



INHOUDELIJK DOCUMENT

Maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding 2023 De6 gemeenten

Datum: 24 januari 2022

Kenmerk: SIW008563

Opstellers

Aanbestedende diensten:

Gemeente Etten-Leur, mevrouw E. Kerstens

Gemeente Halderberge, mevrouw E. Hendrickx

Gemeente Moerdijk, mevrouw I. Maas

Gemeente Roosendaal, mevrouw S. Schroevers

Gemeente Rucphen, mevrouw C. Maas

Gemeente Zundert, de heer R. van der Lugt

Inkoopbureau West-Brabant:

Mevrouw S. van Loenen

Inhoud

BEGRIPPENLIJST.....	4
KADER VAN DE OPDRACHT.....	5
1 Achtergrond van de opdracht	6
1.1 Uitgangspunten Wmo Begeleiding.....	6
1.2 Strategische uitgangspunten.....	6
1.3 Context	7
1.4 Plaats van de maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding in de gehele keten	7
1.5 Analyse cliëntenpopulatie	8
2 De opdracht.....	9
2.1 De opdracht.....	9
2.2 De doelstelling.....	9
2.3 Cliëntperspectieven.....	9
2.4 Resultaatgebieden.....	11
2.5 Overzicht producten en percelen.....	11
2.6 Totstandkoming van toewijzing (individuele opdracht).....	12
2.6.1 Werkproces, termijnen en doorlooptijden	12
2.6.2 Levering door Aanbieder	13
2.6.3 No Show van de cliënt	14
2.6.4 Eisen Aanbieder binnen het werkproces.....	14
2.6.5 Eisen Aanbieder gericht op client.....	16
2.6.6 Versnelde procedure	16
2.7 Wijzigen product	16
2.8 Einde Toewijzing.....	17
2.9 Evaluatie en monitoring van de toewijzing	18
2.10 Resultaatgericht werken	20
3 Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder.....	21
3.1 Algemene eisen	21
3.2 Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid.....	22
3.3 Eisen met betrekking tot klachtenregeling	23
3.4 Eisen met betrekking tot de acceptatieplicht	23
3.5 Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit	24
3.6 Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging.....	25
3.7 Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt.....	25
3.8 Eisen met betrekking tot communicatie tot opdrachtgever	26

3.9	Eisen met betrekking tot de locatie waar de ondersteuning wordt geboden	26
3.10	Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten	27
3.11	Methodisch en resultaatgericht werken	27
4	Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers.....	28
4.1	Opleidingen en competenties	28
4.2	Houding en gedrag	29
5	Eisen met betrekking tot Social Return	30
6	Financieel.....	31
6.1	Resultaatbekostiging	31
6.2	Administratieve proces en declaratie	31
6.3	Facturatie.....	31
6.4	Productieverantwoording en accountantsverklaring.....	32
7	Monitoring en verantwoording (Contractmanagement)	34
7.1	Overleg tussen opdrachtgever en Aanbieder.....	34
7.2	Inspectie en onderzoek	34
7.3	Verstrekken gegevens	34
8	Wachtkamerovereenkomst.....	35

BEGRIPPENLIJST

Aanvullend op artikel 1 Definities van de raamovereenkomst:

- Opdrachtgever(s): de publiekrechtelijke rechtspersonen gemeente Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert. Iedere gemeente wordt afzonderlijk en voor zichzelf aangeduid als opdrachtgever. In dit document ook genoemd de gemeente(n).
- Opdrachtnemer: De in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven rechtspersoon die zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht.
- Hoofdaannemer: opdrachtnemer die rechtstreeks met de opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten.
- Onderaannemer: degene die de uitvoering van (een deel van) de opdracht van de hoofdaannemer op zich neemt op basis van tussen hoofd-en onderaannemer vastgelegde afspraken.
- Voorliggend veld: het geheel van (algemene) voorzieningen wat beschikbaar is in de leefomgeving van de inwoner (een wijk of gemeente) verzorgd door organisaties en/of inwoners dat antwoord kan zijn op een ondersteuningsvraag en waarvoor geen indicatie nodig is.
- Periode: De eenheid in tijd waar het resultaatstarief betrekking op heeft. Op het moment van het aangaan van de overeenkomst betrof dit conform het Standaard administratieprotocol 1 gehele maand, aangegeven door begindatum van de maand en einddatum van de betreffende maand.

KADER VAN DE OPDRACHT

Samenwerking De6 gemeenten

Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert hebben besloten, ter uitvoering van de verplichting ingevolge artikel 2.6.1 lid 1 Wmo 2015, met elkaar samen te werken aangaande de inkoop van de Maatwerkvoorziening Begeleiding, in die zin dat zij individueel de Raamovereenkomst met Aanbieders aangaan, maar de voorwaarden waaronder zij dit doen met elkaar afstemmen en voorts dat zij gezamenlijk overleg blijven voeren gedurende de gehele contractperiode.

Algemeen: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015:

Gemeenten moeten ervoor zorgen dat inwoners zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente is verantwoordelijk voor de ondersteuning voor mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Officieel heet deze wet Wmo 2015.

Deze opdracht: Maatwerkvoorziening Begeleiding in de Wet maatschappelijke ondersteuning

Deze opdracht beperkt zich tot de maatwerkvoorziening Begeleiding, zoals bedoeld in de Wmo 2015. De gemeente biedt ondersteuning, individueel of in een groep, die past bij de persoonlijke situatie. Deze maatwerkvoorziening is dus afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon.

De ondersteuningsactiviteiten zijn gericht op het bevorderen of ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt, opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen woonomgeving kan blijven wonen en waarbij, indien nodig, de mantelzorger wordt ontlast.

1 Achtergrond van de opdracht

1.1 Uitgangspunten Wmo Begeleiding

De uitgangspunten van de De6 gemeenten zijn:

1. We werken vanuit de eigen kracht en eigen regie van onze inwoners.
2. We ontzorgen en laten het normale leven leidend zijn.
3. We werken volgens het principe één gezin, één plan en één regisseur, zodat we bijdragen aan de participatie en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen in de eigen omgeving van onze inwoners.
4. We blijven resultaatgericht werken. Hierbij staat het beoogde resultaat centraal, waardoor we maatwerk kunnen bieden. De Gemeente eist deze resultaatgerichte werkwijze ook van Opdrachtnemers.
5. We organiseren een doorgaande lijn van ondersteuning van het voorliggend veld tot een zwaardere zorgbehoefte die wordt opgevangen door bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg en vice versa.
6. We bieden ondersteuning van goede kwaliteit, deze is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht en hier houden we toezicht op.
7. Het zorglandschap is zodanig ingericht dat voor elke Wmo-cliënt passende ondersteuning beschikbaar is.
8. Het budget wat de gemeenteraad beschikbaar stelt voor de maatwerkvoorzieningen Begeleiding is leidend voor de inrichting van het systeem van de Wmo Begeleiding.
9. Rechtmatigheid is een belangrijke pijler waarbij fraudepreventie en -handhaving hoog op de agenda staan.
10. We bieden Aanbieders die innovatief willen zijn daarvoor de ruimte.
11. Het verminderen van administratieve lasten voor cliënten, Aanbieders en gemeenten is een speerpunt.
12. Wetgeving en landelijke jurisprudentie zijn leidend.
13. De maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding organiseren we gezamenlijk met 6 gemeenten, te weten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert. Elke Gemeente heeft lokaal zijn toegang georganiseerd.
14. We hanteren de definitie voor de maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding strikt.

1.2 Strategische uitgangspunten

Binnen bovenstaande uitgangspunten zijn voor de aanbesteding van de maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding de volgende 4 strategische ambities opgesteld:

A. Kwalitatief goede ondersteuning:

We willen dat onze inwoners de ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben en die de cliënt in staat stelt tot zelfredzaamheid en/of participatie en /of om zo lang mogelijk in de eigen omgeving te kunnen blijven.

B. Kostenbeheersing:

Ondanks de toename in aantallen en toename van complexiteit zijn de kosten van ondersteuning beheersbaar.

C. Grip:

We hebben op elk moment inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde ondersteuning en sturen op basis van dat inzicht bij waar nodig.

D. Flexibiliteit gedurende het contract:

Er is sprake van enige mate van flexibiliteit in het contract om te kunnen innoveren en goed

aan te kunnen sluiten op lokale beleidsontwikkelingen, waaronder de beweging naar het voorliggend veld. Deze overeenkomst biedt geen afnamegarantie, exclusiviteit of omzetvolume voor Aanbieders.

1.3 Context

Een passend aanbod voor inwoners, die de maatwerkvoorziening Begeleiding nodig hebben, staat centraal in de uitgangspunten. Om dit passend aanbod mogelijk te maken, staan we in deze contractperiode voor grote uitdagingen. Het aantal ouderen neemt sterk toe, inwoners met een beperking blijven langer thuis wonen. Ook zien we vaker inwoners met een complexe(re) hulpvraag en neemt de druk op de mantelzorgers toe. Gemeenten worden vanaf 2022 verantwoordelijk voor Beschermd Wonen, in de nieuwe contractperiode zetten we in op een sluitende keten van ondersteuning van voorliggend veld, begeleiding, beschermd wonen. Deze ontwikkelingen stellen gemeenten voor grote uitdagingen, ook financieel.

De gemeentetoegangen bepalen aan de hand van de situatie van de cliënt welk product wordt geïndiceerd (=het hoe). We sluiten hierbij aan op de behoeften van onze inwoners. We bieden wel kwalitatief goede ondersteuning, licht waar dat kan en zwaar(der) wanneer dat nodig is. We werken vanuit drie cliëntperspectieven: ontwikkelen, stabiliseren en ondersteunen bij achteruitgang. Dit maakt het af- en opschalen gemakkelijker, maar sluit ook aan bij de principes van 'reablement'. Uitgangspunt is het weer in eigen kracht zetten van de inwoners. De Aanbieder levert de ondersteuning om de bepaalde resultaten te behalen (= het wat). Wij verwachten van Opdrachtnemers dat zij inzetten op transformatie, zoals de beweging naar voren en het inzetten op de ontwikkelbaarheid en (meer) eigen kracht van cliënten. Gaat het om dagbesteding en daginvulling dan bieden Opdrachtnemers deze activiteiten zo dichtbij mogelijk bij inwoners aan.

