



Bijlage 18 – Beschrijving & Programma van Eisen Kortdurend Verblijf

Hoofdstuk 1: Organisatie en de aan te besteden raamovereenkomst

Hoofdstuk 2: Beschrijving perceel Kortdurend verblijf

Hoofdstuk 3: Programma van Eisen

Inhoudsopgave

Bijlage 18 – Beschrijving & Programma van Eisen Kortdurend Verblijf	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
1.6 Ruimte voor pilots en wijzigingen	5
Hoofdstuk 2. Beschrijving perceel kortdurend verblijf	7
2.1 Omschrijving	7
2.2 Procesbeschrijving.....	8
2.3 Aanvullende eisen.....	8
2.4 Inschrijving	8
Hoofdstuk 3: Programma van Eisen.....	9
3.1 Algemene eisen	9
3.2 Eisen met betrekking tot samenwerking met overige actoren in het systeem van cliënten	12
3.3 Eisen met betrekking tot kwaliteit	12
3.4 Eisen met betrekking afstemming.....	13
3.5 Eisen met betrekking tot informatievoorziening aan inwoner	14
3.6 Eisen met betrekking tot Personeel	15
3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen	15
3.8 Eisen met betrekking tot het abonnementstarief (eigen bijdrage regeling)	16
3.9 Eisen met betrekking tot informatieverstrekking aan Opdrachtgever	16
3.10 Eisen met betrekking tot overleg	17
3.11 Eisen met betrekking tot gegevensverwerking en -uitwisseling	17

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?

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.

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.

1.6 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 abonnementsstarief, 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 aanbidders 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 aanbidders 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 aanbidders 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 kortdurend verblijf

2.1 Omschrijving

Kortdurend verblijf (logeeropvang) is bedoeld om de mantelzorger tijdelijk helemaal te ontlasten. Het kortdurend verblijf wordt geboden in een instelling of in een accommodatie van een gecontracteerde aanbieder. De zorgvrager is door het (tijdelijk/deels) wegvallen van de mantelzorg aangewezen op ondersteuning die gepaard gaat met voortdurend toezicht of 24-uurs ondersteuning in de nabijheid. Is voortdurend toezicht dan wel 24-uurs ondersteuning in de nabijheid door de mantelzorger niet noodzakelijk, dan zouden bijvoorbeeld dagactiviteiten al dan niet gecombineerd met begeleiding en ambulante zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet (ZvW) een oplossing zijn.

Indicatiecriteria en doelgroepen

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

- beperkingen ondervindt in zijn/haar zelfredzaamheid en/of participatie, en;
- een mantelzorger heeft en kortdurend verblijf noodzakelijk is om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten, en;
- door het (tijdelijk/deels) wegvallen van de mantelzorg is aangewezen op ondersteuning die gepaard gaat met het overnemen van voortdurend toezicht dan wel 24-uurs ondersteuning in de nabijheid, niet zijnde het bieden van intramurale geneeskundige zorg, en;
- zonder kortdurend verblijf 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 Eerstelijnsverblijf op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw), en;
- niet op grond van zijn aanvullende zorgverzekering in aanmerking kan komen voor kortdurend verblijf.

De volgende doelgroepen zijn te onderscheiden:

- Inwoners met ouderdomsklachten (lichamelijke beperking of somatische aandoening door veroudering, psychogeriatrische aandoeningen, vroegtijdige dementie)
- Inwoners met een lichamelijke, zintuigelijke of chronische ziekte
- Inwoners met psychosociale of psychiatrische problematiek
- Inwoners met een (licht) verstandelijke beperking
- Inwoners met niet aangeboren hersenletsel

Het is belangrijk dat per doelgroep voldoende aanbod van kortdurend verblijf 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 ondersteuning kan bieden aan de inwoner.

Waar willen we naar toe?

