



Bijlage 17 – Beschrijving & Programma van Eisen Dagactiviteiten NAH

Hoofdstuk 1: Organisatie en de aan te besteden raamovereenkomst

Hoofdstuk 2: Dagactiviteiten algemeen

Hoofdstuk 3: Beschrijving perceel dagactiviteiten doelgroep NAH

Hoofdstuk 4: Programma van Eisen

Inhoudsopgave

Bijlage 17 – Beschrijving & Programma van Eisen Dagactiviteiten NAH.....	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. Dagactiviteiten algemeen	8
2.1 Omschrijving	8
2.2 Indicatiecriteria en doelgroepen.....	8
2.3 Onderscheid in vormen dagactiviteiten Wmo	9
2.4 Aanvullende eisen dagactiviteiten algemeen	10
Hoofdstuk 3. Beschrijving perceel dagactiviteiten doelgroep NAH	11
3.1 Omschrijving	11
3.2 Procesbeschrijving.....	11
3.3 Aanvullende eisen.....	12
3.4 Inschrijving	13
Hoofdstuk 4: Programma van Eisen.....	14
3.1 Algemene eisen	14
3.2 Eisen met betrekking tot samenwerking met overige actoren in het systeem van cliënten	17
3.3 Eisen met betrekking tot kwaliteit	17
3.4 Eisen met betrekking afstemming.....	19
3.5 Eisen met betrekking tot informatievoorziening aan inwoner	20
3.6 Eisen met betrekking tot Personeel	20
3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen	21
3.8 Eisen met betrekking tot het abonnementstarief (eigen bijdrage regeling)	21
3.9 Eisen met betrekking tot informatieverstrekking aan Opdrachtgever	21
3.10 Eisen met betrekking tot overleg	23
3.11 Eisen met betrekking tot gegevensverwerking en -uitwisseling	23

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 2: 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?

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.

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.

Continu proces van monitoren en evalueren bij taakgerichte bekostiging

Om te bepalen of we het goede doen op de juiste manier is een continu proces van monitoren en evaluatie nodig. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan daarom een intensieve dialoog met elkaar aan gedurende de contractperiode. Dit doen we op basis van KPI's die gericht zijn op resultaat voor de cliënt (op het niveau van de deelpopulatie) en cliënttevredenheid en eventueel een beperkte set aan informatie, zoals in-, door- en uitstroom. Hierdoor kan geëvalueerd worden of lange termijn resultaten, maatschappelijke doelen en KPI's worden bereikt, nog juist zijn of dat bijstelling nodig is.

Het onderlinge gesprek (Opdrachtgever, Opdrachtnemer én eventueel een aantal deelnemers aan de dagactiviteiten als klankbord) moet inzicht geven in wat werkt - en ook wat juist niet - en waarom bepaalde zaken (niet) werken. Dit draagt bij aan doorlopend proces van leren en verbeteren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan ieder kwartaal in overleg. Het eerste halfjaar van de looptijd

van het contract gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer maandelijks in gesprek. In gezamenlijk overleg kan de frequentie worden op- en afgeschaald.

Bepalen aanneemsom

Opdrachtnemer ontvangt een vooraf afgesproken vast jaarbedrag gedurende de hele contractperiode. Het budget wordt bepaald op basis van de omvang en kenmerken van de specifieke doelgroep. Bij het bepalen van de totaalbudgetten per 1 januari 2022 gaan we uit van de gegevens van de afgelopen twee jaar (2019 en 2020), eventueel gecorrigeerd voor de verwachte substantiële ontwikkeling. Het volume vervoer van en naar de dagactiviteiten zit bij de aanneemsom in. Hetzelfde geldt voor de indirecte contacturen.

De gemeenten koersen op een minimale inzet van pgb's om de volgende redenen:

- bij maatwerkvoorziening pgb is minder zicht op en controle van de kwaliteit van de aangeboden zorg
- inzet van pgb zorgt voor meer administratieve lasten bij de gemeente
- we willen meer samenwerking, cocreatie en innovatie. Dit gaat niet op bij toekenning van pgb's

Daarom hebben we het volgende beleid:

- Het volume persoonsgebonden budget (pgb) brengen we zowel bij aanvang als tussentijds bij verstrekking van een pgb in mindering op de aanneemsom. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer wanneer hij een pgb verstrekt. Deze werkwijze wordt niet betrokken bij de hieronder genoemde 15% bepaling.
- De ontwikkeling van het volume pgb wordt gemonitord en meegenomen in de gesprekken met de Opdrachtnemer.
- Wij verwachten van de Opdrachtnemer dat deze open staat voor samenwerking met andere aanbieders die (in toenemende mate) dagactiviteiten in de vorm van pgb aan meerdere inwoners levert.

Van belang is dat de Opdrachtnemer voldoende aanbod biedt en waar nodig een samenwerking met aanbieders aangaat, zodat wordt tegemoet gekomen aan de behoefte van de inwoner.

