

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

INHOUD

Bijlage C Programma van eisen	1
1. Inleiding	2
2. Beschrijving producten.....	2
2.1. HHM Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning	2
2.2. Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis	3
2.2.1. Doelgroep HO1 (pakketten A, B en C)	3
2.2.2. Resultaten HO1	3
2.2.3. HO1 pakket A: schoon en leefbaar houden van de woning samen met de Inwoner en/of het netwerk	3
2.2.4. HO1 pakket B: schoon een leefbaar houden van de woning	3
2.2.5. HO1 pakket C: schoon en leefbaar houden van de woning en het beschikken over schone en draagbare kleding.....	4
2.2.6. Doelgroep HO2 Huishoudelijke Ondersteuning (grote ondersteuningsvraag)	4
2.2.7. Resultaten HO2 Huishoudelijke Ondersteuning (grote ondersteuningsvraag)	4
2.3. Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Complex.....	4
2.3.1. Doelgroep HO3 Huishoudelijke Ondersteuning (complexe ondersteuningsvraag)	4
2.3.2. Resultaten HO3 Huishoudelijke Ondersteuning (complexe ondersteuningsvraag)	5
3. Toekenning van ondersteuning.....	5
4. Eisen aan de ondersteuning	6
4.1. Algemeen	6
4.2. Wmo 2015	6
4.3. Uitvoerend personeel.....	7
4.4. Ondersteuning en ondersteuningsplan.....	7
4.5. Wacht- en responstijden	8
4.6. Samenwerking.....	8
4.7. Communicatie	9
4.8. Administratie, declaratie en betaling.....	9
4.9. Verantwoording	11
5. Monitoring en sturing	11
5.1. Halfjaarlijkse managementrapportages.....	11
5.2. Voortgangsgesprekken.....	12

1. INLEIDING

In deze bijlage staan de eisen die aan de opdracht Huishoudelijke Ondersteuning worden gesteld.

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de aanmelding terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. BESCHRIJVING PRODUCTEN

De opdracht heeft betrekking op het leveren van een Maatwerkvoorziening voor de dienst Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). De opdracht betreft een gecombineerde opdracht, opgedeeld in twee percelen, vanwege de overlap in doelgroep en beleidsdoelstellingen. Beide percelen hebben ieder hun eigen ondersteuningsvorm en daarbij behorende eisen.

2.1. HHM NORMENKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

Het aantal minuten dat verstrekt wordt voor alle producten Huishoudelijke Ondersteuning én het niveau van schoon dat hiermee behaald kan worden is gebaseerd op het objectieve en onafhankelijke onderzoek, uitgevoerd door KPMG Plexus en Bureau HHM. In december 2018 bevestigde de CRvB in haar uitspraak dat dit normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden.

Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning heeft twee doelen. Ten eerste biedt het de Inwoner rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. Anderzijds biedt het Opdrachtnemer een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken, die Opdrachtnemer maakt met de Inwoner in het Ondersteuningsplan voor de Huishoudelijke Ondersteuning.

Het Normenkader gaat uit van een 'gemiddelde cliëntsituatie'. De gemeente moet onderzoeken of er in de situatie van een inwoner sprake is van een 'gemiddelde cliëntsituatie'.

In het Normenkader wordt onderscheid gemaakt in (1) basisactiviteiten en (2) incidentele activiteiten.

1. Basisactiviteiten: deze activiteiten dienen zeer regelmatig uitgevoerd te worden. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen.
2. Incidentele activiteiten: deze activiteiten worden slecht één of enkele malen per jaar uitgevoerd. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.

Deze basis- en incidentele activiteiten moeten ertoe leiden dat Inwoners wonen in een 'schoon en leefbaar huis'. Dat is het geval indien de woning normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen.

- Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.
- Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Welke activiteiten daarbij horen is afhankelijk van de situatie van de Inwoner.