We willen mantelzorgers en zorgvragers snel en passend ondersteunen als zij dat nodig hebben. Dit betekent dat een zorgvrager na zijn aanvraag snel en eenvoudig terecht kan voor kortdurend verblijf. Het is bekend dat mantelzorgers pas laat aan de bel trekken en ondersteuning vaak op korte termijn moet worden ingezet om te voorkomen dat mantelzorgers (verder) overbelast worden en de thuissituatie onleefbaar wordt. Planbaar kortdurend verblijf kan ook nodig zijn als passende ondersteuning om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen.

Tegelijkertijd willen wij dat goed onderzocht wordt of kortdurend verblijf noodzakelijk is of dat kan worden volstaan met bijvoorbeeld het gebruik maken van een voorliggende oplossing. Ook een combinatie van een algemene voorziening en maatwerkvoorziening behoort tot de mogelijkheden. Dit vraagt een goede samenwerking van aanbieders van formele en informele respijtzorg. Zodat er een continuüm van respijtzorg ontstaat.

Verder willen we dat het kortdurend verblijf aansluit bij de behoefte van de mantelzorgers en de zorgvragers. Bij het gebruik van het aanbod is het belangrijk dat de zorgvrager én de mantelzorger er beide wat aan hebben. Mantelzorgers willen zorg die veilig en verantwoord is en zorgvragers zorg die vertrouwd en passend is. Tot slot willen we passend kortdurend verblijf voor de verschillende doelgroepen. Dit kan ook geregeld worden via een hoofd- en onderaannemerschap.

2.2 Procesbeschrijving

Er is een indicatie van de gemeente (Opdrachtgever) 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 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. Zij zoeken samen naar de meest geschikte gecontracteerde Opdrachtnemer.

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 het te behalen resultaat (tijdelijk ontlasten van de mantelzorger) en het aantal benodigde etmalen kortdurend verblijf.

De Opdrachtgever stuurt de beschikking eveneens naar de Opdrachtnemer.

2.3 Aanvullende eisen

De Opdrachtnemer biedt het Kortdurend verblijf dichtbij aan. Dit betekent binnen de leefomgeving van de inwoner en binnen de gezamenlijke gemeentegrenzen van gemeente Noordoostpolder en Urk.

Bij respijtzorg voor mantelzorgers die onverwachts en op korte termijn nodig is, gaat Opdrachtgever 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) het kortdurend verblijf beschikbaar te stellen voor de inwoner, tenzij de inwoner het op een later tijdstip heeft gepland. 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.

Opdrachtnemer zorgt dat inwoner het Kortdurend verblijf kan inplannen gedurende het jaar voor de mantelzorger die in een specifieke periode bijvoorbeeld met vakantie of een weekendje weg wil. De Opdrachtnemer gaat hierover in dialoog met de inwoner en samen plannen zij het Kortdurend verblijf in. Indien Opdrachtnemer geen planbaar Kortdurend verblijf kan bieden, dient Opdrachtnemer dit via hoofd- en onderaannemerschap te regelen bij een andere aanbieder.

De duur van het Kortdurend verblijf wordt door de klantmanager/gespreksvoerder van de gemeente individueel bepaald en omvat een etmaal per week. Het aantal etmalen kan door de inwoner aaneengesloten worden ingezet met een maximum van 52 etmalen per jaar vanaf datum eerste indicatie tot na afloop van een volledig jaar. Op deze wijze is het mogelijk voor de inwoner / mantelzorger logeer-, weekend- en/of vakantieopvang te regelen. Opdrachtnemer kan hieraan voldoen.

2.4 Inschrijving

We kiezen voor een inspanningsgerichte bekostiging. Dit betekent dat we een prijs per etmaal berekenen. Er wordt één tarief gehanteerd. Gemeente Noordoostpolder en Urk sluiten gezamenlijk met minimaal 3 aanbieders een contract.

Hoofdstuk 3: 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 ondersteuning 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 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 kunnen 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.
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: Urk: via sociaaldomein@urk.nl Noordoostpolder: (0527) 63 39 11 of sociaaloket@noordoostpolder.nl
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. 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 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	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.
22	Bij ingang van de raamovereenkomst wijzen zowel de individuele gemeenten als de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan.