De bedoeling is dat de aanbieder deze stijging binnen het budget gaat opvangen door innovatieve (samenwerkings) oplossingen. Wanneer de aanbieder op jaarbasis tot en met 15% boven of onder het bedrag van de aanneemsom zit, dan blijft het budget gehandhaafd. Wanneer de aanbieder op jaarbasis 16% of meer boven of onder het bedrag van de aanneemsom zit, dan gaat Opdrachtgever met de Opdrachtnemer in gesprek.

Innovatiebudget

Om tot de bedoelde innovatie te komen, stelt Opdrachtgever een budget beschikbaar. Hierop kan Opdrachtnemer aanspraak maken door het doen van een aanvraag, met een plan van aanpak en budgetplan als onderbouwing. Jaarlijks beoordeelt Opdrachtgever of hij opnieuw een innovatiebudget beschikbaar stelt.

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 regelgevingen 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. Dagactiviteiten algemeen

2.1 Omschrijving

Dagactiviteiten in groepsverband zijn bedoeld om inwoners die niet mee kunnen doen in het 'gewone' dagelijkse (werk)leven, al dan niet met aanpassingen, een zinvolle besteding van de dag te bieden. De gemeente kan dagactiviteiten aanbieden als algemene voorziening en als maatwerkvoorziening. Dagactiviteiten dragen bij aan de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner, zodat deze langer in de eigen leefomgeving kan blijven. De inwoner wordt actief betrokken en de dagactiviteiten verlenen hem zingeving. De dagactiviteiten kunnen worden ingezet om een dag invulling of dagstructuur te hebben en mensen te ontmoeten. Ze kunnen naast structurerend ook ontwikkelingsgericht zijn. Dit product kan worden ingezet ter ontlasting van de mantelzorger met het oog op het zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen laten wonen van de inwoner. De noodzakelijke begeleiding zodat de inwoner kan deelnemen aan dagactiviteiten, is inbegrepen. Zo nodig kan de inwoner ook in aanmerking komen voor het vervoer naar de locatie.

2.2 Indicatiecriteria en doelgroepen

Een inwoner kan na onderzoek vanuit de Wmo (vervoer naar) dagactiviteiten krijgen als hij:

- beperkingen ondervindt in zijn zelfredzaamheid en/of participatie en door deelname aan dagactiviteiten zijn zelfredzaamheid en participatie behoudt of mogelijk verbetert, en;
- de ondervonden beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en/of participatie 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;
- geen indicatie heeft of kan krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz);
- (nog) geen (aangepast) werk of vrijwilligerswerk kan verrichten;
- (nog) niet beschikt over arbeidsvermogen en voor zijn arbeidsinschakeling geen aanspraak kan maken op een voorziening op grond van de Participatiewet, of;
- zonder dagactiviteiten moet verblijven in een instelling of thuis zou verwaarlozen, of;
- een mantelzorger heeft die moet worden ontlast.

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 dagactiviteiten 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 ondersteuning 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 dagactiviteiten kan bieden aan de inwoner.

Waar willen we naar toe?

We willen 'een zinvolle daginvulling voor iedereen' die dat nodig heeft. Dit betekent dat de daginvulling voor inwoners aansluit bij hun behoeften, gericht is op meedoen aan de maatschappij en zo mogelijk zonder indicatie beschikbaar

Verschuiving naar en samenwerking met algemene voorzieningen en voorliggende oplossingen

Daarnaast willen we waar mogelijk van maatwerkvoorziening naar vrij toegankelijke voorzieningen en reguliere mogelijkheden. Dit biedt kansen om aan te sluiten bij de eigen mogelijkheden van de inwoner, door de ondersteuning dichtbij de inwoner te organiseren, de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers, mantelzorgers en het sociale netwerk te versterken, waar mogelijk zwaardere vormen van

ondersteuning te kantelen naar lichtere vormen (afschalen) en effectiever gebruik te maken van ondersteuningslocaties. In welke mate een verschuiving van maatwerkvoorziening naar algemene voorzieningen mogelijk is verschilt per persoon en is maatwerk. Het hangt af van de mate van zorgintensiteit, de aard en doel van de activiteit en de mate van ontzorgen (niet op zorg gericht).

Dagactiviteiten meer verbinden met de Participatiewet

Voor een toelichting, zie 2.3.3

Hoe zijn de dagactiviteiten nu georganiseerd in Urk en Noordoostpolder?

De dagactiviteiten variëren van lichte ondersteuningsvormen tot (zwaardere) maatwerkvoorziening. De lichtste ondersteuningsvormen zijn de *vrij toegankelijke activiteiten in de wijken en dorpen*. Dit noemen wij in Noordoostpolder de 'lokale bewonersinitiatieven'. Ook op Urk nemen inwoners, verenigingen en kerken het initiatief voor verschillende activiteiten. Deze activiteiten worden met of door vrijwilligers opgezet en zijn voor iedereen.

