Opdrachtnemer om ondersteuning aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de geboden vorm van hulpverlening.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 30 | <p>Tijdens het traject kan blijken dat er een verwijzing nodig is naar een andere aanbieder of dat Opdrachtnemer de toegewezen inwoner niet afdoende kan helpen. Opdrachtnemer is dan verantwoordelijk om te zoeken naar een passend vervolgaanbod samen met de inwoner (en mantelzorger). De gemeentelijke toegang is betrokken vanuit haar rol als perspectiefregisseur en kan de inwoner – uitsluitend als dit in het belang is van de inwoner – een beschikking afgeven voor een andere Opdrachtnemer. De huidige Opdrachtnemer organiseert een warme overdracht van informatie en brengt de inwoner in contact met de nieuwe aanbieder. Tot het moment van daadwerkelijke overdracht van de huidige Opdrachtnemer naar een nieuwe Opdrachtnemer, is de huidige Opdrachtnemer verantwoordelijk voor passende overbruggingszorg. Hiermee sluit de datum van de start van het vervolgaanbod aan op de datum einde zorg van het voorgaande ondersteuningsaanbod.</p> |
| 31 | <p>De inwoner mag gedurende de looptijd van zijn indicatie wisselen tussen de gecontracteerde Opdrachtnemers. Inwoner moet daarvoor een opzegtermijn van één kalendermaand in acht nemen en gemotiveerd aangeven aan de klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente waarom hij wil wisselen van Opdrachtnemer. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan.</p> <p>De inwoner neemt hiervoor contact op met de Opdrachtgever en de (scheidende) Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 32 | <p>Wanneer de inwoner overgaat naar een andere, door gemeenten gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt huidige Opdrachtnemer voor een warme overdracht naar deze aanbieder, waarbij de continuïteit van de hulp is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt binnen vier weken na de overdracht het dossier van de inwoner compleet (voor zover passend binnen de geldende privacywetgeving) en kosteloos over aan deze nieuwe aanbieder.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 33 | <p>Opdrachtnemer zorgt dat de locatie (zo niet in de thuissituatie) waar ondersteuning plaatsvindt, voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving. Waar nodig heeft Opdrachtgever de vereiste vergunningen (meldingen) verstrekt om ter plaatse hulp te bieden. De locatie is aangepast aan (de kwetsbaarheid van) de doelgroep.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 34 | <p>Opdrachtnemer meldt direct aan Opdrachtgever wanneer er sprake is van stagnatie of andere relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering, hulpverlening en het wel of niet behalen van de resultaten en doelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 35 | <p>Opdrachtnemer beëindigt de diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– indien in overleg met de inwoner is besloten dat de hulp niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en inwoner (en mantelzorger) daarover tevreden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>zijn;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– naar aanleiding van een verzoek daartoe door de inwoner;</li> <li>– bij verhuizing naar een andere gemeente;</li> <li>– wanneer de inwoner is overleden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 36 | Opdrachtnemer dient zich te houden aan het gestelde in de bijlage over het berichtenverkeer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 37 | <p>Het beëindigen van ondersteuning aan een inwoner, terwijl de behoefte aan ondersteuning bij inwoner nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de ondersteuning voort te zetten. Gewichtige redenen kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die hulp verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de inwoner;</li> <li>– een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;</li> <li>– het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 38 | <p>Indien Opdrachtnemer op basis van het voorgaande de ondersteuning wenst te beëindigen is het volgende van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Opdrachtnemer doorloopt bij een verzoek tot beëindiging van de ondersteuning de procedure voor eenzijdige beëindiging zoals opgenomen in het kwaliteitssysteem van aanbieder en conform de vigerende wet- en regelgeving. Gemeente kan indien gewenst inzage krijgen in de procedure van Opdrachtnemer.</li> <li>– Opdrachtnemer dient hiertoe contact op te nemen en afstemming te zoeken met de lokale toegang.</li> <li>– Bij het besluit over de instemming met de beëindiging van de ondersteuning neemt de lokale toegang in ieder geval in overweging: <ul style="list-style-type: none"> <li>• of het gedrag van de inwoner niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de inwoner;</li> <li>• of Opdrachtnemer in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de ondersteuning te voorkomen;</li> <li>• of Opdrachtnemer de juiste procedure heeft gevolgd;</li> <li>• of Opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een andere wijze van continuering van de ondersteuning.</li> </ul> </li> <li>– Wanneer de lokale toegang instemt met de beëindiging, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de al begonnen ondersteuning wordt voortgezet of wordt overgedragen naar een andere aanbieder, totdat er een definitieve oplossing is gevonden. Tenzij dit naar het oordeel van de lokale toegang in redelijkheid niet van de andere aanbieder kan worden verlangd.</li> </ul> |