1.4 Plaats van de maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding in de gehele keten

De maatwerkvoorziening begeleiding wordt pas ingezet als de inzet van de eigen kracht, het sociaal netwerk en/of algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen niet voldoende zijn om de ondersteuningsvraag van de cliënt te beantwoorden en/ of zijn mantelzorger te ontlasten. We hebben hierbij nadrukkelijk aandacht voor de draagkracht en draaglast van de mantelzorger. Algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn voorzieningen die niet speciaal bedoeld zijn voor mensen met een beperking, in de reguliere handel verkrijgbaar zijn en in prijs vergelijkbaar zijn met soortgelijke producten. Algemene voorzieningen zijn voorzieningen waar inwoners zonder indicatie terecht kunnen voor hun ondersteuningsvraag. Gedacht kan worden aan een huiskamerproject, inloopvoorziening, administratiemaatjes, formulierenbrigade, buddy-project etc. Afhankelijk van de gemeente kunnen deze gemeente breed, per kern of wijkgericht georganiseerd zijn. De verzamelnaam voor dit type voorzieningen is het 'voorliggend veld'.

Als er sprake is van een aanspraak op een andere wet voor ondersteuning dan is een maatwerkvoorziening begeleiding niet aan de orde. Gedacht kan worden aan opvoedondersteuning vanuit de Jeugdwet, persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet, arbeidsvoorzieningen op grond van de Ziektewet, WIA, Wajong en Participatiewet of indicatie op basis van de Wet langdurige zorg. Dit geldt ook voor behandeling uit de zorgverzekeringswet maar deze kan wel gelijktijdig met begeleiding in het kader van de Wmo ingezet worden. De behandeling is er voor therapeutische doeleinden en Wmo begeleiding is erom hetgeen in de behandeling is bereikt verder in 'te slijten'.

1.5 Analyse cliëntenpopulatie

Om inzicht te krijgen in de cliëntenpopulatie heeft er een analyse plaatsgevonden. Deze analyse is gebaseerd op de gegevens van 2020. Deze geeft Aanbieder een concreter inzicht in de cliëntenpopulatie peiljaar 2020. De conclusies van deze analyse zijn:

- In totaal binnen De6 gemeenten zijn er 2.402 cliënten met een indicatie Wmo Begeleiding.
- 7 tot 10% van de cliënten Huishoudelijke ondersteuning van de De5 gemeenten (De6 exclusief gemeente Roosendaal) heeft ook een indicatie begeleiding;
- Het aantal cliënten met maar 1 indicatie neemt af vanaf 50 jaar en ouder (18-30 jaar: 442 cliënten, 30 tot 50 jaar: 542 cliënten, 50 tot 65 jaar: 411 cliënten, 65 tot 75 jaar: 107 cliënten, 75 tot 85 jaar: 45 cliënten, 85 jaar en ouder: 27 cliënten);
- Het percentage cliënten met een reguliere indicatie (Thuis Regulier of Groep Regulier) is ongeveer 80%;
- In Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk en Roosendaal is de groep cliënten van 30 tot 50 jaar het grootste, in Rucphen en Zundert van 50 tot 65 jaar;
- In Rucphen en Zundert ligt het percentage cliënten van 50 jaar en ouder boven de 60%, terwijl dit percentage bij de andere gemeenten tussen de 45% en 52% ligt;
- Vanaf 75 jaar en ouder hebben de meeste cliënten een Begeleiding Groep indicatie, al dan niet in combinatie met bijvoorbeeld Huishoudelijke ondersteuning of vervoer;
- Bijna de helft van de cliënten tot 50 jaar met een Begeleiding Groep indicatie heeft ook een indicatie vervoer. Dit percentage neemt per leeftijdscategorie toe tot 80% in de categorie 75 tot 85 jaar;
- Twee derde van alle vervoersindicaties zijn indicaties voor 1 of 2 etmalen vervoer per week;
- Vanaf de categorie 75 tot 85 jaar zijn de VVT Aanbieders de grootste Aanbieders;
- In de categorie 85 jaar en ouder zijn minimaal 1 en maximaal 4 Aanbieders in de Gemeente, die alle cliënten in deze categorie begeleiden.

2 De opdracht

In dit hoofdstuk wordt de algemene opdracht nader gespecificeerd. Daarnaast wordt vanaf paragraaf 2.6 aangegeven hoe een individuele opdracht bij de cliënt tot stand komt, kan worden gewijzigd of beëindigd. Tenslotte wordt ingegaan op de evaluatie van deze individuele opdracht.

2.1 De opdracht

De opdracht heeft betrekking op het leveren van de Maatwerkvoorziening voor de Begeleiding op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De opdracht is in 5 Percelen ingedeeld, zie paragraaf 2.5.

2.2 De doelstelling

Opdrachtgever wil vanuit de eerdergenoemde uitgangspunten en ontwikkelopgaven resultaatgerichte dienstverlening voor Begeleiding. Opdrachtgever biedt ondersteuning van goede kwaliteit, die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is.

Het beoogd effect van Begeleiding is dat cliënten door de juiste ondersteuning te krijgen zich zoveel mogelijk ontwikkelen in zelfredzaamheid en participatie. Dit betekent dat op- en afschalen continu onderdeel uitmaken van de werkwijze van Aanbieder.

Een maatwerkvoorziening Begeleiding wordt verstrekt wanneer de inwoner niet of niet voldoende met eigen kracht en/of met gebruikelijke hulp en/of met algemene- en voorliggende voorzieningen en/of met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk in staat is om zelfredzaam te zijn en te participeren.

2.3 Cliëntperspectieven

Voor het formuleren van de doelen per cliënt wordt in de nieuwe overeenkomst gebruik gemaakt van de cliëntperspectieven: ontwikkelen, stabiliseren en ondersteunen bij achteruitgang.

Ontwikkelen: met de client kan worden toegewerkt naar een verbetering in zijn of haar zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie waardoor geen of minder begeleiding vanuit de Wmo noodzakelijk is. Dit perspectief is gericht op afschalen en/ of uitstroom.

Stabiliseren: er is sprake van een langdurige behoefte aan begeleiding vanuit de Wmo, omdat de cliëntsituatie zich op moment van indicatiestelling er niet toe leent zich op alle leefgebieden verder te ontwikkelen om zelfredzamer te worden en / of de maatschappelijke participatie te vergroten. Voor een deel van de cliënten is het perspectief stabilisatie tijdelijk, zij stromen uit of stromen door naar ontwikkeling als hun situatie is gestabiliseerd. Voor een ander deel van de cliënten is op één of enkele leefgebieden wel ontwikkeling mogelijk hetgeen op termijn kan leiden tot afschaling of uitstroom. Mogelijk regieverlies kan door het sociaal netwerk dan wel de aanbieder worden opgevangen.

Ondersteunen bij achteruitgang: door een progressieve ziekte is de cliënt in de situatie gekomen dat zijn zelfredzaamheid en participatie zodanig structureel achteruit zijn gegaan dat sprake is van regieverlies wat zodanig is dat dit uiteindelijk niet meer door het sociaal netwerk dan wel de aanbieder opgevangen kan worden en overgang naar de WLZ noodzakelijk is. De ondersteuning is

erop gericht om de client en diens netwerk met deze onomkeerbare achteruitgang om te laten gaan en deze draaglijk te maken.

Complexe ondersteuningsvragen

Complexe ondersteuningsvragen kunnen ontstaan als er sprake is van een combinatie van beperkingen en bijkomende problemen. Het betreft cliënten met een dubbele of driedubbele (triple) problematiek waarbij de beperkingen en problemen op een complexe manier met elkaar verweven zijn en niet los van elkaar gezien kunnen worden. Bijvoorbeeld een combinatie van (ernstige) psychiatrische problematiek, (licht) verstandelijke beperking, verslaving en/of justitiële problematiek. Er is sprake van (ernstige) gedragsproblematiek. De verwevenheid leidt tot een samenloop van problemen en ondersteuningsvragen op meerdere resultaatgebieden waarbij vaak meerdere hulpverleners gelijktijdig of achtereenvolgens betrokken zijn. Er kan sprake zijn van veiligheidsrisico's.

De gemeentetoeegangen bepalen aan de hand van de situatie van de cliënt welke cliëntperspectief past bij de cliënt en indiceren vervolgens welk product de cliënt krijgt toegewezen.

In bijgaand productenboek maatwerkvoorziening begeleiding zijn de drie cliëntperspectieven en de daaronder vallende producten beschreven. Per product wordt vermeld:

- Productnaam
- Inhoudelijke omschrijving van het product
- De doelgroep
- Specifieke eisen voor aanbieden van het product
- De kwaliteit en competenties van de medewerker
- De beschikbaarheid en planning
- De voorliggende producten/ veld (verwachte beweging)

Resultaatsturing en bekostiging

De inzet van cliëntperspectieven en producten is om beter te sturen op de te bereiken resultaten door de gecontracteerde aanbieder. Het te behalen resultaat/ de te behalen resultaten wordt per client gedefinieerd en vastgelegd in de beschikking voor de client en Toewijzing voor de aanbieder. Voor de overeenkomst Wmo maatwerkvoorziening Begeleiding is gekozen voor resultaatbekostiging. De resultaatbekostiging biedt de aanbieders de ruimte om de ondersteuning flexibel in te zetten. Bij de berekening van de tarieven van de verschillende producten wordt voldaan aan de Algemene Maatregel van Bestuur reële kostprijs thuisondersteuning. De tarievenberekening heeft op een transparante wijze plaatsgevonden door extern adviseur HHM.

Begeleiding in combinatie met Huishoudelijke Ondersteuning

Er is niet gekozen voor een gecombineerd product Begeleiding en Huishoudelijke Ondersteuning. Wanneer sprake is van een combinatie van deze twee producten dan vindt afstemming tussen aanbieders plaats. Beide professionals maken afspraken met elkaar en werken samen in de thuissituatie van de cliënt.

2.4 Resultaatgebieden

Wmo begeleiding wordt ingezet om aan één of meer van de volgende 6 resultaatgebieden te werken:

1. Sociaal en persoonlijk functioneren
2. Sociaal netwerk
3. Financiën
4. Zelfzorg en gezondheid
5. Huisvesting/ woongedrag
6. Maatschappelijk functioneren

2.5 Overzicht producten en percelen

Het onderscheid in producten is gemaakt op basis van de cliëntperspectieven. Daarnaast is een onderscheid te maken in de intensiteit van de producten. Op deze wijze kan door Aanbieder passende ondersteuning worden geboden gericht op het behouden van de eigen regie en te stimuleren waar mogelijk.

In onderstaande matrix staan de producten per cliëntperspectief weergegeven:

Clientperspectieven	Ontwikkelen	Stabiliseren	Ondersteunen bij achteruitgang
Producten	Waakvlam ontwikkeling	Waakvlam stabilisatie	Begeleiding die ondersteunt bij achteruitgang
	Begeleiding ontwikkeling	Begeleiding stabilisatie laag	Daginvulling die ondersteunt bij achteruitgang
	Dagbesteding ontwikkelingsgericht	Begeleiding stabilisatie midden	
		Begeleiding stabilisatie hoog	
		Arbeidsmatige dagbesteding	
		Daginvulling stabilisatie	

Product Vervoer

Daarnaast kennen we het product Vervoer dat gecombineerd met de producten voor daginvulling, arbeidsmatige dagbesteding of dagbesteding ontwikkelingsgericht door aanbieder wordt aangeboden als er sprake is van een vervoersindicatie door gemeenten.