23	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.
24	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.
25	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.
26	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.
27	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.
28	Opdrachtnemer beëindigt de diensten: – indien in overleg met de inwoner is besloten dat de hulp niet langer noodzakelijk is omdat het afgesproken resultaat is 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.
29	Opdrachtnemer dient zich te houden aan het gestelde in de bijlage over het berichtenverkeer.
30	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.
31	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 hulp 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 hulp te voorkomen; • of Opdrachtnemer de juiste procedure heeft gevolgd; • of Opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een andere wijze van continuering van de hulp. - 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.
--	--

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

Nr.	Beschrijving eis
32	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.
33	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.
34	Daar waar mogelijk stemt de Opdrachtnemer tijden en inhoud van de ondersteuning af met overige dienstverleners en verleners van mantelzorg.
35	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
36	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de maatwerkvoorzieningen van goede kwaliteit zijn. De maatwerkvoorziening wordt in elk geval: a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; b. afgestemd op de reële behoeften van de Inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die de Inwoner ontvangt; c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
37	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 in ieder geval: • het bieden van verantwoorde hulp • het hanteren van de meldcode signalen huiselijk geweld en kindermishandeling • het melden van calamiteiten en geweld • het aanstellen van een vertrouwenspersoon
38	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.
39	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.
40	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.
41	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.
42	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).
43	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).
44	De medewerkers in dienst bij Opdrachtnemer houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
45	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.
46	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.
47	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.
48	Opdrachtgever zal in ieder geval monitoren op 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.
49	Opdrachtgever geeft een toewijzing af voor een bepaald volume binnen een bepaalde periode. Binnen deze periode kan Opdrachtnemer het toegewezen volume inzetten.

3.4 Eisen met betrekking afstemming

Nr.	Afstemming, samenwerking en signalering
50	Opdrachtnemer meldt tijdig bij Opdrachtgever wanneer zij 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
51	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. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het signaal van een mogelijke Wlz-indicatie.

Nr.	Afstemming gemeente: monitoring, rapportage en overleg
52	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.
53	Opdrachtgever voert gedifferentieerd contractmanagement uit, passend bij de grootte van de organisatie van Opdrachtnemer. Er kunnen meerdere contactmomenten per jaar zijn. In die gesprekken wordt in ieder geval gesproken over: - de kwaliteit van de zorg - de scores op de kritische prestatie indicatoren - de termijnen waarbinnen de intake en de begeleiding is gestart - mogelijke knelpunten
54	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.
55	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.
56	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
57	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
58	Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende hulp, directe contactgegevens, kwaliteitsplan, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.

59	Opdrachtnemer communiceert adequaat met inwoner. Opdrachtnemer is goed bereikbaar voor inwoner. Dit betekent 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.
60	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.
61	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoner een beroep kan doen op een vertrouwenspersoon.

3.6 Eisen met betrekking tot Personeel

Nr.	Beschrijving eis
62	Inwoner mag op geen enkele wijze verantwoordelijkheden dragen die bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoren als het zorg in natura betreft.
63	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.
64	Het personeel en de inzet daarvan moet voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving (o.a. certificering, werkvergunningen, etc.).
65	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.
66	De ondersteuning wordt geleverd door professionals met een passend en relevant opleidingsniveau.

3.7 Eisen met betrekking tot interne instructies en protocollen

Nr.	Beschrijving eis interne instructies
67	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, 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.
68	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt de Opdrachtnemer de interne instructie.

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

70	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer deze protocollen.
----	---

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

Nr.	Beschrijving eis
71	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
72	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.
73	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.
74	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
75	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.
76	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.
77	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.
78	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.
79	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.
80	Uit de controleverklaring dient te blijken dat de bedragen, gefactureerd bij opdrachtgever, overeenkomen met het aantal werkelijk geleverde etmalen. Het overzicht van gedeclareerde etmalen aan inwoner geboden activiteiten dient opgesplitst te worden naar de verschillende gemeenten waaraan dienstverlening wordt geleverd. De kosten van deze verslagen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
81	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
82	Ten minste eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever 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
83	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.