### 3.2 Eisen met betrekking tot samenwerking met overige actoren in het systeem van cliënten

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39  | De Opdrachtnemer stelt zich direct bij de intake op de hoogte van de aanwezigheid van andere professionele dienstverleners en verleners van mantelzorg en legt dit zo nodig vast in het Ondersteuningsplan. |
| 40  | De Opdrachtnemer informeert in overleg met en na toestemming van de inwoner bij aanvang van de maatwerkvoorziening mogelijke andere dienstverleners en verleners van mantelzorg over de gemaakte afspraken. |
| 41  | Daar waar mogelijk stemt de Opdrachtnemer tijden en inhoud van de ondersteuning af met overige dienstverleners en verleners van mantelzorg.                                                                 |
| 42  | De Opdrachtnemer documenteert de gemaakte afspraken met overige actoren in het systeem van de inwoner volgens de eigen werkwijze.                                                                           |

### 3.3 Eisen met betrekking tot kwaliteit

| Nr. | Kwaliteit |
|-----|-----------|
|-----|-----------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43 | <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de maatwerkvoorzieningen van goede kwaliteit zijn. De maatwerkvoorziening wordt in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;</li> <li>b. afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de Inwoner ontvangt;</li> <li>c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;</li> <li>d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.</li> </ul>            |
| 44 | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede kwaliteit van de geboden ondersteuning. Opdrachtnemer werkt hierin samen met Opdrachtgever door in voortgangsgesprekken (de verbetering van) de kwaliteit te bespreken. Hierbij voldoet en blijft Opdrachtnemer voldoen aan de gestelde eisen in de Wmo, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het bieden van verantwoorde ondersteuning</li> <li>• het hanteren van de meldcode signalen huiselijk geweld en kindermishandeling</li> <li>• het melden van calamiteiten en geweld</li> <li>• het aanstellen van een vertrouwenspersoon</li> </ul>    |
| 45 | <p>Opdrachtnemer voldoet daarnaast aan de gestelde eisen ter bevordering van de rechtspositie van de inwoner, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het afhandelen van klachten;</li> <li>• het organiseren van medezeggenschap;</li> <li>• het verantwoorden van de naleving van gestelde kwaliteitseisen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 46 | <p>Opdrachtnemer en indien van toepassing onderaannemers en/of samenwerkende partijen werken mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geven opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen. Opdrachtnemer dient de gemeente over de aanbevelingen te informeren en dient concreet aan te geven indien aanbevelingen de dienstverlening aan de inwoners van de gemeente raakt. Bij niet nakomen van de aanbevelingen binnen een door de inspecterende organisatie bepaalde termijn na publicatie van het rapport, kan de overeenkomst met de Opdrachtnemer worden ontbonden.</p> |
| 47 | <p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld bij start van een inspectieonderzoek en na ontvangst van het inspectierapport. Ook dient Opdrachtnemer vóór inwerkingtreding van het contract Opdrachtgever te informeren als sprake is van een inspectierapport dat niet ouder is dan twee jaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 48 | <p>De Opdrachtnemer handelt adequaat in crisissituaties en schaaft indien nodig op. Hij is bekend met de Crisiswijzer Flevoland en met de dienst Vangnet en Advies van de GGD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 49 | <p>Opdrachtnemer houdt zich aan de wet- en regelgeving (zoals de Wmo, inclusief memorie van toelichting, de AVG en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 50 | <p>Opdrachtnemer levert een kwalitatief goed aanbod uitgevoerd volgens professionele standaarden en uitgangspunten en door Opdrachtgever opgelegde kaders. De ondersteuning sluit aan op de behoefte van de inwoner (en mantelzorger).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 51 | <p>De medewerkers in dienst bij Opdrachtnemer houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 52 | <p>Opdrachtnemer kan gebruik maken van vrijwilligers en/of professionals in opleiding met inachtneming van alle relevante wet- en regelgeving, de eisen geformuleerd in de aanbestedingsdocumenten (inclusief bijlagen) en andere eisen opgenomen in de overeenkomst (inclusief bijlagen) tijdens de looptijd van de overeenkomst. De Opdrachtnemer beschikt over beleid op dit vlak. Ook blijft Opdrachtnemer te alle tijden aansprakelijk en verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden hulp, het behalen van de afgesproken doelen en de veiligheid van cliënten.</p>                                                       |