Daarnaast zijn er de *algemene voorzieningen voor dagactiviteiten* die gesubsidieerd worden vanuit de gemeenten. De algemene voorziening is voor iedereen vrij toegankelijk of na een lichte toets toegankelijk. Dit zijn in Noordoostpolder de Inloopvoorziening Bouwerskamp, de inloopvoorziening bij het leger des Heils en op Urk de activiteiten binnen Mit Eenkanger (Met Elkaar) via Caritas Urk. Bij deze lichte ondersteuningsvormen komt een mix van doelgroepen. Doelen zijn: ontmoeting, (taal)ontwikkeling, werkvaardigheden, zinvolle daginvulling, iets doen voor een ander. De individuele doelen van deelnemers kunnen verschillen per persoon en per activiteit. Carrefour in Noordoostpolder en Caritas Urk op Urk hebben een spilfunctie voor vrijwilligerswerk en activiteiten die mensen kunnen helpen met een zinvolle daginvulling in het voorveld.

De voorgenoemde initiatieven en algemene voorzieningen zijn voorliggend op een maatwerkvoorziening. Ze zijn geschikt voor de 'lichtere' doelgroep (beginnende beperkingen). Het gaat om bijvoorbeeld gezamenlijk eten en/of koffie drinken, activiteiten gericht op bewegen en fitheid, zoals wandelgroepen en sporten bij reguliere sportverenigingen en creatieve activiteiten.

Als de lichtste ondersteuningsvormen niet meer passend of voldoende zijn voor de zelfredzaamheid of participatie van de inwoner kan een *maatwerkvoorziening dagactiviteiten* nodig zijn in aanvulling op informele zorg en/of in combinatie met het gebruik van algemene voorzieningen. Signalen hiervan zijn:

- De inwoner neemt zelf geen initiatief meer om te gaan of trekt zich terug binnen de groep, terwijl er wel continuïteit in ondersteuning is vereist;
- De inwoner wordt gemeden binnen de groep en/of werkt verstorend in de groep;
- De problematiek van de inwoner vraagt om professioneel toezicht.

2.3 Onderscheid in vormen dagactiviteiten Wmo

We onderscheiden drie vormen / producten van dagactiviteiten Wmo. Deze gaan elk een verschillend deel van de populatie bedienen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende producten, de bijbehorende deelpopulatie, activiteiten en bekostigingsvorm:

Naam Product	Deelpopulatie	Activiteiten	Bekostigingsvorm	Exclusief deelpopulatie
Belevingsgerichte dagactiviteiten	Ouderen en (jong) dementerenden	Recreatief	Taakgericht	Arbeidsmatige leeftijd m.u.v. jong dementerenden
Dagactiviteiten NAH	Niet aangeboren hersenletsel (NAH)	Recreatief en ontwikkelingsgericht	Taakgericht	Inwoners die geen NAH hebben
Arbeidsmatige dagactiviteiten	Arbeidsmatige leeftijd	Ontwikkelingsgericht	Resultaatgericht	- Deelpopulatie NAH, - Pensioengerechtigde leeftijd en dementerenden

Tabel 3: Overzicht scheidslijn vormen van dagactiviteiten Wmo

Pensioengerechtigd en toch arbeidsmatige dagactiviteiten?

De inwoner staat centraal. Neem bijvoorbeeld een inwoner die deelneemt aan de Arbeidsmatige dagactiviteiten en de pensioengerechtigde leeftijd bereikt maar graag wil blijven deelnemen aan de Arbeidsmatige dagactiviteiten, dezeken daar in afstemming met de aanbieder en gemeente blijven. De inwoner ontvangt een andere indicatie, namelijk voor Belevingsgerichte dagactiviteiten. De aanbieder Belevingsgerichte dagactiviteiten en de aanbieder Arbeidsmatige dagactiviteiten werken samen om deze inwoner te bedienen. Dat kan een combinatie van dagactiviteiten zijn of volledige deelname aan de Arbeidsmatige dagactiviteiten. Zij kunnen bijvoorbeeld hun samenwerking vorm geven in een hoofd- en onderaannemerschap.

2.4 Aanvullende eisen dagactiviteiten algemeen

De Opdrachtnemer beschikt over een locatie die goed toegankelijk en bruikbaar is voor de doelgroep met beperkingen.

Een dagdeel bestaat uit 3 tot 4 uur. Dit betekent dat een tijdsduur van 2 uur in de ochtend en 2 uur in de middag geldt als 1 dagdeel. De daadwerkelijke aanwezigheid van de deelnemer per dagdeel wordt afgestemd op zijn draagkracht en mogelijkheden. Per dag zijn maximaal twee dagdelen mogelijk. Het betreft een integraal tarief. Hieronder vallen alle directe en alle indirecte kosten.