2.2. PERCEEL 1: HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING BASIS

Binnen perceel 1 is sprake van relatief eenvoudige ondersteuningsvraag. De focus ligt op het schoon en leefbaar maken en houden van de woning. Dat wordt zoveel mogelijk samen met de Inwoner gedaan. Uitgangspunt is ondersteuning eens per week, tenzij anders met de Cliënt afgesproken. Binnen perceel 1 wordt onderscheid gemaakt tussen vier producten:

- HO1 pakket A (110 minuten per week)
- HO1 pakket B (125 minuten per week)
- HO1 pakket C (168 minuten per week)
- HO2

2.2.1. DOELGROEP HO1 (PAKKETTEN A, B EN C)

Inwoners die als gevolg van een lichamelijke beperking of chronische psychische of psychosociaal probleem niet in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren, maar zelf nog in staat zijn om regie uit te voeren over het huishouden. Deze Inwoners hebben een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag en er is geen sprake van 'verzwarende omstandigheden'. De ondersteuningsvraag sluit aan op de gemiddelde cliëntsituatie zoals opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

2.2.2. RESULTATEN HO1

Binnen de drie vaste pakketten, vallend onder HO1 van perceel 1, kan het gaan om het realiseren van onderstaande resultaten:

1. het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding.

Deze resultaten worden gerealiseerd binnen de 'standaard' normtijden zoals opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning.

Onderdeel bij het realiseren van deze resultaten is tevens het kunnen signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

2.2.3. HO1 PAKKET A: SCHOON EN LEEFBAAR HOUDEN VAN DE WONING SAMEN MET DE INWONER EN/OF HET NETWERK

Schoon en leefbaar huis: huishoudelijke werkzaamheden gericht op de resultaten schoon en leefbaar huis, waarbij uitgegaan wordt van gedeeltelijke overname van (zware) huishoudelijke taken genoemd onder basisactiviteiten en incidentele activiteiten. Het gaat hierbij om een inzet van 110 minuten per week.

In dit pakket zijn Cliënten, danwel Cliënten én hun netwerk, in staat een deel van de huishoudelijke taken zelf uit te voeren. Deze activiteiten kunnen per Cliënt variëren. Aan de hand van de persoonlijke situatie van de Cliënt wordt bepaald welke activiteiten daadwerkelijk overgenomen moeten worden en in welke frequentie.

2.2.4. HO1 PAKKET B: SCHOON EEN LEEFBAAR HOUDEN VAN DE WONING

Schoon en leefbaar huis, waarbij uitgegaan wordt van overname van alle huishoudelijke taken genoemd onder basisactiviteiten en incidentele activiteiten. Het gaat hierbij om een inzet van 125 minuten per week.

2.2.5. HO1 PAKKET C: SCHOON EN LEEFBAAR HOUDEN VAN DE WONING EN HET BESCHIKKEN OVER SCHONE EN DRAAGBARE KLEDING

Schoon en leefbaar huis, waarbij uitgegaan wordt van overname van alle huishoudelijke taken genoemd onder basisactiviteiten en incidentele activiteiten. Daarnaast is overname van de wasverzorging (taken zoals opgenomen in het HHM-normenkader Huishoudelijke Ondersteuning) aan de orde. Het gaat hierbij om een inzet van 168 minuten.

2.2.6. DOELGROEP HO2 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (GROTE ONDERSTEUNINGSVRAAG)

Inwoners die als gevolg van een beperking of chronische psychische of psychosociale probleem niet meer in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren én waarbij sprake is van een grotere ondersteuningsbehoefte dan opgenomen in de gemiddelde cliëntsituatie van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Ook kan het gaan om inwoners die minder in staat zijn om regie uit te voeren over het huishouden. Deze Inwoners hebben een grotere ondersteuningsvraag of er is sprake van 'verzwarende omstandigheden' (zoals een aandoening aan de luchtwegen, een grotere ondersteuningsvraag als gevolg rolstoelgebondenheid et cetera).

2.2.7. RESULTATEN HO2 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (GROTE ONDERSTEUNINGSVRAAG)

Het kan gaan om het realiseren van de volgende resultaten:

1. het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding;
3. het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden;
4. het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen;
5. hulp bij het organiseren van het huishouden.

Welke basis- en incidentele activiteiten overgenomen moeten worden, wordt bepaald aan de hand van de situatie van inwoner en is maatwerk. Onderdeel bij het uitvoeren van deze resultaatgebieden is tevens het signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

Voor het product HO2 stelt Opdrachtgever het aantal minuten per week vast. Dit is maatwerk en kan variëren per Cliënt.

2.3. PERCEEL 2: HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING COMPLEX

Binnen perceel 2 is sprake van zware en/of complexe problematiek. Ondersteuning is gericht op het stabiliseren van de situatie en voorkomen dat inwoners overlast naar andere inwoners geven of 'afglijden'. Perceel 2 bestaat uit één product: HO3.