| 53 | <p>Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 54 | <p>Opdrachtnemer werkt mee aan monitoring op basis van resultaat-indicatoren. Opdrachtgever treedt met Opdrachtnemer in overleg over rapportage op deze indicatoren. Het gaat om de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitval/bereik</li> <li>- Cliënttevredenheid</li> <li>- Doelrealisatie:</li> <li>- Zonder hulp verder</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Na beëindiging geen nieuwe start</li><li>- Afname problematiek/toename zelfredzaamheid</li><li>- Overeengekomen doelen gerealiseerd</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55                                              | Opdrachtgever gaat met Opdrachtnemer de vastgestelde indicatoren vertalen tot kritische prestatie indicatoren waarop gerapporteerd wordt. Opdrachtgever zal in samenspraak met Opdrachtnemer een normering bepalen op deze kritische prestatie indicatoren. Deze worden dan onderdeel van de resultaatverplichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 56                                              | <p>Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ontwikkeling aantal cliënten</li><li>2. Start zorg</li><li>3. Reden stop zorg</li><li>4. Klachten</li><li>5. Het aantal inwoners per kwartaal op de wachtlijst</li></ol> <p>De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel.</p> <p>Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 57                                              | Opdrachtnemer kan ten hoogste voor het aantal maanden voor de duur van de afgegeven beschikking declareren. Opdrachtnemer kan maximaal eenmaal per maand een declaratie indienen voor de tot dan toe geleverde zorg. Zie aanvullend de bijlage over het berichtenverkeer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 58                                              | Als resultaten behaald zijn voordat de vastgelegde duur van de beschikking is afgelopen, mag Opdrachtnemer de resterende maanden declareren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 59                                              | Als resultaten niet (geheel) behaald zijn binnen de vastgelegde duur van de beschikking, dan dient Opdrachtnemer door te gaan met het leveren van de zorg. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer tot aan het moment dat de afgesproken resultaten en bijbehorende doelen zijn behaald. Opdrachtnemer levert deze zorg door tot maximaal de helft van de oorspronkelijke trajectduur. Aan het einde van deze periode volgt een evaluatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 60                                              | Uitgangspunt na beëindiging traject is dat er binnen een half jaar geen nieuw traject wordt gestart met dezelfde inwoner voor dezelfde soort hulpvraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| 61                                              | <p>Opdrachtgever monitort in hoeverre resultaten binnen de beschikte trajectduur worden behaald. Hieraan is een KPI verbonden.</p> <table><tr><th>Onderwerp</th><th>KPI</th><th>Sanctie</th></tr><tr><td>Behalen resultaten binnen beschikte trajectduur</td><td>In minimaal 80% van de trajecten moeten de op casusniveau vastgestelde doelen, binnen de daarvoor beschikte trajectduur worden behaald.</td><td>Indien niet wordt voldaan aan de KPI kan Opdrachtgever een sanctie opleggen zijnde 3% van de kwartaalomzet. Boete wordt achteraf per kwartaal verrekend en gecrediteerd.</td></tr></table> <p>Dit betreft niet de trajecten die de beschikte trajectduur overschrijden en waar Opdrachtgever toestemming voor heeft verleend.</p> <p>Wanneer Opdrachtnemer in drie kwartalen niet aan bovenstaande KPI heeft voldaan, is er sprake van wanprestatie, waarna Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds kan beëindigen waarbij Opdrachtgever bepaalt wat de einddatum van de overeenkomst is. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte. Bij tussentijdse beëindiging blijft Opdrachtnemer verplicht om de lopende trajecten volgens de overeenkomst af te ronden.</p> | Onderwerp                                                                                                                                                                | KPI | Sanctie | Behalen resultaten binnen beschikte trajectduur | In minimaal 80% van de trajecten moeten de op casusniveau vastgestelde doelen, binnen de daarvoor beschikte trajectduur worden behaald. | Indien niet wordt voldaan aan de KPI kan Opdrachtgever een sanctie opleggen zijnde 3% van de kwartaalomzet. Boete wordt achteraf per kwartaal verrekend en gecrediteerd. |
| Onderwerp                                       | KPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sanctie                                                                                                                                                                  |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| Behalen resultaten binnen beschikte trajectduur | In minimaal 80% van de trajecten moeten de op casusniveau vastgestelde doelen, binnen de daarvoor beschikte trajectduur worden behaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Indien niet wordt voldaan aan de KPI kan Opdrachtgever een sanctie opleggen zijnde 3% van de kwartaalomzet. Boete wordt achteraf per kwartaal verrekend en gecrediteerd. |     |         |                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |

### 3.4 Eisen met betrekking afstemming

| Nr. | Afstemming, samenwerking en signalering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62  | <p>Opdrachtgever voert perspectiefregie uit. Opdrachtnemer voert coördinatie van zorg uit. Opdrachtnemer geeft in het ondersteuningsplan aan hoe de samenwerking met de perspectiefregisseur en overige betrokkenen vorm krijgt.</p> <p>Perspectiefregie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belegd bij gemeentelijke toegang</li> <li>• Houden van overzicht op het proces bij (complexe) casussen</li> <li>• Faciliteren en stroomlijnen van processen</li> <li>• Geen direct hulpverlenend contact met inwoner</li> <li>• Altijd gerichte aandacht voor het perspectief van inwoner. Draagt de ingezette ondersteuning hier (voldoende) aan bij?</li> </ul> <p>Coördinatie van zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belegd bij elke aanbieder (zowel algemene voorzieningen als maatwerkvoorzieningen)</li> <li>• Positioneren van partijen waar nodig en wenselijk</li> <li>• Toezien op het maken en naleven van afspraken over de aanpak van een casus</li> <li>• Direct hulpverlenend contact met inwoner en eventueel mantelzorger</li> <li>• Verantwoordelijkheid voor warme overdracht naar andere passende algemene voorzieningen of het loket als de geboden ondersteuning niet passend is, of niet voldoende voor het behalen van het perspectief.</li> </ul> |
| 63  | <p>Opdrachtnemer meldt tijdig bij Opdrachtgever wanneer hij een veranderde situatie of hulpvraag signaleert.</p> <p>Hierbij wordt (niet limitatief) rekening gehouden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leefsituatie</li> <li>- De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</li> <li>- Ziekte</li> <li>- Veranderde hulpvraag niet passend binnen het huidige traject</li> <li>- Verhuizing</li> <li>- Andere problemen die van invloed zijn op het functioneren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 64  | <p>De Opdrachtnemer signaleert of een cliënt in aanmerking komt voor een indicatie Wlz. Hij bespreekt dit met de cliënt en zijn eventuele mantelzorger(s). De Opdrachtnemer informeert hen over de aanvraagprocedure en/of de ondersteuning die onafhankelijke cliëntondersteuner vanuit de Wlz hierbij kan bieden en verstrekt de hiervoor benodigde informatie. De Opdrachtnemer ondersteunt inwoner tot het moment dat de ondersteuning vanuit de Wlz aanvangt of de indicatie afloopt. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over het signaal van een mogelijke Wlz-indicatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Nr. | Afstemming gemeente: monitoring, rapportage en overleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65  | <p>Opdrachtgever wil zo weinig mogelijk administratieve handelingen bij Opdrachtnemer leggen. De meeste gegevens zullen door Opdrachtgever gegenereerd worden vanuit het berichtenverkeer. Opdrachtgever kan daarnaast Opdrachtnemer vragen in een gesprek de uitvoering te bespreken. Het contractmanagement van Opdrachtgever maakt hier per Opdrachtnemer aparte afspraken over.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 66  | <p>Opdrachtgever voert gedifferentieerd contractmanagement uit, passend bij de grootte van de organisatie van Opdrachtnemer. Er kunnen meerdere contactmomenten per jaar zijn. Bij een selectie van Opdrachtnemers zullen deze gesprekken per kwartaal plaatsvinden. In die gesprekken wordt in ieder geval gesproken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de kwaliteit van de zorg</li> <li>- de ontwikkeling in de aantallen inwoners in zorg</li> <li>- het gebruik van de gecontracteerde producten</li> <li>- de duur van de ondersteuning</li> <li>- de resultaatindicatoren</li> <li>- prognoses</li> <li>- de scores op de kritische prestatie indicatoren</li> </ul> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- de termijnen waarbinnen de intake en de begeleiding is gestart</li> <li>- mogelijke knelpunten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 67 | Opdrachtnemer beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat periodiek informatie over Opdrachtnemer, de door hem geleverde ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning, klachten (inclusief wijze van afhandelen en of de klacht gegrond of ongegrond is) aan Opdrachtgever ter beschikking kan worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 68 | Opdrachtgever ziet Opdrachtnemer als partner bij het vormgeven van de veranderingen in de ondersteuning. Van gecontracteerde Opdrachtnemers verwacht Opdrachtgever actieve deelname aan beleidsoverleg met partners waar uitvoering van gemeentelijk beleid, trends en ontwikkelingen en innovaties worden geagendeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 69 | <p>Bij het niet voldoen aan de kwaliteit zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten kan de contractmanager de contactintensiteit verhogen om de kwaliteit van de dienstverlening op het vastgestelde niveau te krijgen. Opdrachtnemer verplicht zich tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medewerking aan cliëntervaringsonderzoeken door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich houden aan de privacywetgeving en de Wmo.</li> <li>- aanlevering van (digitale) gegevens en rapportages als Opdrachtgever hierom vraagt, waarbij Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich houden aan de privacywetgeving en de Wmo. Opdrachtnemer garandeert dat de registratie betrouwbaar en sluitend is.</li> <li>- medewerking aan alle vormen van controle door of namens Opdrachtgever op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid en/of de geleverde kwaliteit.</li> <li>- het inzicht geven in de financiën</li> </ul> |
| 70 | Opdrachtnemer dient open te staan voor het ontwikkelen van processen om de geleverde prestaties (beter) vast te kunnen stellen op recht- en doelmatigheid. Zo is financiële verantwoording door finale kwijting een mogelijkheid die Opdrachtgever bestudeert. De doelmatige controle van prestaties zal samen met Opdrachtnemer verder ontwikkeld worden. Zolang er geen nieuwe afspraken zijn gemaakt is het landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet van kracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### 3.5 Eisen met betrekking tot informatievoorziening aan inwoner