De 5 percelen zijn als volgt ingedeeld:

Perceel 1

1. Waakvlam ontwikkeling
2. Begeleiding ontwikkeling
3. Waakvlam stabilisatie
4. Begeleiding stabilisatie laag
5. Begeleiding stabilisatie midden
6. Begeleiding die ondersteunt bij achteruitgang

Perceel 2

1. Begeleiding stabilisatie hoog

Perceel 3

1. Daginulling stabilisatie
2. Daginulling die ondersteunt bij achteruitgang
3. Vervoer

Perceel 4

1. Dagbesteding ontwikkelingsgericht
2. Vervoer

Perceel 5

1. Arbeidsmatige dagbesteding
2. Vervoer

De nadere uitwerking van de producten voor de percelen is te vinden in de bijlage 3 productenboek maatwerkvoorziening begeleiding.

2.6 Totstandkoming van toewijzing (individuele opdracht)

1. Een Maatwerkvoorziening Begeleiding is pas toegankelijk voor een inwoner, indien Gemeente (althans, het College) daarvoor een Beschikking heeft afgegeven. De Gemeente bepaalt op basis van de individuele situatie van de cliënt voor welke periode welke maatwerkvoorziening begeleiding wordt toegekend. In deze paragraaf wordt het werkproces van de melding tot aan levering door de zorgaanbieder beschreven met de bijhorende termijnen en eisen.

2.6.1 Werkproces, termijnen en doorlooptijden

Het proces start wanneer de Gemeente een melding ontvangt van een cliënt en eventueel diens vertegenwoordiger.

1. Er vindt een keukentafelgesprek plaats tussen gemeente, inwoner en eventueel diens vertegenwoordiger en/of clientondersteuner. Tijdens het keukentafelgesprek vindt onderzoek plaats naar onder andere de belemmeringen van de inwoner en de (on)mogelijkheden om dit vanuit eigen kracht en/of sociaal netwerk en/of beschikbare voorliggende, algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen op te lossen. Deze (on)mogelijkheden worden opgenomen in een verslag. In dit verslag staat onder andere hetgeen wat is besproken tussen gemeente en cliënt, de gemaakte afspraken en het te bereiken resultaat-/ resultaten staan opgenomen.
2. Bij het keukentafelgesprek voor een herindicatie kan Aanbieder aanwezig zijn op eigen verzoek, op verzoek van gemeente of op verzoek van cliënt.
3. Indien de uitkomst van het keukentafelgesprek is dat een maatwerkvoorziening Begeleiding aan de orde is, kiest de cliënt in overleg met Gemeente voor een Aanbieder. De gemeente kan hierbij gevraagd en ongevraagd adviseren. Dit advies moet leiden tot het inzetten van de in die cliëntsituatie kwalitatief best passende aanbieder om de resultaten van de client te bereiken en is gebaseerd op objectieve gegevens zoals behoeften, persoonskenmerken en

voorkeuren van de client, de beschikbaarheid van een opdrachtnemer op korte termijn voor het leveren van de begeleiding, de uitkomsten van clienttevredenheidsonderzoeken etc.

4. Vervolgens geeft de Gemeente een beschikking af en stuurt deze naar de cliënt. In de beschikking worden het te bereiken resultaat/ resultaten geformuleerd voor cliënt. Deze hebben betrekking op één of meer van de volgende resultaatgebieden:
 - 1 Sociaal en persoonlijk functioneren
 - 2 Sociaal netwerk
 - 3 Financiën
 - 4 Zelfzorg en gezondheid
 - 5 Huisvesting/ woongedrag
 - 6 Maatschappelijk functioneren
5. Gemeente verstrekt de opdracht tot levering aan Aanbieder via iWmo. In de Toewijzing staat in ieder geval het volgende benoemd: concrete te bereiken resultaten, product, vervoer (indien van toepassing), looptijd Toewijzing.
6. Bij een nieuwe cliënt daginvulling stabilisatie, daginvulling die ondersteunt bij achteruitgang of arbeidsmatige dagbesteding kan vervoer van toepassing zijn, in die situatie wordt voor vervoer standaard één etmaal categorie vervoer tot 10 km regulier vervoer toegekend tot het moment dat Aanbieder via een Verzoek om wijziging (iWmo) laat weten wat de daadwerkelijke inzet van vervoer in etmalen en in kilometercategorie is. Bij herindicaties wordt het aantal etmalen vervoer en de kilometercategorie toegekend zoals uit de evaluatie naar voren komt.
7. Bij dagbesteding ontwikkelingsgericht reist de client in principe zelfstandig naar de dagbesteding. Het product vervoer kan tijdelijk worden ingezet. In die situatie wordt voor vervoer standaard één etmaal categorie vervoer tot 10 km regulier vervoer toegekend tot het moment dat Aanbieder via een Verzoek om wijziging (iWmo) laat weten wat de daadwerkelijke inzet van vervoer in etmalen en in kilometercategorie is.
8. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over levering. Aanbieder is verplicht te starten met leveren binnen 15 werkdagen na ontvangst Toewijzing maar niet eerder dan de ingangsdatum genoemd in de toewijzing. Als Aanbieder niet kan leveren binnen de gestelde termijn van 15 werkdagen dan neemt deze daarover contact op met gemeente.

LET WEL: in dit onderdeel is niet de gehele werkwijze met betrekking tot iWmo berichtgeving weergegeven. Voor de overige afspraken met betrekking tot iWmo wordt verwezen naar de andere artikelen aangaande iWmo in de documenten, alsmede in het Regionaal standaard Administratie Protocol (zie bijlage 7) en Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 9).

2.6.2 Levering door Aanbieder

1. De Aanbieder dient te starten met levering van de maatwerkvoorziening binnen 15 werkdagen na het versturen van het bericht toewijzing door de gemeente (iWmo bericht 301) en niet eerder dan de ingangsdatum in de Toewijzing.
2. De dag waarop de intake plaatsvindt is niet de eerste dag van levering. De eerste dag van levering is de dag dat begeleider van Aanbieder met de cliënt aan de geformuleerde resultaten gaat werken. De eerste dag van levering wordt doorgegeven aan gemeente via iWmo (start-zorg bericht).
3. Aanbieder hanteert geen wachttijden en/of wachttijsten (zie artikel acceptatieplicht).
4. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over levering en de wijze waarop gewerkt wordt aan het in de Toewijzing geformuleerde te bereiken resultaat/resultaten (activiteiten en frequentie) en

registreert deze per cliënt in een begeleidingsplan. De te bereiken resultaten worden in begrijpelijke taal voor de client geformuleerd zodanig dat ze aansluiten bij de leefwereld van de client en dat de begin- en einddatum van te bereiken resultaten worden opgenomen. Ook wordt in het begeleidingsplan vastgelegd welke beroepskrachten betrokken zijn. In dit plan wordt ook aangegeven hoe afstemming wordt gezocht met andere hulpverlenende en ondersteunende professionals, het sociaal netwerk en informele zorg (zoals vrijwilligers) rondom het gezin/het huishouden. Dit is vormvrij. Het begeleidingsplan hoeft niet aan de gemeente te worden aangeboden. Het begeleidingsplan dient uiterlijk gereed te zijn bij de aanlevering van de startevaluatie.

5. De aanbieder draagt er zorg voor dat het begeleidingsplan beschikbaar is voor de client.

2.6.3 No Show van de cliënt

1. No Show van de client betekent dat cliënt niet op een afspraak verschijnt met opgaaf van reden of niet "thuis" geeft zonder reden van afmelding. Binnen resultaatfinanciering is het resultaat leidend en in onderling overleg wordt invulling gegeven aan de benodigde ondersteuning. Dit kan dus betekenen dat er door client en aanbieder afspraken gemaakt kunnen worden om in een periode af te wijken van de afspraken die zijn gemaakt over de frequentie van de ondersteuning. (dus bijv. inhalen, week overslaan e.d.).
2. Van de aanbieder wordt verwacht dat deze zich maximaal inspant om het niet verschijnen van de client te voorkomen om zo het afgesproken resultaat te behalen.
3. Van de aanbieder wordt ook verwacht dat deze zich maximaal inspant om de frequentie van ondersteuning die hij is overeengekomen met de client na te komen om zo het afgesproken resultaat te behalen.
4. No show client door vakantie: als de client door vakantie langer dan 1 periode geen ondersteuning van de aanbieder wenst te ontvangen, geeft de aanbieder dit via het berichtenverkeer (307 bericht) door aan de gemeente zodat aanbieder en gemeente samen kunnen bepalen of in deze situatie het resultaat nog behaald kan worden en welke vervolgstappen noodzakelijk zijn.
5. No show client door ziekenhuisopname, langdurige ziekte, GGZ opname en revalidatie: als de client hierdoor langer dan 1 periode geen ondersteuning van de aanbieder kan ontvangen, geeft de aanbieder dit via het berichtenverkeer (307 bericht) door aan de gemeente zodat aanbieder en gemeente samen kunnen bepalen of in deze situatie het resultaat nog behaald kan worden en welke vervolgstappen noodzakelijk zijn.
6. No show client door crisisopname: per direct stelt de aanbieder hier de gemeente van op de hoogte via de mail zodat de aanbieder en gemeente samen kunnen bepalen welke vervolgstappen na de crisisopname noodzakelijk zijn voor de client.
7. No show client door frequent afzeggen (niet zijnde het verschuiven van de afspraak) en/of niet aanwezig zijn op de afspraak zonder melding door client aan aanbieder: als de cliënt gedurende een periode van 3 maanden minimaal 3 keer de begeleiding afzegt dan wel zonder iets te laten weten niet aanwezig is op de afspraak, dan meldt de aanbieder dit per mail aan de gemeente zodat aanbieder en gemeente samen kunnen bepalen of in deze situatie het resultaat nog behaald kan worden en welke vervolgstappen noodzakelijk zijn.

2.6.4 Eisen Aanbieder binnen het werkproces

1. De Maatwerkvoorziening die Aanbieder levert, bevordert de Zelfredzaamheid en de Participatie van de Cliënt, dan wel stabiliseert de Zelfredzaamheids- of Participatieproblematiek van de

Cliënt, dan wel zorgt voor ondersteuning om te kunnen omgaan met de achteruitgang in Zelfredzaamheid dan wel vermindering van de Participatie.