2.3.1. DOELGROEP HO3 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (COMPLEXE ONDERSTEUNINGSVRAAG)

Het betreft Inwoners die vanwege zware en/of complexe problematiek niet of onvoldoende in staat zijn op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk, een schoon en leefbaar huis te realiseren of te houden. Er is geen of sterk verminderde eigen regie over het huishouden als gevolg van bijvoorbeeld verminderde sociale redzaamheid, gedragsproblemen (dwangmatig, manipulatief, verbaal-agressief, zelfbeschadigend, grensoverschrijdend) en/of een psychische stoornis. Er kan sprake zijn van een vervuilde situatie of overlast.

2.3.2. RESULTATEN HO3 HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (COMPLEXE ONDERSTEUNINGSVRAAG)

Het kan het gaan om het realiseren van de volgende resultaten:

1. het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding;
3. het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden;
4. het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen;
5. hulp bij het organiseren van het huishouden.

Daarnaast kunnen ook één of meerdere van de volgende punten aan de orde zijn:

- hulp bij een vervuild huishouden of voorkomen dat een huishouden vervuild raakt;
- de Cliënt wordt ondersteund in het zelfstandig voeren van het huishouden en het participeren in de samenleving;
- de ondersteuning is gericht op activatie, voorkomen van escalatie door te stabiliseren dan wel achteruitgang te vertragen of te voorkomen;
- de ondersteuning richt zich met name op de leefgebieden: wonen en dagelijkse routine.

Voor het product HO3 stelt Opdrachtgever het aantal minuten per week vast. Dit is maatwerk en kan variëren per Cliënt. De inzet wordt afgestemd op de zware en/of complexe problematiek van de Cliënt. Gestreefd wordt naar het bereiken van een stabiele situatie. Indien mogelijk wordt, na stabilisatie, afgeschaald naar de producten vallend onder Perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis).

Onderdeel is tevens het signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

3. TOEKENNING VAN ONDERSTEUNING

Toegang

De toegang tot voorzieningen op grond de Wmo 2015 loopt via de gemeenten. De wijze waarop gemeenten de toegang invulling hebben gegeven, kan verschillen. Indien ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt toegekend, wordt dit door de gemeente altijd vastgelegd in een Beschikking.

Keuzevrijheid voor de Cliënt

Bij toekenning van ondersteuning op grond van de Wmo 2015, heeft de Cliënt de mogelijkheid te kiezen voor zorg in natura (van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder) of voor een persoonsgebonden budget. Met een persoonsgebonden budget kan de Cliënt zelf de ondersteuning inkopen bij een andere aanbieder.

In geval de Cliënt kiest voor zorg in natura dan heeft hij - zowel bij aanvang van de ondersteuning als gedurende de looptijd van de ondersteuning - de vrijheid om te kiezen uit de door de gemeenten gecontracteerde aanbieders. Bij het (Wmo)-Loket wordt de Cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden.

Gespreksverslag

Na het doen van een melding bij het (Wmo)-Loket, zal met de Cliënt in gesprek worden gegaan en nader onderzoek worden gedaan naar de situatie en omstandigheden van de Cliënt. Op basis daarvan wordt een zorgvuldige afweging gemaakt over de wijze waarop de Cliënt zo passend mogelijk ondersteund kan worden. De resultaten hiervan worden

beschreven in een Gespreksverslag (Wmo 2015). Hierin wordt onder andere vermeld het, met de inzet van ondersteuning, te bereiken resultaat en de daarbij te behalen doelen.

4. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING

4.1. ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning en doorontwikkeling zoals door Opdrachtgever beschreven in deze aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
3.	In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer heeft bij een geldige Verwijzing of toekenning/Beschikking een acceptatieplicht. Daaronder valt ook de verplichting om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet tijdig passende ondersteuning aan de Cliënt kan worden geboden en hierover af te stemmen met de lokale toegang (Wmo-loket/sociaal (wijk)team).
5.	Indien sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van Cliënt.
6.	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen, zoals de Wmo 2015 en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
7.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.