| Nr. | Informatievoorziening aan inwoner                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71  | Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende ondersteuning, directe contactgegevens, kwaliteitsplan, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.                                                     |
| 72  | Opdrachtnemer communiceert adequaat met inwoner. Opdrachtnemer is goed bereikbaar voor inwoner. Dit betekent dat de direct betrokken hulpverlener direct te bereiken is. Wanneer de direct betrokken hulpverlener niet beschikbaar is, dient voor de inwoner duidelijk te zijn hoe de Opdrachtnemer te bereiken is. |
| 73  | Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het ondersteuningsplan, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden die het voor Opdrachtnemer noodzakelijk maken hiervan af te wijken.                                                                               |
| 74  | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoner een beroep kan doen op een vertrouwenspersoon.                                                                                                                                                                                                                               |

### 3.6 Eisen met betrekking tot Personeel

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75  | Inwoner mag op geen enkele wijze verantwoordelijkheden dragen die bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoren als het zorg in natura betreft.                                              |
| 76  | Levering geschiedt door inzet van voldoende gekwalificeerd personeel met een wettelijke arbeidsrelatie en – voor zover van toepassing - op basis van een voor Opdrachtnemer geldende cao. |
| 77  | Het personeel en de inzet daarvan moet voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving (o.a. certificering, werkvergunningen, etc.).                                                        |
| 78  | Alle personeel met inwoner gebonden functies beschikt over een "Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)" als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens.            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Opdrachtnemer controleert of de personeelsleden over de bedoelde VOG beschikt. Opdrachtnemer blijft in alle gevallen aansprakelijk voor het handelen en de betrouwbaarheid van de door haar ingezette personeelsleden en ziet hier actief op toe.                                                                                                                                                                                                  |
| 79 | De begeleiding wordt geleverd door professionals met een passend en relevant opleidingsniveau. Het zwaartepunt ligt bij een combinatie van Mbo- en Hbo-opleidingsniveau                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 80 | Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de ondersteuning. Onder continuïteit wordt verstaan dat de ondersteuning conform de met inwoner gemaakte afspraken en conform besluit/bericht wordt verleend en waarbij zoveel mogelijk dezelfde ondersteuner wordt ingezet bij inwoner. Bij een noodzaak tot vervanging van de vaste ondersteuner wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke wordt zoveel mogelijk een vaste vervanger ingeschakeld. |
| 81 | Opdrachtnemer zorgt er voor dat bij het eerste contact de inwoner de identiteit van de begeleider weet. Deze ondersteuner zal zich bij het eerste bezoek aan de inwoner actief identificeren door middel van een geldig legitimatiebewijs.                                                                                                                                                                                                         |