2. Bij het leveren van de Maatwerkvoorziening, alsmede het opstellen van de evaluaties, gaat Aanbieder respectvol om met de Cliënt. De aanbieder respecteert het recht van de client op zelfbeschikking binnen de grenzen van zijn mogelijkheden. Ook overlegt hij aantoonbaar met de client over te maken keuzen in de ondersteuning. Dit alles op basis van voor de betreffende cliënt adequate informatie over de daaraan verbonden consequenties.
3. Indien er sprake is van meerdere (actieve) ondersteuningsvormen bij de cliënt, draagt de Aanbieder zorg voor het afstemmen van de betreffende maatwerkvoorziening Begeleiding op de andere vormen van ondersteuning (waaronder ook inbegrepen een andere maatwerkvoorziening begeleiding) met als doel te komen tot een optimale samenwerking waarbij de cliënt centraal staat. Aanbieder neemt daarbij de AVG in acht.
4. Indien er bij een cliënt sprake is van zowel een Wmo-indicatie Begeleiding (excl. dagbesteding en waakvlam) als Huishoudelijke Ondersteuning geldt dat de ondersteuning bij regie op het organiseren van het huishouden in handen van de Aanbieder Begeleiding ligt.
5. Begeleiding kan in de thussituatie, op een eigen locatie, op locatie van een derde (zoals een bedrijf) en in de openbare ruimte worden aangeboden.
6. Begeleiding wordt aangeboden in de 0% ORT uren, dus van 7.00 uur tot 20.00 uur (doordeweeks) en 8.00 uur tot 12.00 uur (zaterdag) afgestemd op de situatie van de cliënt teneinde het geformuleerde resultaat te behalen (met uitzondering van de bereikbaarheid van het product Stabilisatie Hoog).
7. Begeleiding kan op afstand (telefonisch en digitaal) worden aangeboden als dit bijdraagt aan het bereiken van het resultaat van de client. Begeleiding op afstand wordt altijd in combinatie met fysieke begeleiding aangeboden (met uitzondering van waakvlam ontwikkeling).
8. De maximale groepsomvang van groepsgewijze Begeleiding is passend bij de professionele standaard en passend bij de mogelijkheden van de individuele cliënten die daaraan deelnemen, waarbij geldt dat er sprake is van een redelijke verhouding tussen de groepsomvang en de kenmerken van de deelnemers, en steeds minimaal 1 professioneel medewerker aanwezig is.
9. Indien de maatwerkvoorziening niet bij de cliënt thuis wordt geboden, en de zelfredzaamheid van de cliënt niet toelaat dat deze op eigen gelegenheid de maatwerkvoorziening kan bereiken, verzorgt Aanbieder het vervoer vanaf het huisadres van de cliënt naar de locatie en terug naar het huisadres. Aanbieder spant zich daarbij in om het vervoer zo veel mogelijk direct aan te laten sluiten op de aanvang en het einde van de activiteiten/de opvang.
10. De locatie waar de Begeleiding wordt aangeboden is goed toegankelijk en geschikt voor cliënten die in het kader van de maatwerkvoorziening hiervan gebruik maken.
11. Beslissingen over het al dan niet verstrekken van maaltijden (bij daginvulling, arbeidsmatige dagbesteding, en de wijze waarop deze kosten worden verrekend is de verantwoordelijkheid van aanbieder. Het bedrag dat aanbieder voor de maatwerkvoorziening begeleiding ontvangt van de gemeenten kan worden aangewend voor de bekostiging van de maaltijden op voorwaarde dat dit het bereiken van het resultaat van de client niet belemmert. Aanbieder kan er ook voor kiezen om de maaltijden door te berekenen aan cliënt.
12. Als aanbieder kiest voor doorberekening van maaltijdkosten aan de cliënt vindt deze verrekening, zonder tussenkomst van de gemeente, plaats tussen aanbieder en cliënt.

2.6.5 Eisen Aanbieder gericht op cliënt

1. De Begeleiding is afgestemd op de persoonlijke situatie van de betreffende cliënt en zijn mantelzorger(s).
2. De activiteiten en de frequentie van de Begeleiding zijn zoveel mogelijk afgestemd op de mogelijkheden en de situatie van de cliënt.
3. De Begeleiding is afgestemd op andere vormen van ondersteuning en op andere vormen van zorg die client ontvangt.
4. De regie op de ondersteuning ligt bij de cliënt, al dan niet samen met familieleden, buren of vrienden uit het eigen netwerk. Aanbieder of medewerker sluit aan bij de regiemogelijkheden die de Cliënten en zijn sociaal netwerk hebben.
5. De Begeleiding is erop gericht de cliënt te motiveren en stimuleren om Begeleiding te aanvaarden, mee te werken aan een ondersteuningstraject gericht op ontwikkeling dan wel stabilisatie dan wel het ondersteunen bij achteruitgang van zelfredzaamheid en participatie.
6. De Begeleiding is gericht op vroegsignalering van problematiek. Begeleider handelt hierin proactief door met de cliënt de signalen te bespreken en samen de benodigde ondersteuning te organiseren.
7. Waar cliënt aanvullende wensen heeft t.a.v. zijn maatwerkvoorziening begeleiding en deze zijn niet strijdig met het te behalen resultaat dan zijn deze voor eigen rekening van de cliënt. Te denken valt aan vervoer naar een verder weg gelegen locatie, terwijl een locatie dichterbij het woonadres van de cliënt voldoende is om het resultaat te bereiken. De verrekening van extra kosten vindt, zonder tussenkomst van gemeenten, plaats tussen aanbieder en cliënt.

2.6.6 Versnelde procedure

1. Indien een cliënt versneld een Maatwerkvoorziening begeleiding behoeft zoals bedoeld in deze overeenkomst, dient de Aanbieder de noodzakelijke diensten in verband met deze voorziening op verzoek van de Gemeente te starten ten behoeve van de cliënt. Na ontvangst van de Toewijzing start de levering van de maatwerkvoorziening begeleiding binnen 2 werkdagen.
2. Gemeente neemt vervolgens binnen de wettelijke termijn een definitief besluit over de toegang tot de Maatwerkvoorziening voor de betreffende Cliënt. Dit kan leiden tot beëindiging of voortzetting van de in lid 1 genoemde Toewijzing.
3. De versnelde procedure voor de maatwerkvoorziening Begeleiding is van toepassing:
 - als de veiligheid van client of omgeving vraagt om versnelde inzet maar er geen sprake is van de noodzaak tot crisisopvang;
 - als door het wegvallen van het netwerk of mantelzorg acute situaties ontstaan en versnelde inzet van de maatwerkvoorziening begeleiding noodzakelijk is om de client in de thuissituatie te laten verblijven.
4. De versnelde procedure is niet van toepassing als
 - De client aanspraak kan maken op de WLZ;
 - Er sprake is van een psychiatrische crisis
 - Er sprake is van Beschermd wonen

2.7 Wijzigen product

1. Tijdens de looptijd van de Toewijzing kan de inzet van een product bij de cliënt wijzigen. Er kan afgeschaald worden naar lichtere vormen van ondersteuning en opgeschaald naar zwaardere vormen van ondersteuning. Initiatief hiervoor kan zowel vanuit de Aanbieder als vanuit de gemeente komen.

2. Aanbieder mag een verzoek doen voor de inzet van een ander product bij de cliënt via een verzoek tot wijziging (berichtenverkeer).
3. Binnen 5 werkdagen antwoordt de gemeente op dit verzoek met:
 - Ja wijziging is akkoord;
 - Nee wijziging is niet akkoord;
 - Onderzoek: wijziging moet door de gemeente onderzocht worden. Binnen 8 weken is uitsluitel of verzoek akkoord is.
4. Als het verzoek tot wijziging door Aanbieder akkoord is, zal de gemeente met inachtneming van de Wmo 2015 aan de cliënt een nieuwe beschikking en aan de Aanbieder een nieuwe Toewijzing, via het berichtenverkeer, sturen met daarin het product, de (gewijzigde) te bereiken resultaten, (gewijzigde) looptijd.
5. Aanbieder stuurt retourbericht toewijzing ondersteuning via het iWmo berichtenverkeer als hij akkoord gaat met de (gewijzigde) opdracht.
6. Gemeente kan op basis van een uitgevoerde evaluatie de inzet van een product bij de cliënt wijzigen. Hierover vindt afstemming plaats met de Aanbieder. De uiteindelijke beslissing over de inzet van het product ligt bij de gemeente.
7. Bij wijziging op initiatief van Gemeente zal aan de cliënt een nieuwe beschikking en aan de Aanbieder een nieuwe Toewijzing, via het berichtenverkeer, verstuurd worden met daarin het product, de (gewijzigde) te bereiken resultaten, (gewijzigde) looptijd. Aanbieder stuurt retourbericht toewijzing ondersteuning via het iWmo berichtenverkeer als hij akkoord gaat met de (gewijzigde) opdracht.
8. Wijziging van product tijdens de looptijd van de opdracht vindt slechts plaats na een daartoe door de gemeente afgegeven gewijzigde beschikking aan de client en een gewijzigde toewijzing aan de aanbieder.

2.8 Einde Toewijzing

1. De Toewijzing eindigt voor de individuele client op basis van gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de voor de individuele cliënt vastgelegde resultaten zijn behaald of als de maximale indicatieduur die in de beschikking van de individuele client is vastgelegd, is behaald.
2. Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de toewijzing die is geëindigd niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de Opdrachtgever niet vergoed aan de Aanbieder.
3. Tussentijdse beëindiging van de Opdracht door Aanbieder is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen.
4. Aanbieder is verplicht het eventuele overlijden van een Cliënt per omgaande aan Opdrachtgever mede te delen. In dat geval zal Opdrachtgever in beginsel de betreffende maand waarin de Maatwerkvoorziening Begeleiding voor het laatst heeft plaatsgevonden, volledig te vergoeden.
5. In geval van verhuizing buiten gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per datum verhuizing beëindigd.
6. Bij verhuizing buiten de gemeente naar een andere De6 gemeente zal de De6 gemeente waar naartoe verhuisd wordt de indicatie voor de maatwerkvoorziening begeleiding zoals die was afgegeven in de De6 gemeente van herkomst ongewijzigd voortzetten en onderzoek doen naar de situatie van de client. Dit onderzoek kan ertoe leiden dat een aangepaste

indicatie wordt verstrekt voor de maatwerkvoorziening begeleiding dan wel dat de indicatie voor de maatwerkvoorziening begeleiding wordt beëindigd.

