

## BIJLAGE 9: PROGRAMMA VAN EISEN

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) 'Maatwerk begeleiding Wmo' van de gemeenten Gorinchem en Molenlanden. Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Maatwerk begeleiding in het kader van de Wmo in de gemeenten Molenlanden en Gorinchem.

Opdrachtnemer gaat door in te schrijven akkoord met onderstaande eisen en dient zich gedurende de overeenkomst hieraan te houden.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Begrippen

<b>Algemene voorziening:</b>	Een aanbod van diensten en activiteiten dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften en persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
<b>Aspirant-inschrijver</b>	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die geschikt en in staat is Maatwerk Begeleiding te leveren en partij wil worden bij deze overeenkomst.
<b>Arrangement</b>	op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een cliënt afgestemd geheel van activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn leefomgeving kan blijven wonen.
<b>Begeleidingsplan:</b>	Het plan dat Opdrachtnemer opstelt in samenspraak met de cliënt op basis van het gemeentelijk ondersteuningsplan overeenkomstig eis 20 en 21 uit dit PvE.
<b>Beschikking:</b>	Een beschikking als bedoeld in artikel 2.3.5 Wmo 2015, afgegeven door de Gemeente aan een persoon, waarmee die persoon Maatwerk Begeleiding verstrekt krijgt.
<b>Besluit:</b>	Een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Cliënt, waarmee een Cliënt in aanmerking komt voor maatwerk begeleiding.
<b>CAK:</b>	Centraal Administratiekantoor.
<b>Calamiteit:</b>	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
<b>Cliënt:</b>	Persoon die op grond van een Beschikking recht heeft op Maatwerk Begeleiding.
<b>Collectieve voorziening:</b>	Een collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening
<b>Crisissituatie:</b>	Een situatie die volgens de Opdrachtnemer een onmiddellijke en tijdelijke ondersteuning vereist in het hier en nu.
<b>Dagbesteding</b>	Dagbesteding is een vorm van begeleiding in een groep, met als doel het aanleren of behouden van een duidelijke dagstructuur, vaardigheden en sociale contacten. Dagbesteding kan ook worden ingezet als vorm van respijtzorg ter ontlasting van mantelzorgers
<b>GZ</b>	Dit heeft betrekking op de sector Gehandicaptenzorg en beschikt over een eigen Cao.
<b>GGZ</b>	Dit heeft betrekking op de sector Geestelijke Gezondheidszorg en beschikt over een eigen Cao.
<b>Individuele opdracht:</b>	Betreft het zorgtoewijzingsbericht (301 bericht lwmo) en een gemeentelijk Ondersteuningsplan om aan een cliënt Maatwerk Begeleiding te leveren.
<b>Inschrijver:</b>	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die op grond van de overeenkomst jegens de Opdrachtgever gehouden is de Maatwerkvoorziening begeleiding te leveren.