### 3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen

| Nr. | Beschrijving eis interne instructies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 82  | Opdrachtnemer ontwikkelt een interne instructie voor al het voor deze opdracht in te zetten personeel. Deze instructie wordt ten minste jaarlijks geactualiseerd. In deze interne instructie komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- milieuvriendelijk werken;</li> <li>- relevante ARBO-aspecten;</li> <li>- gewenste bejegening van de cliënt;</li> <li>- een instructie inzake omgaan met vertrouwelijkheid en inzake privacy;</li> <li>- signaleren van en omgaan met klachten, aan de hand van de klachtenprocedure van de Opdrachtnemer;</li> <li>- een instructie voor het omgaan met wangedrag van de cliënt, waaronder</li> <li>- intimidatie, intimidatie, mishandeling en verbale agressiviteit, aan de hand van het protocol van de Opdrachtnemer;</li> <li>- integriteit, zoals: welk gedrag is niet toegestaan voor de medewerker en welke sancties gelden daarvoor. De volgende subonderwerpen komen hierin ten minste aan de orde: diefstal, vernielen, intimidatie, intimiteiten, mishandeling.</li> </ul> |
| 83  | Op verzoek van Opdrachtgever overlegt de Opdrachtnemer de interne instructie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Nr. | Beschrijving eis protocollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 84  | Opdrachtgever dient toegerust te zijn voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde dienstverlening. Opdrachtgever hanteert protocollen inzake: <ul style="list-style-type: none"> <li>- weigering en stopzetten van de ondersteuning;</li> <li>- verlening van spoedzorg;</li> <li>- calamiteiten/geweldsincidenten;</li> <li>- seksueel overschrijdend gedrag;</li> <li>- signalering.</li> </ul> |
| 85  | Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer deze protocollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3.8 Eisen met betrekking tot het abonnementstarief (eigen bijdrage regeling)

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86  | De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens aan het CAK. Op basis van deze informatie kan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage (abonnementstarief) toesturen aan de cliënt. De aanlevering richting het CAK baseert de Opdrachtgever op de start-(305) en stopberichten (307) die de Opdrachtnemer verstuurt.<br><br>Let op: geldt voorsnog alleen voor gemeente Noordoostpolder |