De Opdrachtnemer werkt waar mogelijk samen met andere aanbieders met als doel het bieden van passende ondersteuning aan de inwoner. Door de diversiteit in doelgroepen en ondersteuningsbehoefte per inwoner kan onderlinge samenwerking een grote meerwaarde leveren voor de inwoner en de efficiëntie bevorderen. De Opdrachtnemer ziet kansen in innovatieve samenwerkingsverbanden en is bereid deze samenwerking met andere aanbieders te verkennen.

De Opdrachtnemer zoekt aansluiting met dagactiviteiten die zijn georganiseerd vanuit het sociale netwerk van de inwoner, lokale bewonersinitiatieven in het preventieve veld en/of reguliere activiteiten en de algemene voorzieningen. De Opdrachtnemer werkt nauw samen met bewoners/deelnemers en eventuele andere betrokken organisaties aan het proces van vernieuwing van dagactiviteiten. Zij schalen indien mogelijk af naar deze vrij toegankelijke dagactiviteiten en/of zij zetten een (flexibele) samenwerking hiermee op naar gelang de behoefte middels de inzet van een professional van de aanbieder op deze lokaal georganiseerde dagactiviteiten in dorpen en wijken. Het eigenaarschap blijft bij de bewoners/deelnemers vanuit lokale bewonersinitiatieven liggen.

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 de onafhankelijke cliëntondersteuner hierbij kan bieden en verstrekt de hiervoor benodigde informatie. De Opdrachtnemer ondersteunt inwoner zolang als de onafhankelijke cliëntondersteuner vanuit de Wlz het nog niet heeft overgenomen.

Hoofdstuk 3. Beschrijving perceel dagactiviteiten doelgroep NAH

3.1 Omschrijving

Inwoners met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) hebben schade aan de hersenen die is ontstaan in de loop van hun leven. Dit zorgt voor een onomkeerbare breuk in hun levenslijn doordat een inwoner met NAH ervaart dat wat voorheen vanzelfsprekend was, dat nu niet meer is. Dit vraagt speciale aanpak en aandacht, bijvoorbeeld voor rouwverwerking en leerbaarheid. Waar mogelijk maakt de inwoner na een tijdje de stap weer (terug) naar (vrijwilligers)werk.

Variatie in het aanbod

Inwoners die aangewezen zijn op Dagactiviteiten NAH verschillen in aard van de belemmering en nog aanwezige vaardigheden, (culturele) achtergrond en interesses. Wij zijn daarom op zoek naar een divers aanbod van zowel recreatieve als arbeidsmatige dagactiviteiten.

We willen een aanbod van activiteiten voor inwoners met NAH in onze gemeenten die passen bij hun vraag, bij de interesses en overgebleven vaardigheden, bij het opleidingsniveau, bij de achtergrond, vroegere hobby's etc. Ook zoeken wij variatie in binnen- en buitenactiviteiten. Waarbij het mogelijk is voor de inwoner om te kiezen uit meerdere activiteiten in kleinere groepjes of individuele activiteiten. En er moeten ook mogelijkheden zijn voor deelnemers die dat wensen, om kort te rusten. Dat betekent niet dat er bedden aanwezig moeten zijn.

De omgang met de deelnemers dient gebaseerd te zijn op persoonlijke aandacht. Het zien en erkennen van de individuele geschiedenis, de noodzakelijke rouwverwerking, persoonlijkheid en interesse van de deelnemers is een belangrijk aandachtspunt. Vanuit deze basishouding worden activiteiten aangeboden aan de deelnemers.

3.2 Procesbeschrijving

Er is een indicatie van de gemeente nodig. Naar aanleiding van de melding met de hulpvraag door de inwoner gaat een klantmanager/gespreksvoerder in gesprek met de inwoner. Deze onderzoekt of een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. De inwoner bepaalt samen met de klantmanager/gespreksvoerder welk resultaat dient te worden behaald. 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.

Naar aanleiding van het gesprek en eventueel vervolgonderzoek stelt de klantmanager/gespreksvoerder een Onderzoeksverslag op. Na het gesprek ontvangt de inwoner het onderzoeksverslag ter ondertekening. Na retournering van het onderzoeksverslag ontvangt de inwoner een beschikking voor de maatwerkvoorziening Dagactiviteiten NAH met informatie waar hij zich kan melden. Het onderzoeksverslag maakt hier integraal onderdeel van uit.

In de beschikking wordt de ondersteuningsvraag (en de zorgtoewijzing via het berichtenverkeer) niet in detail vastgelegd. De benodigde omvang van de ondersteuning is niet opgenomen in de beschikking, want die bepaalt de Opdrachtnemer samen met de inwoner en zijn netwerk.

De Opdrachtgever stuurt de beschikking eveneens naar de Opdrachtnemer.