<b>iWmo</b>	De informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning.
<b>Maatwerk Begeleiding:</b>	Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt opdat hij zolang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven functioneren (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
<b>NAH</b>	Niet aangeboren hersenletsel.
<b>Opdrachtgever:</b>	De gemeenten die de overeenkomst hebben gesloten.
<b>Opdrachtnemer</b>	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die op grond van de overeenkomst, jegens Opdrachtgever gehouden is de Maatwerkvoorziening begeleiding te leveren.
<b>Overeenkomst:</b>	De raamovereenkomst zoals deze tussen Opdrachtgever en Aanbieders per 1 januari 2023 in werking is getreden, met inbegrip van in werking getreden wijzigingen.
<b>Ondersteuningsplan (IOP/BOP):</b>	Het ondersteuningsplan is het plan dat door de gemeente wordt opgesteld, in samenspraak met de cliënt waarin de resultaten van de ondersteuning, de frequentie en omvang van de dienstverlening worden benoemd. Voor dit plan hanteert gemeente Gorinchem het begrip 'Individueel Ondersteuningsplan' (IOP) en Molenlanden 'Begeleidingsondersteuningsplan' (BOP).
<b>Participatie:</b>	Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
<b>Regievoering:</b>	Vorm van sturing die professional(-s) en Cliënt actief samenbrengt en betreft bij het definiëren van de ondersteuning/begeleidingsbehoefte en de afstemming daarvan.
<b>Respijtzorg:</b>	De tijdelijke overname van ondersteuning –binnen of buiten de thuissituatie- ter ontlasting van mantelzorgers .
<b>Resultaat:</b>	Een door Opdrachtgever op het niveau van Cliënt benoemde doelstelling als bedoeld in artikel 8.2.
<b>Sociaal Netwerk:</b>	Personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Cliënt een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015)
<b>Spoed:</b>	De situatie waarbij de Opdrachtgever voor een Cliënt aangeeft dat conform eis 18, dient te worden gehandeld.
<b>Tarievenblad</b>	Het blad waar de tarieven voor het jaar 2023 opstaan
<b>Toegang:</b>	De weg die Cliënt bewandelt voor het aanvragen van ondersteuning in de vorm van een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening.
<b>Voorliggende voorziening:</b>	Een voorziening waarmee een vergelijkbaar compenserend resultaat wordt bereikt als met een voorziening op grond van de Wmo 2015.
<b>Verordening Wmo:</b>	De gemeentelijk Verordening maatschappelijke ondersteuning (laatst geldende).
<b>VVT</b>	Dit heeft betrekking op de zorgsector Verzorging, Verpleging en Thuiszorg en beschikt over een eigen Cao.
<b>Wmo 2015:</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zoals deze luidt op 1 januari 2015, waarbij eventuele wetswijzigingen hiervoor in de plaats komen.
<b>Zelfredzaamheid:</b>	In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden het is de eigen vaardigheid en kennis om taken ten aanzien van zelfverzorging, zelfsturing en het onderhouden van sociale contacten te verrichten.
<b>Zelfredzaamheidsmatrix</b>	De Zelfredzaamheids-Matrix (ZRM) brengt op meerdere leefgebieden de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in

**Zorgperiode:**  
**ZZP'er**

kaart bij de start, de voortgang en de afsluiting van de ondersteuning. Door op meerdere momenten te toetsen, geeft dat inzicht in de vooruitgang die is geboekt.  
Periode van een kalendermaand  
Zelfstandige zonder Personeel.

<b>I. Maatwerkvoorziening Maatwerk begeleiding (MB)</b>	
<b>I.I Maatwerkvoorziening algemeen</b>	
1.	<p>Begeleiding is een maatwerkvoorziening binnen de Wmo en bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuele begeleiding</li><li>• Dagbesteding</li><li>• Vervoer naar dagbesteding</li><li>• Kortdurend verblijf (in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger).</li></ul> <p>Deze maatwerkvoorziening heeft als doel (het vergroten van) participatie en zelfredzaamheid en richt zich onder andere op de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ouderen met somatische en/of psychogeriatrische problematiek;</li><li>• Volwassenen met psychiatrische problematiek;</li><li>• Volwassenen met een verstandelijke beperking;</li><li>• Volwassenen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte;</li><li>• Multiprobleem gezinnen.</li></ul> <p>Voor zover noodzakelijk maakt vervoer ook onderdeel uit van de aan te bieden dagbesteding aan cliënten.</p> <p>Hierbij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zijn eigen kracht van cliënten en hun omgeving het vertrekpunt;</li><li>• staan mogelijkheden van cliënten centraal;</li><li>• werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer vraaggericht en resultaatgericht werken in plaats van claim- en aanbodgericht;</li><li>• streven Opdrachtgever en Opdrachtnemer naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.</li></ul> <p><u>Zelfredzaamheid Matrix (ZRM)</u> Maatwerk Begeleiding kan plaatsvinden op één of meer leefgebieden. Hierbij wordt de indeling van de ZRM gevolgd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Financiën</li><li>b. Dagbesteding</li><li>c. Huisvesting</li><li>d. Huiselijke relaties</li><li>e. Geestelijke gezondheid</li><li>f. Lichamelijke gezondheid</li><li>g. Verslaving</li><li>h. Activiteiten dagelijks leven</li><li>i. Sociaal netwerk</li><li>j. Maatschappelijke participatie</li><li>k. Justitie</li></ol> <p><u>Positieve gezondheid</u> Opdrachtgevers hanteren het concept 'Positieve Gezondheid' als basis voor het beleid in het sociaal domein. Positieve Gezondheid is een andere manier van kijken: niet vanuit wat iemand niet kan maar juist vanuit wat iemand nog wel voor handelingsperspectief heeft op verschillende facetten van het dagelijks leven. Uit onderzoek is gebleken dat deze benadering leidt tot meer geluk en gezondheid.</p>