### 3.9 Eisen met betrekking tot informatieverstrekking aan Opdrachtgever

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87  | <p>Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks over de Levertijden zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdsduur tussen 301-bericht en eerste contact met de inwoner</li> </ul> <p>Hiernaast verwachten wij een proactieve houding in het melden van eventuele bijzonderheden. Opdrachtgever kan indien nodig tussentijds de gegevens opvragen en verkrijgen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 88  | <p>Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks over Klachtenafhandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal klachten;</li> <li>Aard van de klachten;</li> <li>Kort gemotiveerde uitspraak gegrond/ongegrunde klacht;</li> <li>Genomen maatregel n.a.v. de klacht;</li> <li>Behandeltermijn van de klacht (van moment van binnenkomst tot doen van uitspraak).</li> </ul> <p>Daarnaast verwachten wij een proactieve houding van de Opdrachtnemer in het melden van een klacht. Opdrachtgever kan indien nodig tussentijds de gegevens opvragen en verkrijgen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 89  | <p>De hierboven genoemde rapportages dienen uiterlijk 2 weken na afloop van de betreffende periode van 6 maanden in het bezit van de gemeente te zijn. De rapportages dienen digitaal te worden aangeleverd via het e-mailadres:</p> <p>Gemeente Noordoostpolder: <a href="mailto:contractmanagement@noordoostpolder.nl">contractmanagement@noordoostpolder.nl</a><br/> Gemeente Urk: <a href="mailto:sociaaldomein@urk.nl">sociaaldomein@urk.nl</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 90  | <p>Bij een combinatie of wanneer gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer dient de Opdrachtnemer voor elk van de rapportages naast een totaalrapportage ook een afzonderlijke rapportage per combinant of per onderaannemer op te stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 91  | <p>Indien op enigerlei wijze blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet voldoet aan het Programma van Eisen (dit ter beoordeling aan de Opdrachtgever) heeft de Opdrachtnemer twee maanden de tijd om wel te voldoen aan de gestelde eisen. Indien dit niet het geval is kan de Opdrachtgever besluiten geen nieuwe inwoners naar Opdrachtnemer te verwijzen of het contract te beëindigen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 92  | <p>Opdrachtnemer dient eens per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren onder zijn cliënten. Dit onderzoek dient ook de cliënten te betreffen aan wie door combinanten en/of onderaannemers zorg wordt geleverd. De Opdrachtnemer stemt de inhoud en methode van het onderzoek af met de Opdrachtgever in verband met het waarborgen van de kwaliteit en objectiviteit van het cliënttevredenheidsonderzoek.</p> <p>De resultaten van dit onderzoek overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De kosten van dit onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Norm cliënttevredenheidsonderzoek:<br/> Opdrachtnemer dient minimaal een voldoende te scoren op het cliënttevredenheidsonderzoek.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 93  | <p>De Opdrachtgever dient jaarlijks de tevredenheid en waardering van de inwoners met betrekking tot het gedefinieerde resultaat van de maatwerkvoorziening te (laten) meten. Opdrachtnemer dient, indien nodig, volledige medewerking te verlenen aan deze metingen. De uitkomst van deze onderzoeken zijn mede bepalend voor uitkomst van de kwaliteitstoets van de gemeente aan de uitvoering van de dienstverlening.</p> <p>Indien uit de meting blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening van een Opdrachtnemer ondermaats is zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg treden. Opdrachtnemer zal vervolgens een verbeterplan opstellen. In dit verbeterplan zal in elk geval vastgelegd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>welke maatregelen Opdrachtnemer zal nemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;</li> <li>de termijn waarbinnen de verbeteringen moeten zijn gerealiseerd.</li> </ul> <p>Indien na de overeengekomen termijn de kwaliteit van de dienstverlening nog steeds ondermaats is, kan Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigen. De Opdrachtgever is gerechtigd de resultaten van bovenstaande onderzoek te gebruiken bij voorlichting aan de inwoner.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Daarnaast benaderen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, indien nodig, onderzoeksvraagstukken in het kader van clienttevredenheidsonderzoeken integraal. Het doel is te voorkomen dat dezelfde cliënten worden overvraagd met allerlei vragenlijsten vanuit de Opdrachtgever en vanuit de Opdrachtnemer.             |
| 94 | Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever de noodzakelijke informatie over verstrekte ondersteuning, die de Opdrachtgever nodig heeft voor het uitvoeren van (materiële) controles. Dit zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de (wettelijke) verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de WMO. |
| 95 | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever omtrent relevante ontwikkelingen in de bedrijfsvoering en de uitvoering van de dienstverlening (zoals bijvoorbeeld fusies, overnames, wijzigingen, etc.) en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening.                 |

### 3.10 Eisen met betrekking tot overleg

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 96  | <p>Ten minste eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over tenminste de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking met Opdrachtgever;</li> <li>• Kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>• Duurzame bedrijfsvoering</li> <li>• Facturatie</li> </ul> <p>Indien Opdrachtgever dit nodig acht, kan het aantal overlegmomenten worden uitgebreid.</p> |

### 3.11 Eisen met betrekking tot gegevensverwerking en -uitwisseling

| Nr. | Beschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 97  | Opdrachtnemer handelt naar de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en treft adequate maatregelen om zijn organisatie en de uit te voeren uitwisseling van gegevens duurzaam te laten voldoen aan de eisen van de AVG. |