7. In geval van verhuizing binnen gemeente: Verhuizing kan betekenen dat de situatie van de cliënt verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of beschikbare voorzieningen in het voorliggend veld). De gemeente laat de Aanbieder zo spoedig mogelijk weten of de huidige indicatie doorloopt.
8. Aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de zorglevering een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de Toewijzing.
9. Als een cliënt, die ondersteuning heeft van een gecontracteerde Aanbieder, wil overstappen naar een andere gecontracteerde Aanbieder, dan moet de cliënt dit melden aan de betreffende gemeente. De gemeente treedt in contact met de cliënt over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe Aanbieder via iWmo. Tevens wordt bij de huidige Aanbieder via iWmo de zorg stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per 1e van de nieuwe maand. Dit in verband met facturatie.

2.9 Evaluatie en monitoring van de toewijzing

1. De gemeente verwacht van de aanbieder een start-evaluatie zowel bij nieuwe toewijzingen als bij verlengingen van toewijzingen. Aanbieder levert hiertoe het door gemeenten vastgestelde format start-evaluatie aan bij gemeente.
2. Aanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van het format start-evaluatie:
 - Bij indicaties langer dan 9 maanden levert de aanbieder 3 maanden na start levering het door de gemeenten vastgestelde format start-evaluatie aan bij gemeente om de start-evaluatie uit te voeren;
 - Bij indicaties tot 9 maanden levert de aanbieder 1 maand na start levering het format start-evaluatie aan;
 - Bij indicaties tot 3 maanden dan vervalt het format start-evaluatie en wordt alleen het format eindevaluatie van de aanbieder gevraagd.
3. Met het format start-evaluatie wordt door Aanbieder bij de start-evaluatie inzichtelijk gemaakt:
 - Hoe Aanbieder en client in de startperiode aan de te behalen resultaten hebben gewerkt;
 - Hoe de activiteiten eruitzien waarmee de zorgaanbieder met de client aan de te behalen resultaten werken;
 - Op welke manier de zorgaanbieder contact heeft met de client;
 - Of gemeente aan aanbieder een realistische toewijzing heeft verstrekt qua inhoud en/of looptijd.
4. Het bespreken van deze format start-evaluatie door de gemeente met Aanbieder en de cliënt kan schriftelijk of in een gesprek met aanbieder en/of client. Dit is afhankelijk van de beoordeling door gemeente van de informatie die in het format start-evaluatie is verkregen.
5. Gemeente, aanbieder of client kunnen het initiatief nemen voor een tussentijdse evaluatie.
6. Als gemeente initiatief neemt voor een tussentijdse evaluatie vindt deze plaats tussen gemeente en client. Als uitkomsten van deze tussentijdse evaluatie om verduidelijking vragen dan zal gemeente aan aanbieder vragen het format tussen-evaluatie evaluatie binnen

- 10 werkdagen aan te leveren. Gemeente kan op basis hiervan een gesprek inplannen tussen gemeente, aanbieder en indien van toepassing client.
7. Gemeente voert minimaal 1 maal per jaar een tussentijdse evaluatie uit zoals bedoeld in lid 6.
 8. Als de bespreking van de start-evaluatie voor gemeente aanleiding is voor het vaker inplannen van een tussentijdse evaluatie dan éénmaal per jaar dan zal gemeente dit na de start-evaluatie kenbaar maken aan aanbieder. Deze tussentijdse evaluaties worden uitgevoerd conform het bepaalde in lid 6 van dit artikel.
 9. Als een uitgevoerde tussentijdse evaluatie voor gemeente aanleiding is om vaker tussentijds te evalueren dan éénmaal per jaar dan wordt dat kenbaar gemaakt aan de aanbieder. Deze tussentijdse evaluaties worden uitgevoerd conform het bepaalde in lid 6 van dit artikel.
 10. Aanbieder kan om een tussentijdse evaluatie verzoeken als hij voorziet dat de bij de client te bereiken resultaten niet binnen de daarvoor gestelde termijn in de toewijzing gehaald gaan worden dan wel als de te bereiken resultaten inhoudelijk niet meer aansluiten bij de situatie van de client.
 11. In geval van tussentijdse evaluatie op verzoek van de aanbieder gaan gemeente, aanbieder en eventueel client met elkaar in gesprek.
 12. Client kan om een tussentijdse evaluatie verzoeken als hij van mening is dat hij niet tevreden is over de voortgang die hij samen met de aanbieder boekt op de door hem te behalen resultaten.
 13. In geval van tussentijdse evaluatie op verzoek van de client gaan gemeente, client en eventueel aanbieder met elkaar in gesprek.
 14. Als met aanbieder n.a.v. de tussenevaluatie (verbeter)afspraken worden gemaakt teneinde het resultaat voor de client gedurende de looptijd van de toewijzing te behalen worden deze (verbeter)afspraken schriftelijk aan de aanbieder bevestigd. Aanbieder is verantwoordelijk voor opvolging van deze (verbeter)afspraken.
 15. Bij afloop van de toewijzing en bij overgang van de client naar een andere zorgaanbieder vult de Aanbieder het format eindevaluatie in wat is vastgesteld door de gemeente. Aanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig indienen van het format eind-evaluatie:
 - Bij indicaties korter dan 12 maanden dient het evaluatieformat 4 weken voor datum afloop toewijzing door gemeente te zijn ontvangen.
 - Bij indicaties langer dan 12 maanden dient het evaluatieformat 8 weken voor datum afloop toewijzing door gemeente te zijn ontvangen.
 16. Met het format eind-evaluatie wordt door de Aanbieder inzichtelijk gemaakt:
 - Welke te behalen resultaten gedurende de looptijd van de toewijzing zijn behaald met de client en welke resultaten niet zijn behaald;
 - Waarom een aantal resultaten (nog) niet is behaald (indien van toepassing);
 - Welke vervolgondersteuning er nodig is voor de client;
 - Hoeveel tijd aanbieder nodig heeft om aan de te behalen resultaten in een nieuwe toewijzing te werken.
 17. Als hiertoe aanleiding is vindt het bespreken van de format eindevaluatie door de gemeente met de Aanbieder en de cliënt plaats in een drie-gesprek.
 18. Als evaluaties zoals bedoeld in dit artikel leiden tot aanpassingen dan worden deze vastgelegd in het begeleidingsplan.

2.10 Resultaatgericht werken

1. Aanbieder levert de ondersteuning zodanig aan de cliënt, zodat deze de geformuleerde doelen zo goed en snel mogelijk weet te bereiken.
2. Deze doelen en de inzet om deze te bereiken worden door Aanbieder periodiek met de cliënt geëvalueerd conform de in paragraaf 2.9 beschreven afspraken voor evaluaties.
3. Gemeenten houden in het kader van resultaatsturing vinger aan de pols en onderhouden daartoe persoonlijk contact met de begeleider van Aanbieder en/of de cliënt.
4. Aanbieder informeert de gemeenten gevraagd en ongevraagd over de voortgang van de geleverde maatwerkvoorziening en de behaalde en niet behaalde resultaten.
5. De gemeente wordt over belangrijke veranderingen in de situatie van de cliënt die gevolgen hebben voor de maatwerkvoorziening Begeleiding (o.a. crises, opnames, WLZ-indicaties) per omme gaande op de hoogte gesteld.
6. Van Aanbieder wordt verwacht dat hij tijdig met Gemeenten in gesprek gaat wanneer de voor cliënt gestelde doelen niet op tijd worden behaald.

3 Eisen met betrekking tot kwaliteit Aanbieder

3.1 Algemene eisen

1. Aanbieder communiceert in ieder geval in het Nederlands.
2. Aanbieder voldoet aan de in de Gemeentelijke Verordeningen Maatschappelijke Ondersteuning en beleidsregels gestelde kwaliteitseisen.
3. Aanbieder heeft een meldcode volgens 'Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen/vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten.
4. Aanbieder heeft een interne regeling opgesteld met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthoudend ambtenaar die door gemeenten is aangewezen. Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en (indien van toepassing) cliënten.
5. Aanbieder houdt zich bij het melden van calamiteiten en geweldsincidenten als bedoeld in lid 4 aan de actuele werkwijze en protocollen van de toezichthoudend ambtenaar. Op dit moment hebben de gemeenten de GGD West-Brabant aangewezen als toezichthoudend ambtenaar. Het huidige protocol van de GGD West-Brabant kan gevonden worden via de website van de GGD West-Brabant. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de toezichthoudend ambtenaar en de protocollen van toezichthoudend ambtenaar wijzigen. Opdrachtgever zal de opdrachtnemer informeren in geval van het wijzigen van de toezichthoudend ambtenaar. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om ten allen tijde op de hoogte te zijn van de actuele protocollen van de toezichthoudend ambtenaar.
6. Aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de Aanbieder of haar medewerkers tegen een cliënt, conform geldende en actuele wet- en regelgeving.
7. Aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de Aanbieder die voor de cliënten van belang zijn. In de regeling dient ook opgenomen te worden op welke wijze cliënten hierover geïnformeerd worden. Cliënten worden actief geïnformeerd over hun recht op medezeggenschap
8. Aanbieder is geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V en heeft een geldige AGB-code. Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee gedeclareerd kan worden en geregistreerd is bij VECOZO.
9. Aanbieder voert een deugdelijke administratie waarbij in inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming. Dit is ook in overeenstemming met de kwaliteitsborging en certificering van de organisatie.
10. Aanbieder voert een deugdelijke administratie m.b.t. de Begeleiding aan de cliënt. Dit omvat in ieder geval begeleidingsplannen en evaluaties waarin resultaten worden geëvalueerd. Zie ook hoofdstuk 2 van dit document. Opdrachtgever en/of de toezichthouder aangewezen door de opdrachtgever is gerechtigd deze plannen en evaluaties op te vragen.
11. Aanbieder volgt één van de volgende CAO's: Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GHZ), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en/of Sociaal Werk (SW) en betaalt medewerkers conform de betreffende Cao.