Op het moment dat inwoners ontevreden zijn over de geleverde hulp en ondersteuning, zijn er verschillende terugvalopties, zoals het inzetten van onafhankelijke cliëntondersteuning, het inzetten van een procedure van bezwaar en beroep of een evaluatie van de ondersteuning met mogelijke alternatieve inzet.

De Opdrachtgever geeft de beschikking af voor onbepaalde tijd. Eventueel uitstroommoment bepaalt de Opdrachtnemer in overleg met de inwoner en zijn naasten. Ook in het uitzonderlijke geval dat

slechts voor korte tijd maatwerkvoorziening Dagactiviteiten NAH nodig zijn en vervolgens afgeschaald kan worden, is het aan de Opdrachtnemer om dit in gang te zetten.

Drie maanden na de toegang van de inwoner tot de maatwerkvoorziening Dagactiviteiten NAH voert de gemeente een doelmatigheidsonderzoek bij de inwoner. Tijdens dit evaluatiemoment met de inwoner geeft gemeente eveneens aan dat de inwoner bij toekomstige signalen en klachten terecht kan bij de gemeente. Verder wordt tijdens het doelmatigheidsonderzoek zo nodig een follow-up doelmatigheidsonderzoek met de inwoner ingepland.

Deelnemers betalen (vooralsnog alleen) in Noordoostpolder een vaste eigen bijdrage (abonnementstarief), de inning hiervan loopt via het CAK. De inwoner wordt over het abonnementstarief geïnformeerd in het gesprek met de gemeente en in de beschikking.

Opdrachtnemer vervult casemanagersrol en bepaalt toegang tot locatie

De Opdrachtnemer vervult een casemanagersrol bij de maatwerkvoorziening Dagactiviteiten NAH. De casemanager is een vaste begeleider voor de inwoner en zijn naasten. De casemanager:

- leidt de inwoner toe naar de juiste locatie(s) voor dagactiviteiten (maatwerkvoorziening, algemene voorziening, voorliggende oplossing, aansluiting bewonersinitiatief of combinaties hiervan) en zorgt voor een warme overdracht.
- monitort of bovengenoemde locatie passend blijft
- stemt met de inwoner en zijn netwerk de benodigde omvang van de ondersteuning af.
- monitort de benodigde omvang van ondersteuning van de inwoner.
- monitort het welbevinden van de inwoner en zijn of haar naasten.
- leidt toe naar voorliggend veld, (vrijwilligers)werk en indien aan de orde naar de Wlz.

Kortom, de casemanager heeft de regie en volgt de inwoner en de mantelzorger.

De benodigde omvang van de maatwerkvoorziening Dagactiviteiten NAH staat niet in de beschikking. De Opdrachtnemer kijkt op basis van de mate van zorgintensiteit, de aard en doel van de activiteit en de mate van ontzorgen (niet op zorg gericht) of de maatwerkvoorziening passend is en/of begeleidt inwoner (na verloop van tijd) naar een vrij toegankelijke voorziening, (vrijwilligers)werk of de Wlz. Het gaat hierbij om de beste oplossing voor de inwoner; doen wat goed is voor de inwoner en de aan verandering onderhevige ondersteuningsvraag. Dit betekent maatwerk in de relatie tussen Opdrachtnemer en inwoner en zijn eventuele mantelzorger. Dit betekent ook ruimte voor de Opdrachtnemer om een professional te plaatsen op een locatie van een bewonersinitiatief. Of een inwoner dagactiviteiten te bieden bij verschillende organisaties. Dus ruimte om professionals en inwoners uit te wisselen en verschillende combinaties mogelijk te maken, zowel tussen professionele aanbieders als vanuit maatwerkvoorziening met algemene voorzieningen en bewonersinitiatieven.

De Opdrachtnemer bepaalt in welke mate integrale levering vanuit het ketenperspectief gezien wenselijk is. De Opdrachtnemer zorgt voor de juiste zorg op de juiste plek en benut de kennis, kunde en capaciteiten van alle partijen optimaal. Zodat dit de inwoner zinvolle en passende dagactiviteiten biedt. Integraal en vanuit de zorginhoud wordt de afweging gemaakt wat een cliënt nodig heeft. We verwachten van de aanbieders focus op samenwerking en transformatie

Verantwoording

Verantwoording vindt plaats op basis van gezamenlijke doelstellingen en resultaten, zoals de kwaliteit van hulp en ondersteuning. De financiële verantwoording beperkt zich tot een aantal betalingen per jaar op basis van het afgesproken bedrag.

Doordat er geen bekostiging en (uitgebreide) verantwoording op het individuele ondersteuningstraject plaatsvindt, ontstaat voor de Opdrachtnemer ruimte om samen te werken.

3.3 Aanvullende eisen

De aanbieder beschikt over prikkelarme verblijfsruimten in de locatie voor dagactiviteiten voor inwoners met NAH.