4.2. WMO 2015

8.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
9.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip behoudens ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
10.	Opdrachtnemer biedt garantie voor de continuïteit van de overeengekomen ondersteuning gedurende ziekte- en vakantieperiodes. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden

	met de situatie van de Cliënt. De communicatie hierover richting de Cliënt is helder en eenduidig.
11.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.
12.	Opdrachtnemer heeft een signaleringsplicht ten aanzien van de achteruitgang van de Cliënt en meldt dit bij de Opdrachtgever via de gemeentelijke toegang.

4.3. UITVOEREND PERSONEEL

13.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
14.	Personeel ontvangt, zowel bij aanvang als gedurende het dienstverband regelmatig scholing, training en coaching met betrekking tot het uitvoeren van de ondersteuning en kennis over de doelgroep.
15.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.
16.	Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
17.	Het signaleren en melden van veranderingen. Het melden daarvan wordt gedaan op de geëigende plek van waaruit opvolging aan het signaal kan worden gegeven.
18.	Kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek, verslavingsproblematiek).
19.	Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
20.	Op verzoek van Cliënt dient het Personeel zich te kunnen legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer.
21.	Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt.
22.	Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.

4.4. ONDERSTEUNING EN ONDERSTEUNINGSPLAN

23.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met Cliënt een Ondersteuningsplan op dat aansluit bij het resultaat en bij de doelen zoals zijn opgenomen in het door het (Wmo)-Loket opgestelde Gespreksverslag.
-----	---

24.	Opdrachtnemer werkt in het Ondersteuningsplan uit op welke wijze en binnen welke termijn hij concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen uit het Gespreksverslag.
25.	Opdrachtnemer ondersteunt op actieve wijze Cliëntparticipatie door het faciliteren van een Cliënten- en/of familieraad.
26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.
27.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
28.	De Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling (overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning), zodra dit verantwoord is. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.
29.	De Opdrachtnemer geeft per client inzicht of de te realiseren doelen uit het Gespreksverslag continuerend worden behaald. Opdrachtnemer licht toe waarom deze doelen wel of niet gerealiseerd zijn en welke acties door Opdrachtnemer genomen zijn en of genomen worden om deze doelen alsnog te realiseren.

4.5. WACHT- EN RESPONSTIJDEN

30.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijden (inclusief eventuele spoedhulp). Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan onmiddellijk mededeling te doen aan Opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt binnen twee werkdagen na ontvangst van de toewijzing tot ondersteuning van de Opdrachtgever.
32.	De inzet van de ondersteuning bij Cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat Opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning van Opdrachtgever heeft ontvangen.
33.	In geval van spoed start Opdrachtnemer de ondersteuning binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking voor huishoudelijke ondersteuning door Opdrachtgever.

4.6. SAMENWERKING

34.	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers in de lokale toegang (het (Wmo-)Loket).
-----	--

4.7. COMMUNICATIE

35.	Opdrachtnemer hanteert een algemeen mailadres voor communicatie met Opdrachtgever.
36.	Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
37.	Opdrachtnemer maakt voor de communicatie via email over privacygevoelige informatie gebruik van een systeem voor veilig mailen.
38.	Opdrachtgever beschikt over een registratie in het Algemeen Gegevens Beheer (AGB)-register en is aangesloten op het iWmo-berichtenverkeer.
39.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.

4.8. ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING

40.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren de landelijke afspraken omtrent het iWmo-berichtenverkeer. De afspraken zijn vastgelegd op www.istandaarden.nl en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op www.isociaaldomein.nl .																											
41.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren in ieder geval de volgende berichten. <table border="1" data-bbox="363 1160 1394 1615"> <thead> <tr> <th>Bericht iWmo</th> <th>Omschrijving</th> <th>Van -> naar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>301</td> <td>Toewijzing ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>Retourbericht toewijzing ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>305</td> <td>Aanvang ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>306</td> <td>Retourbericht aanvang ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>323</td> <td>Declaratiebericht</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>325</td> <td>Retourbericht declaratie</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>307</td> <td>Einde/mutatie ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>308</td> <td>Retourbericht einde/mutatie ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> </tbody> </table>	Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar	301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder	302	Retourbericht toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder	323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente	325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder	307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar																										
301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
302	Retourbericht toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente																										
325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder																										
307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
42.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.																											
43.	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste																											

	dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.		
44.	De werkwijze omtrent afkeur en creditering staat uitgebreid beschreven op istandaarden.nl . Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html (IV53, 54 en 55).		
45.	De werkwijze omtrent de frequentie per week in combinatie met een outputgerichte toewijzing (stuks) wordt uitgebreid beschreven op istandaarden.nl . Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html (IV076 en IV077).		
46.	Opdrachtgever stelt uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcodes.		
47.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).		
48.	De eigen bijdrage kan alleen tijdelijk worden stopgezet in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld als iemand voor langere periode (minimaal 6 weken) in het ziekenhuis is opgenomen. Wanneer hier sprake van is maakt opdrachtnemer hierbij gebruik van het tijdelijk stopbericht via het iWmo berichtenverkeer. Opdrachtnemer doet dit te allen tijde in overleg met Opdrachtgever.		
49.	Declaratie van de geleverde ondersteuning dient plaats te vinden conform het hiervoor geldende tarief.		
50.	Voor de omvang van de te declareren inzet onderscheidt Opdrachtgever: Direct Cliëntgebonden tijd, Indirect Cliëntgebonden tijd en Niet Cliëntgebonden tijd. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer uitsluitend de Direct Cliëntgebonden tijd declareert. Niet Cliëntgebonden tijd kan niet gedeclareerd worden.		
	Direct Cliëntgebonden tijd	Indirect Cliëntgebonden tijd	Niet Cliëntgebonden tijd
	Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan	Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt	Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig

4.9. VERANTWOORDING

51.	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.
52.	<p>Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein.</p> <p>Uiterlijk 1 april na afloop van het voorgaande kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel en per gemeente van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van Opdrachtgever.</p> <p>Aanbieders met een omzet onder de €125.000 zijn vrijgesteld van het indienen van een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Zij dienen wel een eigen ondertekende productieverantwoording in.</p>
53.	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
54.	Bestuurders van Opdrachtnemer ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Opdrachtnemer hier melding van te maken in zijn jaarverantwoording inclusief een toelichting hoe deze winst is ontstaan, waarna partijen met elkaar in overleg treden. Naar aanleiding hiervan kan Opdrachtgever nader onderzoek in stellen en besluiten de Raamovereenkomst op te zeggen zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door Opdrachtgever kan worden ingetrokken.

5. MONITORING EN STURING

5.1. HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.

Aanvullend dient jaarlijks in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 30 januari van het volgende jaar) door Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de kwaliteitsinformatie zo op te stellen, dat het Opdrachtgever een tijdig, reëel en toetsbaar beeld geeft van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever is daarbij van mening dat Opdrachtnemer zelf het beste kan bepalen welke informatie in welke vorm de kwaliteit van zijn ondersteuning en werkwijze aantoonbaar maakt.

5.2. VOORTGANGSGESPREKKEN

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

Indicator	Bron	Gewenst resultaat
Tijdige hulp	Berichtenverkeer	Conform eis 32(100%)
Klanttevredenheid	Managementrapportage/ Klanttevredenheidsonderzoek aanbieder	Rapportcijfer minimaal 7,0
Formele klachten	Managementrapportage	Nul formele klachten
Tijdig aanleveren declaraties	Berichtenverkeer	Conform eis 43
Mate van samenwerking met gemeente	Gesprekken/signalen consulenten/contractmanagement	Voldoende

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken (minimaal eenmaal per jaar) met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst.

Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Indien het gewenste resultaat niet gehaald is dient opdrachtgever:

- binnen vijf werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Eventueel kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken kwaliteitsinformatie aan te leveren om inzicht te geven in de wijze van:

- Aandacht voor de omstandigheden van de Cliënten
- Aandacht voor het sociaal netwerk en de participatie van de Cliënten (wijze van activeren Cliënt)
- Zorg voor de veiligheid van de Cliënten
- Informatievoorziening aan de Cliënten
- Bejegening van de Cliënten
- Integraal werken
- Competenties en vaardigheden van de professional
- Medezeggenschap van de Cliënten

Indien bij 2 of meer van de 5 indicatoren het resultaat onvoldoende is krijgt opdrachtgever een overall beoordeling onvoldoende. Indien bij het eerstvolgende voortgangsgesprek nog steeds bij 2 of meer van de 5 indicatoren het resultaat onvoldoende is wordt een boete gefactureerd ter hoogte van 2% van zijn jaaromzet bij Opdrachtgever.

Indien bij het daaropvolgende voortgangsgesprek nog steeds bij 2 of meer van de 5 indicatoren het resultaat onvoldoende is, kan de opdrachtgever besluiten de overeenkomst te ontbinden.