3.2 Eisen met betrekking tot interne kwaliteit en beleid

1. Aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van de maatwerkvoorziening Begeleiding en adequate deskundigheid van alle medewerkers.
2. Aanbieder legt schriftelijk vast hoe de Begeleiding is georganiseerd en welke bevoegdheden de verschillende medewerkers hebben.
3. Aanbieder draagt verantwoordelijkheid dat de aangeboden ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. Gezien de aard van de dienstverlening en de doelgroep is het hebben van een vaste medewerker die de begeleiding uitvoert en een vast aanspreekpunt voor de cliënt wenselijk. Aanbieders (dus ook ZZP-ers) zorgen voor (vaste) vervanging als ze afwezig zijn.
4. Aanbieder garandeert de levering van de Begeleiding om het afgesproken resultaat te behalen volgens de toewijzing, ook bij ziekte van medewerkers van de Aanbieder, dan wel in vakantieperiodes bij de Aanbieder.
5. Aanbieder draagt zorg voor het afstemmen van de maatwerkvoorziening Begeleiding op de persoonlijke situatie van de betreffende Inwoner en zijn mantelzorger(s).
6. Aanbieder draagt zorg voor het afstemmen van de maatwerkvoorziening Begeleiding op andere vormen van ondersteuning en op andere vormen van zorg.
7. Aanbieder werkt aantoonbaar aan kwaliteit en beschikt over een adequaat intern kwaliteitssysteem waaruit blijkt hoe de kwaliteit in de organisatie duurzaam is geborgd. Dit kwaliteitssysteem wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Aanbieder kan bovenstaande aantoonbaar maken door een geldig certificaat zoals onderstaand of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat (nader ter beoordeling van de Gemeenten) passend bij de dienstverlening Wmo Begeleiding en te begeleiden doelgroep.
 - i. HKZ certificaat
 - ii. ISO 9001
 - iii. Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen Federatie Landbouw en Zorg;
 - iv. Kiwa certificaat ZZP
 - v. Prezo
 - vi. Prezo care
8. Indien de Aanbieder niet beschikt over certificering, dan dienen de volgende onderdelen opgenomen te zijn in het interne kwaliteitssysteem van de Aanbieder en operationeel te zijn:
 - a. Een beschrijving van de doelgroep en wat de organisatie hen te bieden heeft;
 - b. Klachtenregeling;
 - c. Privacyreglement;
 - d. Beschrijving van het primair proces (van aanmelding cliënt tot evaluatie aangaande de dienstverlening);
 - e. Verantwoorde arbeidsomstandigheden;
 - f. Veiligheidsprotocol inclusief trainingen medewerkers indien van toepassing;
 - g. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
 - h. Documentatie (Logboek/cliëntdossier, begeleidingsplan);
 - i. Jaarlijkse meting van de klanttevredenheid;
 - j. Communicatie met cliënt/netwerk, waarbij de AVG in acht genomen wordt. Beschrijving van de wijze waarop de Cliënt over alle relevante aspecten van zijn of haar ondersteuning schriftelijk wordt geïnformeerd (waaronder de concrete inhoud van de wederzijds overeengekomen zorg) voordat een

- eventuele zorgovereenkomst wordt ondertekend en de zorg wordt opgestart;
- k. Op peil houden signaleringsfunctie en lokale inbedding per individuele medewerker;
 - l. Opleidingsregistratie en opleidingsplan;
 - m. Directiebeoordeling van de werking van het huidige kwaliteitssysteem.
9. Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van geldende protocollen en richtlijnen en hier naar handelen;
 10. Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van het privacyreglement en hier naar handelen;
 11. De beleving van de cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en daarnaast is het kunnen beoordelen van de kwaliteit is van grote waarde. Daarom kunnen Gemeenten periodiek klanttevredenheidsonderzoeken/ cliëntervaringsonderzoek (laten) uitvoeren. Aanbieder verleent te allen tijde zijn medewerking aan dit onderzoek.
 12. Indien Aanbieder een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, dan worden de Gemeenten hiervan in kennis gesteld en worden de resultaten met Gemeenten gedeeld.
 13. Aanbieder is aantoonbaar bezig met het op een bepaalde wijze meten van de resultaten van geboden Begeleiding. De Aanbieder hanteert het hiervoor opgestelde format vanuit de gemeente om inzichtelijk te maken of de gestelde doelen zijn behaald en op welke wijze de doelen zijn behaald. De aanbieder communiceert hierover proactief met de opdrachtgever.

3.3 Eisen met betrekking tot klachtenregeling

1. De Aanbieder beschikt over een toegankelijke klachtenregeling en over een onafhankelijke klachtencommissie.
2. De Aanbieder informeert cliënten actief, dat betekent dat de klachtenregeling minimaal te raadplegen is op de website en dat de klacht online gemeld kan worden. Aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten.
3. De Aanbieder stelt gemeenten op de hoogte middels een halfjaarlijkse klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven:
 - a. Aantal klachten;
 - b. Beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht;
 - c. De afhandelingstermijn per klacht;
 - d. De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld per klacht;
 - e. De wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht;
 - f. Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht.

3.4 Eisen met betrekking tot de acceptatieplicht

1. De Aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening Begeleiding te aanvaarden ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, gaardheid, inkomen of gezondheidstoestand.
2. Er mogen geen wachttijden en wachtlijsten zijn. Aanbieder is verantwoordelijk voor de Begeleiding van de cliënt vanaf het moment dat de Gemeente het bericht toewijzing (iWmo bericht 301) heeft verstuurd.
3. Als de Aanbieder gegronde redenen heeft om de ondersteuning aan een specifieke cliënt niet te kunnen leveren dan wel stop te zetten, meldt de Aanbieder dit tijdig, schriftelijk en

onderbouwd bij de Gemeente. De Aanbieder treedt vervolgens in overleg met de Gemeente. De Gemeente kan toestaan dat de Aanbieder in die specifieke cliëntsituatie geen ondersteuning gaat verlenen, dan wel de ondersteuning stopzet.

4. Bij een verzoek tot beëindiging zorgt de Aanbieder ervoor dat de ondersteuning wordt gecontinueerd, totdat cliënt Begeleiding ontvangt van een andere Aanbieder.
5. De Aanbieder moet zorgen voor dossiervorming om zo te kunnen aantonen dat voldoende inspanning is gepleegd om de ondersteuning te kunnen starten dan wel voort te kunnen zetten.
6. Onder de acceptatieplicht valt ook de verplichting voor Aanbieder om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet, na uiterste inspanning, tijdig passende Begeleiding aan de Cliënt kan worden geboden.
7. Als de Aanbieder niet de benodigde Begeleiding (tijdig) kan bieden, dan dient de Aanbieder hiervoor een oplossing te vinden. Twee opties:
 - a. Aanbieder vindt een andere gecontracteerde partij die de gevraagde ondersteuning kan bieden. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt en de gemeente. De Aanbieder neemt hierover onverwijld proactief contact op met de gemeente.
 - b. Onderaannemerschap: Aanbieder laat diensten onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid verlenen door een andere Aanbieder met inachtneming van de vereisten zoals geformuleerd in de overeenkomst.
8. Bij overdracht van een cliënt naar een andere Aanbieder werkt Aanbieder actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is. De overdracht kan ook zijn naar een Aanbieder in het kader van een andere maatwerkvoorziening Wmo of Wlz.
9. Aanbieder kan de Begeleiding beëindigen dan wel weigeren indien er redenen bestaan op grond waarvan de Begeleiding ondersteuning in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd. Dat is in ieder geval van toepassing in de volgende situaties:
 - a. Voortdurende weigering van ondersteuning;
 - b. Ernstig of frequent wangedrag van de cliënt;
 - c. Het door toedoen van naasten van de cliënt ontstaan van ernstige spanningen met de begeleiders waardoor het voortzetten van een zorgvuldige ondersteuning van de cliënt ernstig wordt bemoeilijkt;
 - d. Als de opdracht die aan Aanbieder is verleend niet past binnen de eigen expertise;
 - e. Als vanuit andere wet- en regelgeving (zoals de ZVW) gegronde redenen zijn om de vanuit die wetten geleverde zorg niet te gaan verlenen dan wel stop te zetten.
10. Aanbieder zorgt voor dossiervorming om aan te tonen dat voldoende inspanning is gepleegd om de ondersteuning te kunnen starten dan wel voort te kunnen zetten. Als de weigering door Aanbieder om ondersteuning te verlenen gegrond is verklaard door Gemeente, dan kan de cliënt door Aanbieder worden teruggegeven aan Gemeente die vervolgens in overleg zal treden met de cliënt.

3.5 Eisen met betrekking tot zorgcontinuïteit

1. Opdrachtgever maakt onderscheid in zorgcontinuïteit en overdracht:
 - a. Bedreigingen van de continuïteit: Aanbieder stelt de opdrachtgever direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied.

- b. Zorgcontinuïteit bij vakantie en ziekte: Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning, zodat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes de benodigde ondersteuning kan krijgen.
- c. Overdracht cliënten naar Aanbieder: Bij overdracht van cliënten van een andere aanbieder naar Aanbieder werkt Aanbieder mee aan een zorgvuldige overdracht waarbij het bieden van zorgcontinuïteit als uitgangspunt geldt.
- d. Overdracht cliënten van Aanbieder: Bij overgang van een cliënt naar een andere aanbieder werkt Aanbieder actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is. Dit geldt aan het begin van de opdracht, tussentijds en bij beëindiging van de opdracht (ongeacht de reden daarvoor). De overdracht kan zijn naar een aanbieder in het kader van Wmo, Wlz, Zvw en/of naar een voorliggende algemene voorziening.
- e. Overdracht cliëntenbestand aan Opdrachtgever: Aanbieder werkt bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënten naar de aanbieder die de ondersteuning over neemt. Hij levert daarnaast zijn totale cliëntenbestand waarop deze overeenkomst van toepassing is aan bij de Opdrachtgever.

3.6 Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging

1. De medewerker van Aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht binnen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, maar ook ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek, psychogeriatrisch en psychisch), de sociale situatie en de behoefte van de cliënt aan minder, meer of andere ondersteuning of zorg, steeds gezien de doelstelling van de Wmo 2015 en indien van toepassing het beleidsplan van de Gemeente. Aanbieder zorgt voor opvolging van hetgeen zijn medewerker gesignaleerd heeft. Als dit voor Aanbieder zelf niet mogelijk is dan geeft zij het signaal aan Gemeente door, zodat de Gemeente voor opvolging kan zorgen.
2. Aanbieder traint de medewerkers op het actief signaleren en de opvolging hiervan.

3.7 Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt

Bij alle communicatie die met de Cliënt wordt gevoerd dient Aanbieder zodanig te handelen dat de informatie voor de cliënten tijdig en volledig beschikbaar wordt gesteld. Daarnaast dient Aanbieder zich te houden aan de volgende eisen:

1. Aanbieder communiceert adequaat met de cliënt en in begrijpelijke taal voor de cliënt. De algemene informatievoorziening van Aanbieder is goed en begrijpelijk en Aanbieder is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar voor cliënten.
2. Er is sprake van een duidelijk herkenbaar profiel van Aanbieder, zowel in de werkwijze, de mogelijkheden die worden aangeboden als de kerncompetenties van Aanbieder.
3. Aanbieder levert voldoende inzichtelijke en begrijpelijk informatie aan cliënten, rekening houdend met eventuele beperkingen van die cliënten.
4. Medewerkers van Aanbieder communiceren met betreffende cliënten en hun mantelzorger(s), als met de gemeente zowel mondeling als schriftelijk in ieder geval in de Nederlandse taal, op taalniveau B1.
5. Bij het eerste contact met cliënt spreekt Aanbieder met cliënt af welke wijzen van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast. Aanbieder houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.

6. Cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van de Aanbieder welke goed bereikbaar is. Bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt is er een vervanger beschikbaar. De Aanbieder informeert de gemeenten over de contactgegevens.
7. Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur) en e-mail bereikbaarheid voor cliënten. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen. Voor begeleiding stabilisatie hoog geldt dat Aanbieders 24/7 bereikbaar zijn (telefonisch of digitaal). Het gaat bij begeleiding stabilisatie hoog specifiek om bereikbaarheid en niet om 24 uren nabijheid/beschikbaarheid.

3.8 Eisen met betrekking tot communicatie tot opdrachtgever

1. De gemeente eist korte lijnen en persoonlijk contact tussen de Gemeenten en Aanbieder. De gemeenten en Aanbieder zullen hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen. Indien de gemeenten en/of Aanbieder knelpunten ervaart in de communicatie verplichten partijen zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen. Bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt is er een vervanger beschikbaar. De Aanbieder informeert de gemeenten over de contactgegevens.
2. Aanbieder informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de ondersteuning van Aanbieder beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
3. Aanbieder informeert opdrachtgever proactief en tijdig wanneer er ontwikkelingen zijn die van invloed (kunnen) zijn op het gestelde resultaat of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst.
4. Aanbieder informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat als in de client gelegen factoren het behalen van de gestelde doelen beïnvloeden, dan wel wanneer in de aanbieder gelegen factoren het behalen van de gestelde doelen van cliënt beïnvloeden;
5. Aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van 08:30 –17:00 uur) en e-mail bereikbaarheid voor de opdrachtgever. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen met uitzondering van spoed;
6. Indien iWmo niet voorziet in het versturen van beveiligde communicatie aangaande (per definitie niet limitatief) evaluaties en overige (privacy) gevoelige informatie, zijn partijen gebonden aan het gebruik van Zorgmail waarbij de (eventuele) kosten voor ieders eigen rekening zijn.

3.9 Eisen met betrekking tot de locatie waar de ondersteuning wordt geboden

1. Wanneer de ondersteuning wordt geboden op een locatie, dan dient de locatie te voldoen aan alle relevante en geldende wet- en regelgeving en vergunningen;
2. Het te behalen resultaat kan binnen de woning/locatie op een veilige en gezonde wijze worden uitgevoerd;
3. Er is sprake van een schone en leefbare (woon)omgeving;
4. De aanbieder heeft een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's er bestaan aan/binnen het pand;
5. De aanbieder inventariseert veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening structureel;

6. De aanbieder legt geïnterpreteerde veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's vast en legt vast welke acties er worden ondernomen n.a.v. de geïnterpreteerde risico's;
7. Veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's worden structureel geëvalueerd en waar nodig aangepast;
8. Binnen de woning van de cliënt/ op locatie een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheid risico's/ gezondheidsrisico's er bestaan;
9. De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt een inschatting gemaakt van de mogelijke risico's;
10. De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten op de hoogte zijn van de geïnterpreteerde veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening waar zij werkzaam zijn.

3.10 Eisen met betrekking tot lokale inbedding en samenwerking in de keten

1. Aanbieder gaat actief relaties aan binnen het voorliggend veld in de wijk en met relevante partners en onderhoudt zich daarnaast actief tot de mogelijkheden binnen het voorliggend veld. Dat vraagt dat Aanbieder inzicht heeft in laagdrempelige activiteiten in de buurt/wijk die (kunnen) passen bij de cliënten aan wie zij ondersteuning bieden.
2. Aanbieder werkt adequaat samen met andere disciplines (al of niet binnen de eigen organisatie), het sociaal netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd is. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning.
3. Daarnaast zorgt Aanbieder dat medewerkers de sociale infrastructuur rondom de cliënt kennen en de mogelijkheden krijgen zich hierin te verdiepen.
4. Aanbieder draagt zorg voor afschaling van de Begeleiding door middel van inzet van lokale voorzieningen (formeel of informeel en/of voorliggend veld) daar waar mogelijk, en overlegt hierover proactief met Gemeente.
5. Aanbieder draagt zorg voor de relevante communicatie naar en/of inschakelen van voorzieningen op het gebied van Zorg en Welzijn wanneer door de individuele medewerker belemmeringen in de zelfredzaamheid worden gesignaleerd wordt en er preventief gehandeld.
6. Aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de lokale teams en andere actoren. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen het eigen personeel van Aanbieder, de toegang van de Gemeente, andere betrokken hulpverlenende of ondersteunende professionals én de huisarts.
7. Indien van toepassing wordt er door gemeente een regisseur op een casus aangewezen. Deze taak kan bij de Gemeente, de Aanbieder of bij andere actoren liggen. Aanbieder verplicht zich, wanneer deze taak aan hem wordt toegewezen, om de taak van regisseur op zich te nemen en/of medewerking te verlenen.

3.11 Methodisch en resultaatgericht werken

1. Aanbieder is een professional en onderscheidt zich juist van de niet-professional doordat hij/zij methodisch werkt.
2. Aanbieder werkt doelgericht, systematisch, planmatig en procesmatig om gestelde doelen met betrekking tot de cliënt en het te behalen resultaat te bereiken.

4 Eisen met betrekking kwaliteit medewerkers

4.1 Opleidingen en competenties

1. De uitvoerende medewerker(s) van Aanbieder die de maatwerkvoorziening Begeleiding levert / leveren aan de cliënt is / zijn – gedurende het contract - in het bezit van een afgeronde relevante opleiding betrekking tot Wmo Begeleiding en de doelgroep, zoals opgenomen in bijlage 5 of aantoonbaar vergelijkbaar (nader te beoordelen door de gemeenten). Wanneer een cliënt door meerdere uitvoerende medewerkers begeleid wordt, geldt dat dit altijd onder supervisie gebeurt van minimaal 1 medewerker die altijd aan de opleidingseis minimaal niveau 4 voldoet en de eindverantwoordelijkheid voor de Begeleiding van deze cliënt heeft.
2. Medewerkers van Aanbieder zijn voldoende opgeleid passend bij de doelgroep, handelend volgens de professionele standaard en bezitten de daarbij passende competenties zoals genoemd in het productenboek (zie bijlage 3) om de gestelde doelen te behalen. Deze competenties worden aantoonbaar op peil gehouden, minstens door middel van trainingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen. Dit betreft ook de omgang met hulpmiddelen indien van toepassing.
3. In geval dat niet aan lid 1 en 2 van dit artikel kan worden voldaan met betrekking tot de opleidingseis, dient medewerker van Aanbieder de relevante opleiding met een EVC-traject-diploma aan te tonen.
4. Aanbieder draagt er zorg voor dat zijn beroepskrachten worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. Daarnaast moet Aanbieder aan kunnen tonen welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij in de laatste twaalf maanden hebben aangeboden aan hun beroepskrachten.
5. Aanbieder en haar medewerkers handelen conform de vier strategische uitgangspunten zoals genoemd in Hoofdstuk 1.
6. Aanbieder handelt in de geest van de beroepscode, zoals toegevoegd als bijlage 11.
7. Aanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde, professionele en niet-professionele) medewerkers met cliëntcontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan 3 maanden.
8. Een uitzondering op het vorige lid geldt enkel voor een GGZ instelling die ervaringsdeskundigen wil inzetten die door een vergissing uit het verleden vanuit een psychische gedragsbeperking geen VOG kunnen krijgen. Verantwoordelijkheid voor inzet van deze ervaringsdeskundigen valt volledig onder Aanbieder.
9. Aanbieder beschikt over aantoonbare ervaring in de afgelopen drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving) met Wmo Begeleiding Zorg in Natura en/of PGB Zorgaanbieder (niet zijnde een PGB voor informele zorg).
10. Opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen worden ingezet onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide werknemer waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd.
11. De medewerker of persoon die de maatwerkvoorziening Begeleiding levert aan de cliënt heeft aantoonbaar voldoende kennis van het lokale voorliggend veld in de nabijheid van de

- cliënt. Indien de medewerker niet over deze kennis beschikt of twijfelt of deze voldoende is, legt hij contact met (medewerkers van) lokale partijen die wel over deze kennis beschikken.
12. De persoon die de maatwerkvoorziening Begeleiding levert aan de cliënt heeft aantoonbaar voldoende kennis van het lokale voorliggend veld in de nabijheid van de cliënt. Indien de medewerker niet over deze kennis beschikt of twijfelt of deze voldoende is, legt hij contact met lokale partijen die wel over deze kennis beschikken.
 13. Stagiaires worden als boventallig beschouwd en worden altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
 14. Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden louter ingezet als aanvulling op de begeleiding door professionals aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd.
 15. Niet-professionele inzet (bijvoorbeeld vrijwilliger, stagiair) vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een professionele medewerker. De niet-professionele medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak. De professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de niet-professionele inzet. Een redelijke verhouding betekent in ieder geval dat vrijwilligers altijd onder fysiek toezicht staan van in ieder geval 1 professionele medewerker.

4.2 Houding en gedrag

1. Aanbieder bewerkstelligt dat al haar/zijn medewerkers die direct contact hebben met cliënten:
 - a) een clientgerichte en klantvriendelijke instelling toepassen;
 - b) over goede sociale en communicatieve vaardigheden beschikken;
 - c) de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen (taalniveau B1), voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de cliënt;
 - d) de zelfredzaamheid van de cliënt en diens mogelijkheden voor participatie zo mogelijk vergroten passend bij het cliëntperspectief.

5 Eisen met betrekking tot Social Return

Op het leveren van de maatwerkvoorziening Begeleiding is Social Return on Investment (SRoI) van toepassing. Zie bijlage 6.

6 Financieel

6.1 Resultaatbekostiging

1. De opdrachtgever betaalt per maand voor een prestatie, gedefinieerd als output op het niveau van een cliënt, zonder specificatie bij de factuur van de daarvoor uit te voeren werkzaamheden. Deze prestatie is de grondslag voor betaling van het overeengekomen tarief.
2. Het berichtenverkeer (met name de toewijzing en de declaratie) vormt de randvoorwaarde voor deze uitvoeringsvariant waarmee beide partijen in de eigen administratie de zorgomzet en eventueel uitputting van het budget monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat de opdrachtgever en de Aanbieder:
 - gebruikmaken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
 - iWmo-berichten uitwisselen via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en VECOZO Schakelpunt.

6.2 Administratieve proces en declaratie

1. De Aanbieder communiceert en factureert met de gemeente via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer. Voor verdere concrete afspraken hierover wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratie Protocol (zie bijlage 7), het werkafsprakenboek en het Standaard Administratie Protocol behorend bij deze overeenkomst.
2. Aanbieder verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan bestandsvergelijking op de Cliëntregistratie.