De Opdrachtnemer biedt de Dagactiviteiten dichtbij aan. Dit betekent binnen de leefomgeving van de inwoners en binnen de grenzen van de eigen gemeente.

De behoefte van inwoner staat centraal. De inwoner geeft bij de de Opdrachtnemer aan naar welke locatie deze wil. De Opdrachtnemer vraagt naar de locatie behoefte van de inwoner en geeft hier gehoor aan. De Opdrachtnemer vervult de rol van een casemanager. De locatie behoefte kan wijzigen gedurende de tijd als gevolg van een veranderende ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

De Opdrachtnemer speelt in op de locatie behoefte van de inwoners. Als bijvoorbeeld inwoners naar een arbeidsmatige setting willen en er is geen plaats dan speelt Opdrachtnemer in op deze behoefte en draagt redelijkerwijs zorg voor meer dagactiviteiten in een arbeidsmatige setting.

Voor de inwoner met NAH en zijn netwerk is het vaak lastig te overzien welke ondersteuning vanuit welke wet mogelijk is. De aanbieder neemt hier een rol in werkt bijvoorbeeld samen met partijen die ondersteuning in de woonomgeving, mantelzorgondersteuning, wijkverpleging, behandeling / revalidatie en indien nodig Wlz zorg bieden.

De Opdrachtnemer heeft een actieve rol in het ondersteunen van de mantelzorger en werkt zo mogelijk samen met de welzijnsorganisatie in het ondersteuningsaanbod, zoals gezamenlijk scholings aanbod.

Opdrachtgever gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door Opdrachtnemer. Indien dit niet direct kan, dient de Opdrachtnemer uiterlijk 15 werkdagen na verzending van het 301 bericht (toewijzingsbericht) te starten met de dienstverlening. 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 van de gemeente en wordt gezamenlijk besproken hoe hiermee om te gaan.

De Opdrachtnemer dient bij spoedaanvragen uiterlijk 2 werkdagen na ontvangst van de beschikking 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.

Opdrachtnemer is bij twee opeenvolgende dagdelen niet verplicht een maaltijd aan te bieden aan de inwoner. Het staat Opdrachtnemer wel vrij om al dan niet tegen een redelijke onkostenvergoeding een maaltijd aan te bieden.

3.4 Inschrijving

We willen voor de Dagactiviteiten doelgroep NAH taakgericht bekostigen (populatiebekostiging). Voor de deelpopulatie inwoners met NAH willen we één contract aangaan met een Opdrachtnemer, die via hoofd-onderaannemerschap werkt al naar gelang de behoefte van de inwoners, of een consortium van aanbieders die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de taak en het bieden van het benodigde diverse aanbod voor de inwoner. De Opdrachtnemer ontvangt de aanneemsom of het consortium ontvangt gezamenlijk een aanneemsom.

Contractduur

We sluiten een contract met de duur van vier jaar met de optie tot tweemaal een verlenging met een duur van twee jaar (totaal acht jaar).

Hoofdstuk 4: Programma van Eisen

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

Onderzoeksverslag	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.
-------------------	---

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	De vigerende Verordening, Besluit en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Noordoostpolder en gemeente Urk is te vinden op: www.overheid.nl . Vervolgens kan men via Beleid & 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. Opdrachtnemer kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein "Krachtig Noordoostpolder 2.0 Doen wat werkt!" vinden via raad.noordoostpolder.nl . Opdrachtnemer kan het vigerende Beleidsplan Sociaal Domein 2019-2021 "Een gezond en positief Urk" vinden via https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Urk/6fd9774c-6362-4357-b314-82bd05f2d405 De Opdrachtnemer participeert naar vermogen in partneroverleggen, onderzoeken en gezamenlijke beleidsontwikkeling.
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	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.