6.3 Facturatie

1. Aanbieder factureert via iWmo. De honorering van de door Aanbieder verrichte dienstverlening vindt plaats per Opdracht en dus per maatwerkvoorziening Wmo begeleiding en per Cliënt, op basis van een (geldende) Toewijzing.
2. Betaling van de te leveren maatwerkvoorziening vindt pas plaats na de start (dus na Startzorg bericht) van de levering van de maatwerkvoorziening.
3. Aanbieder factureert in overeenstemming met de overeengekomen tarieven in deze Overeenkomst. Bij de honorering door opdrachtgever zijn alle voorkomende kosten van Aanbieder in de ruimste zin inbegrepen. Dit houdt in dat Gemeente geen andere kosten betaalt.
4. De tarief-eenheid is niet deelbaar. Indien Aanbieder enkel voor een deel van een tarief-eenheid ondersteuning levert, dan mag Aanbieder één tarief-eenheid factureren. Het is niet toegestaan om delen van een tarief-eenheid te factureren.
5. De factuur dient binnen de volgende periode na afloop van de vorige periode te zijn ingediend bij de gemeente.
6. Gemeente houdt zich het recht voor bij uitval van het declaratiebericht, naar oordeel van Gemeente, dat deel van de factuur niet uit te betalen.
7. Gemeente is slechts gehouden tot vergoeding van facturen/declaraties indien en voor zover het werkzaamheden van Aanbieder betreft die zijn verricht op basis van een geldige toewijzing, ten aanzien waarvan en voor zover geen klachten aangaande Aanbieder zijn

geuit, die overigens niet door Gemeente worden betwist en indien en voor zover die facturen conform de beschreven wijze zijn ingediend en opgesteld. Indien Gemeente een factuur gemotiveerd geheel of gedeeltelijk betwist, heeft Gemeente het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Gemeente zal Aanbieder op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld is Gemeente niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.

8. Indien een Opdracht aanvangt binnen een lopende periode, factureert Aanbieder het volledige, voor die periode geldende periodetarief.
9. Bij beëindiging van een opdracht binnen de lopende periode wordt het volledige voor die periode geldende tarief vergoed.
10. Indien een Toewijzing eindigt gedurende de periode en deze wordt aansluitend verlengd, dan mag voor beide Toewijzingen samen, maximaal 1 periode gefactureerd worden.
11. Bij omzetting van het product in een periode wordt alleen het "oude" product gefactureerd.
12. In geval van verhuizing buiten gemeente zal de Gemeente de volledige periode waarin de cliënt verhuisd is en de maatwerkvoorziening begeleiding (deels) heeft plaatsgevonden, vergoeden.
13. De verjaringstermijn voor het indienen van facturen is 1 jaar na afloop van de betreffende periode.
14. Met betrekking op eventuele correcties op de factuur, zie Regionaal Standaard administratieprotocol (bijlage 7).
15. Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid in/van de geleverde hulp kan Opdrachtgever Aanbieder hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
16. Een deel van No Show in de periode kan acceptabel zijn met betrekking tot facturatie als in samenspraak tussen cliënt en Aanbieder tot een passende oplossing is gekomen. Wanneer een volledige periode geen zorg wordt geleverd, factureert de Aanbieder niet aan de gemeente.
17. Betaling van de facturen door de Gemeente, mits voldaan aan alle voorwaarden en geldende afspraken, vindt plaats binnen 30 dagen.
18. Voor nadere afspraken wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratieprotocol (bijlage 7).

6.4 Productieverantwoording en accountantsverklaring

1. Als de omzet Begeleiding Zorg in Natura bij één of meerdere gemeenten tezamen gelijk of meer is dan € 50.000,-, dient er een productieverantwoording op niveau van Gemeente (dus aanleveren per gemeente) te worden afgegeven, alsmede een controleverklaring conform het ALGEMEEN ACCOUNTANTSPROTOCOL FINANCIËLE PRODUCTIEVERANTWOORDING WMO EN JEUGDWET2021. De termijnen die hierin genoemd staan met betrekking tot oplevering gelden binnen deze overeenkomst.
2. Als de omzet Begeleiding Zorg in Natura bij één of meerdere gemeenten tezamen minder is dan € 50.000, dient er een productieverantwoording op niveau van Gemeente (dus aanleveren per gemeente) te worden aangeleverd, alsmede, op hetzelfde tijdstip (fatale termijn), een

bestuursverklaring waarin het bestuur/directie verklaart rechtmatig en doelmatig te zijn omgegaan met de Wmo budgetten.

3. Het is toegestaan dat de accountant van de Aanbieder de controle uitvoert op de hele massa van de Aanbieder (inclusief de deelmasa van gemeenten) en zodanig een goedkeurende verklaring verstrekt bij de deelmasa verantwoording van gemeenten. Dit onder voorwaarde van:
 - een nadere uitleg van de accountant van aanbieder hoe hij zijn controleaanpak onderbouwt, met bijvoorbeeld informatie over de effectieve werking van de beheersmaatregelen die de instelling uitvoert, de steekproef omvang berekening en de bevindingen uit de controle.
 - een controleverklaring gericht aan gemeenten en een gewaarmerkte verantwoording met de cijfers die voor betreffende gemeente gelden
4. Aanbieder is zelf verantwoordelijk om de juiste omvang te bepalen over de geleverde ondersteuning. Eventuele kosten die verband houden met de controleverklaring zijn voor rekening van de Aanbieder.
5. De stukken hoeven niet via de post aangeleverd te worden. Er wordt vanuit gegaan dat de originele stukken in de eigen administratie van de Aanbieder worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen en daarmee dus beschikbaar zijn, mochten de gemeenten deze later hard copy willen opvragen.
6. Indien de productieverantwoording niet overeenkomt met de ingediende declaraties, heeft dit de volgende consequenties:
 - a) In het geval van een negatief verschil (d.w.z. productieverantwoording is lager dan ingediende declaraties) wordt het verschil teruggevorderd.
 - b) Er dient een gecorrigeerde productieverantwoording te worden aangeleverd, welke passend is bij de bestuursverklaring of accountantsverklaring.

7 Monitoring en verantwoording (Contractmanagement)

7.1 Overleg tussen opdrachtgever en Aanbieder

1. Gemeenten en Aanbieder overleggen minimaal éénmaal per jaar over onderwerpen uit deze overeenkomst. Aanbieder verbindt zich, indien Gemeenten daartoe uitnodigen, aan een dergelijk overleg deel te nemen.
2. Gemeenten en Aanbieder kunnen werkoverleg voeren inzake die cliënten waarvoor Aanbieder diensten verleent.
3. Aan het begin van ieder contractjaar maakt de gemeente de bespreekpunten van het contractgesprek bekend. Gemeente verwacht van Aanbieder minimaal 2 weken voorafgaand aan het contractgesprek een schriftelijke voorbereiding aangaande de aangegeven agendapunten.
4. Indien de uitvoering van het contract daartoe aanleiding geeft, vindt er direct een contractgesprek plaats, buiten het jaarlijkse contractgesprek om.
5. Indien Gemeenten dit noodzakelijk achten kunnen Gemeenten een gezamenlijk overleg met (een afvaardiging van) de contractpartijen beleggen.
6. Gemeenten willen gedurende de contractperiode verdere stappen zetten bij het realiseren van de vier strategische doelstellingen (kwaliteit, kostenbeheersing, grip, flexibiliteit). Van de Aanbieder wordt verwacht dat er wordt meegewerkt bij de nadere uitwerking van deze plannen.
7. Parallel aan dit contract blijven Aanbieders zich vernieuwen en verbeteren. Aanbieders zullen innovatieve ideeën hebben die niet passen binnen dit contract. Zij worden verzocht deze ideeën te delen met Gemeenten. Gemeenten zijn onder andere geïnteresseerd in de kansen die Aanbieders zien om de maatschappelijke ondersteuning betaalbaarder te maken.

7.2 Inspectie en onderzoek

1. Aanbieder is verplicht mee te werken aan door Opdrachtgever aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder een cliëntervaringsonderzoek, kwaliteitsonderzoek. Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken en audit door of namens Opdrachtgever moet door Aanbieder (kosteloos) worden meegewerkt.
2. In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Gemeenten of door Gemeenten ingeschakelde derden kunnen in dat kader aangekondigd of onaangekondigd een onderzoek doen. De aanbieder verleent medewerking aan dit onderzoek.

7.3 Verstrekken gegevens

1. Aanbieder verplicht zich, conform nadere eisen van de Opdrachtgever, gegevens te verstrekken die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. Dit betreft zowel financiële en bedrijfsmatige informatie, als informatie over de kwaliteit van geleverde dienstverlening.
2. Partijen onderkennen dat zij de noodzaak onderschrijven om zowel ten aanzien van de uitvoering van de verplichtingen van Aanbieder van deze Overeenkomst, als ten aanzien van de uitvoering van de Wmo 2015 en de daarop gebaseerde regelgeving en beleidsplannen in bredere zin met ook andere partijen (waaronder Gemeenten en andere Aanbieders en partijen in het voorliggend veld) te komen tot nauwgezet monitoren en het toetsen van de nakoming van de verplichtingen om te komen tot een optimaal resultaat.

8 Wachtkamerovereenkomst

Indien na (definitieve) gunning van de Opdracht blijkt dat een Aanbieder aan wie de opdracht definitief is gegund – om welke reden dan ook – niet meer voldoet c.q. kan voldoen aan zijn (contractuele) verplichtingen of aan enige eis die in het kader van deze aanbestedingsprocedure aan de Aanbieders wordt gesteld, is de Aanbestedende Dienst / opdrachtgever gerechtigd om (het restant van) de Opdracht uit te laten voeren door de Aanbieder die in het kader van de aanbestedingsprocedure als eerstvolgende in de op dat perceel betrekking hebbende rangschikking is geëindigd. De opdrachtverlening zal in dat geval geschieden tegen de door die Aanbieder bij de aanbestedingsprocedure geoffreerde voorwaarden. Deze wachtkamerbepaling geldt ten aanzien van de eerste 2 partijen die op basis van de betreffende rangschikking alsnog voor gunning in aanmerking zouden komen.

Deze wachtkamerbepaling heeft een looptijd van 1 jaar vanaf het moment van (eerste) definitieve gunning. Gedurende deze termijn zijn de 2 partijen die als eerstvolgende in de rangschikking zijn geëindigd, gehouden hun aanbod zoals geformuleerd in hun inschrijving gestand te doen.

De wachtkamerovereenkomst is bijlage 15.