	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. Indien Opdrachtnemer hier geen invulling aan geeft, zal Opdrachtgever betreffende Opdrachtnemer hier op aanspreken om dit alsnog te doen. Let op: Deze eis is per ingangsdatum van de overeenkomst alleen van toepassing voor gemeente 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 begeleiding niet blijkt te kunnen bieden, kan dit leiden tot ontbinding van het contract.
Nr.	Uitvoering algemeen
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 beschreven 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. Let op: gemeente Noordoostpolder bestaat uit Emmeloord en omliggende dorpen, evenals een uitgestrekt buitengebied. De Opdrachtnemer biedt de Dagactiviteiten dichtbij aan. Dit betekent binnen de leefomgeving van de inwoners en binnen de grenzen van de eigen gemeente.
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). Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie van de inwoner met de inwoner (en mantelzorger). Vervolgens meldt inwoner of mantelzorger deze verandering in de situatie zo nodig bij: Urk: via sociaaldomein@urk.nl Noordoostpolder: (0527) 63 39 11 of sociaaloket@noordoostpolder.nl
19	De Opdrachtnemer heeft een zorgplicht en acceptatieplicht. Opdrachtnemer is verplicht iedere inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van zorg. Opdrachtnemer biedt de zorg aan de inwoner die daarvoor een beschikking heeft ontvangen en biedt kwalitatief verantwoorde zorg aan de inwoner, al dan niet via een samenwerkingsverband of hoofd- en onderaannemerschap. Bij inschrijving dient Opdrachtnemer aan te geven aan welke doelgroep(en) hij ondersteuning 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 biedt dagactiviteiten in dagdelen aan aan de inwoner. Het directe contact is face to face, tenzij de omstandigheden dit onmogelijk maken.
22	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.
23	Bij ingang van de raamovereenkomst wijzen zowel de individuele gemeenten als de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan.
24	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • openingstijden; • dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc.; • informatie over het indienen van klachten. De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
25	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.
26	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.
27	Is sprake van inschrijving via een consortium/samenwerkingsverband, dan is men gezamenlijk verantwoordelijk.
27	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 telefonisch bereikbaar te zijn.
28	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.
29	Opdrachtnemer zorgt dat de locatie (zo niet in de thuissituatie) waar ondersteuning plaatsvindt, voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving en voor iedereen toegankelijk is. 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.
30	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.
31	Opdrachtnemer beëindigt de diensten: – 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 zijn; – naar aanleiding van een verzoek daartoe door de inwoner; – bij verhuizing naar een andere gemeente; – wanneer de inwoner is overleden.
32	Opdrachtnemer dient zich te houden aan het gestelde in de bijlage over het berichtenverkeer.
33	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: – 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; – een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;

	– het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.
34	Indien Opdrachtnemer op basis van het voorgaande de ondersteuning wenst te beëindigen is het volgende van toepassing: – 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. – Opdrachtnemer dient hiertoe contact op te nemen en afstemming te zoeken met de lokale toegang. – Bij het besluit over de instemming met de beëindiging van de ondersteuning neemt de lokale toegang in ieder geval in overweging: • of het gedrag van de inwoner niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de inwoner; • of Opdrachtnemer in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de ondersteuning te voorkomen; • of Opdrachtnemer de juiste procedure heeft gevolgd; • of Opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een andere wijze van continuering van de ondersteuning. - Wanneer de lokale toegang instemt met de beëindiging, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de ondersteuning wordt voortgezet, totdat er een definitieve oplossing is gevonden.

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

Nr.	Beschrijving eis
35	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.
36	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.
37	Daar waar mogelijk stemt de Opdrachtnemer tijden en inhoud van de ondersteuning af met overige dienstverleners en verleners van mantelzorg.
38	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
39	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de maatwerkvoorzieningen van goede kwaliteit zijn. De maatwerkvoorziening wordt in elk geval: - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; - afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de Inwoner ontvangt; - verstrekkt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; - verstrekkt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
40	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede kwaliteit van de geboden hulp. 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: • het bieden van verantwoorde ondersteuning • het hanteren van de meldcode signalen huiselijk geweld en kindermishandeling • het melden van calamiteiten en geweld

	• het aanstellen van een vertrouwenspersoon
41	Opdrachtnemer voldoet daarnaast aan de gestelde eisen ter bevordering van de rechtspositie van de inwoner, waaronder: • het afhandelen van klachten; • het organiseren van medezeggenschap; • het verantwoorden van de naleving van gestelde kwaliteitseisen.
42	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.
43	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.
44	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.
45	Opdrachtnemer houdt zich aan de wet- en regelgeving (zoals de Wmo, inclusief memorie van toelichting, de Algemene verordening gegevensbescherming en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap)
46	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)
47	De medewerkers in dienst bij Opdrachtnemer houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
48	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.
49	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.
50	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: - Uitval/bereik - Cliënttevredenheid - Doelrealisatie: - Zonder hulp verder - Na beëindiging geen nieuwe start - Afname problematiek/toename zelfredzaamheid - Overeengekomen doelen gerealiseerd
51	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.
52	Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen: 1. Ontwikkeling aantal cliënten 2. Start zorg 3. Reden stop zorg 4. Klachten 5. Het aantal inwoners per kwartaal op de wachtlijst 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.
	Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.
53	Als sprake is van hoofd- en onderaannemerschap, dan borgt de hoofdaannemer de kwaliteit van de ondersteuning van de onderaannemer. Is sprake van een samenwerkingsverband, dan is men gezamenlijk verantwoordelijk.

3.4 Eisen met betrekking afstemming

Nr.	Afstemming, samenwerking en signalering
54	Opdrachtnemer meldt tijdig bij Opdrachtgever wanneer hij een veranderde situatie of hulpvraag signaleert. Hierbij wordt (niet limitatief) rekening gehouden met: - Leefsituatie - De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling - Ziekte - Veranderde hulpvraag niet passend binnen het huidige traject - Verhuizing - Andere problemen die van invloed zijn op het functioneren
55	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.

Nr.	Afstemming gemeente: monitoring, rapportage en overleg
56	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.
57	De verantwoording vindt minimaal eenmaal per jaar plaats op basis van een kwalitatieve vertelsessie door Opdrachtnemer tezamen met de onderaannemers aan de Opdrachtgever.
58	De Opdrachtnemer rapporteert tweemaal per jaar schriftelijk aan de gemeente, in ieder geval over de volgende KPI's: - kwaliteit dienstverlening en cliënttevredenheid - klachtenafhandeling en aard en aantallen klachten - innovatie en realisatie beleidsdoelstellingen van de gemeente - samenwerking met andere aanbieders - verbinding en samenwerking met voorveld - afschalen naar en samenwerken met algemene voorziening - doorstroming naar de Wlz - financieel - mogelijke knelpunten
59	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.
60	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.
61	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: - medewerking aan cliëntervaringsonderzoeken door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich houden aan de privacywetgeving en de Wmo. - 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. - medewerking aan alle vormen van controle door of namens Opdrachtgever op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid en/of de geleverde kwaliteit. - het inzicht geven in de financiën
62	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
63	Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang zorglevering op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, directe contactgegevens, kwaliteitsplan, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.
64	Opdrachtnemer communiceert adequaat met inwoner. Opdrachtnemer is goed bereikbaar voor inwoner.
65	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.
66	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat inwoner in de gelegenheid wordt gesteld een beroep te kunnen doen op een vertrouwenspersoon.

3.6 Eisen met betrekking tot Personeel

Nr.	Beschrijving eis
67	Inwoner mag op geen enkele wijze verantwoordelijkheden dragen die bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoren als het zorg in natura betreft.
68	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.
69	Het personeel en de inzet daarvan moet voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving (o.a. certificering, werkvergunningen, etc.).
70	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.
71	Maatwerkvoorziening Dagactiviteiten wordt geleverd door professionals met een passend en relevant opleidingsniveau.
72	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.

3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen

Nr.	Beschrijving eis interne instructies
73	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: - milieuvriendelijk werken; - relevante ARBO-aspecten; - gewenste bejegening van de cliënt; - een instructie inzake omgaan met vertrouwelijkheid en inzake privacy; - signaleren van en omgaan met klachten, aan de hand van de klachtenprocedure van de Opdrachtnemer; - een instructie voor het omgaan met wangedrag van de cliënt, waaronder intimidatie, mishandeling en verbale agressiviteit, aan de hand van het protocol van de Opdrachtnemer; - 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.
74	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt de Opdrachtnemer de interne instructie.

Nr.	Beschrijving eis protocollen
75	Opdrachtnemer dient toegerust te zijn voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde dienstverlening. Opdrachtnemer hanteert protocollen inzake: - weigering en stopzetten van de ondersteuning; - verlening van spoedzorg; - calamiteiten/geweldsincidenten; - seksueel overschrijdend gedrag; - signalering.
76	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer deze protocollen.

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

Nr.	Beschrijving eis
77	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. Let op: geldt vooralsnog alleen voor gemeente Noordoostpolder

3.9 Eisen met betrekking tot informatieverstrekking aan Opdrachtgever

Nr.	Beschrijving eis
78	Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks over de Levertijden zorg: • Tijdsduur tussen 301-bericht en eerste contact met de inwoner Hiernaast verwachten wij een proactieve houding in het melden van eventuele bijzonderheden. Opdrachtgever kan indien nodig tussentijds de gegevens opvragen en verkrijgen
79	Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks over Klachtenafhandeling: • Aantal klachten; • Aard van de klachten; • Kort gemotiveerde uitspraak gegrond/ongegrunde klacht;

	• Genomen maatregel n.a.v. de klacht; • Behandeltermijn van de klacht (van moment van binnenkomst tot doen van uitspraak). 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.
80	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: Gemeente Noordoostpolder: contractmanagement@noordoostpolder.nl Gemeente Urk: sociaaldomein@urk.nl
81	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.
82	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.
83	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. De resultaten van dit onderzoek overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De kosten van dit onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Norm cliënttevredenheidsonderzoek: Opdrachtnemer dient minimaal een voldoende te scoren op het cliënttevredenheidsonderzoek.
84	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. 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: • welke maatregelen Opdrachtnemer zal nemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren; • de termijn waarbinnen de verbeteringen moeten zijn gerealiseerd. 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. 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.
85	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) verantwoordings-eisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de WMO.
85	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
86	Ten minste eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachgever en Opdrachtnemer over tenminste de volgende onderwerpen: • Samenwerking met Opdrachtgever; • Kwaliteit van de dienstverlening • Duurzame bedrijfsvoering • Facturatie Indien Opdrachtgever dit nodig acht, kan het aantal overlegmomenten worden uitgebreid.

3.11 Eisen met betrekking tot gegevensverwerking en -uitwisseling

Nr.	Beschrijving eis
87	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.