## MIJN POSITIEVE GEZONDHEID

- Zorgen voor jezelf
- Je grenzen kennen
- Kennis van gezondheid
- Omgaan met tijd
- Omgaan met geld
- Kunnen werken
- Hulp kunnen vragen



DAGELIJKS  
FUNCTIONEREN



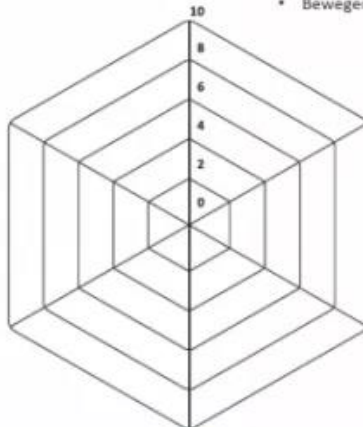
MEEDOEN

- Sociale contacten
- Serieus genomen worden
- Samen leuke dingen doen
- Steun van anderen
- Erbij horen
- Zinnvolle dingen doen
- Interesse in de maatschappij



LICHAAMSFUNCTIES

- Je gezond voelen
- Fitheid
- Klachten en pijn
- Slapen
- Eten
- Conditie
- Bewegen



MENTAAL  
WELBEVINDEN

- Onthouden
- Concentreren
- Communiceren
- Vrolijk zijn
- Jezelf accepteren
- Omgaan met verandering
- Gevoel van controle



ZINGEVING

- Zinvol leven
- Levenslust
- Idealen willen bereiken
- Vertrouwen hebben
- Accepteren
- Dankbaarheid
- Blijven leren



KWALITEIT VAN LEVEN

- Genieten
- Gelukkig zijn
- Lekker in je vel zitten
- Balans
- Je veilig voelen
- Hoe je woont
- Rondkomen met je geld

© Institute for Positive Health (IPH) | iph.nl | Gesprekinstrument 1.0

Aan de slag met je Positieve Gezondheid? Vul de vragenlijst in op mijnpositievegezondheid.nl

De Opdrachtgever geeft in de Individuele opdracht en het gemeentelijk ondersteuningsplan aan welke concrete resultaten per toepasselijk leefgebied bereikt dienen te worden en welke van de volgende soorten activiteiten door Opdrachtnemer aangeboden kunnen en mogen worden, gericht op de omschreven resultaten:

1. Het helpen aanbrengen van en/of oefenen met het aanbrengen van (dag)structuur en het voeren van regie zoals:
  - a. Initiëren of compenseren van eenvoudige of complexe taken en de daarbij behorende besluiten nemen en de gevolgen daarvan wegen;
  - b. Regelen van randvoorwaarden ten behoeve van wonen, werk, inkomen en het voorbereiden van een gesprek met betrokken instanties;
  - c. Initiëren of compenseren van het op- en bijstellen van een dag- en/of weekplanning, dagelijkse routine;
  - d. Zich aan regels en afspraken houden.
2. Het (ondersteunen bij het) oefenen van vaardigheden of handelingen, zodat de cliënt (zo goed mogelijk en zoveel mogelijk) op eigen kracht kan deelnemen aan de samenleving, op het gebied van:
  - a. Eenvoudige of complexe taken en activiteiten;
  - b. Praktische problemen die buiten de dagelijkse routine vallen;
  - c. Het beheeren van (huishoud)geld en het uitvoeren van de administratie;
  - d. Gebruik van openbaar vervoer;
  - e. Contact en communicatie in persoonsgebonden sociale omgeving.
3. Het begeleiden van cliënt en mantelzorger(s) hoe om te gaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van de cliënt en met de eventuele veranderde situatie en/of relatie als gevolg van de aandoening, stoornis of beperking zodat het gezin op eigen kracht verder kan en extra zorg wordt voorkomen;

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Het overnemen van toezicht en het aansturen van gedrag ten gevolge van een aandoening, stoornis of beperking, thuis of elders;</li> <li>5. Het overnemen van toezicht gericht op het bieden van fysieke zorg zodat tijdig kan worden ingegrepen bij bijvoorbeeld valgevaar of complicaties bij een ziekte of medicijngebruik zodat extra zorg wordt voorkomen;</li> <li>6. Het begeleiden bij sociaal-emotionele problematiek die samenhangt met de aandoening, stoornis of beperking;</li> <li>7. Het begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk) met als doel zelfredzaamheid.</li> </ol>
2.	De Opdrachtgever neemt een besluit op grond van de Wmo als een cliënt in aanmerking komt voor de maatwerkvoorziening begeleiding. Zonder dit (toekennings-)besluit is het voor de cliënt niet mogelijk gebruik te maken van de maatwerkvoorziening.
3.	Bij maatwerkvoorziening begeleiding is het uitgangspunt dat de cliënt in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor zijn zelfredzaamheid en participatie. Gemeentelijke ondersteuning neemt de verantwoordelijkheid en activiteit van de cliënt niet geheel over, maar ondersteunt de cliënt om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Opdrachtnemer houdt hier ook rekening mee bij zijn werkwijze.
4.	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op basis van het gemeentelijke ondersteuningsplan, passend en afgestemd op de cliënt met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid.
5.	Het gemeentelijk ondersteuningsplan is uitgangspunt bij de ondersteuning, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt geleverd en dat wat de cliënt zelf kan.
6.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat er bij de uitvoering van de werkzaamheden persoonlijke aandacht is voor de cliënt om invulling te kunnen geven aan de signaleringsfunctie. Signalering kan betrekking hebben op kwetsbaarheden op bijvoorbeeld het gebied van eenzaamheid, dementie, huiselijk geweld, valgevaar en dreigende overbelasting van mantelzorgers.
7.	De Opdrachtgever vindt transformatie en innovatie belangrijk binnen het sociaal domein. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het (door)ontwikkelen en innoveren van de maatwerkvoorziening Begeleiding. Het doel hiervan is: het ontwikkelen en organiseren van een effectief, efficiënt, integraal en kwalitatief ondersteuningsaanbod voor de ingezetenen van de gemeenten. Innovatie of vernieuwing kan bijdragen aan kostenverlaging en/of verbetering van kwaliteit van de dienstverlening.
8.	<p>Opdrachtnemer is bereid deel te nemen aan lokale overlegstructuren. Opdrachtnemer werkt op integrale en functionele wijze samen met Opdrachtgever en ketenpartners op het gebied van welzijn, wonen en zorg en verleent daarbij - waar nodig - actief medewerking aan initiatieven en projecten (zoals op het gebied van eenzaamheid, dementievriendelijke gemeente, valpreventie, wonen met zorg, mantelzorgondersteuning). Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven naar partnership om de gestelde doelen te realiseren.</p> <p>Opdrachtnemer is op de hoogte van de visie van de Opdrachtgever en is bereid dit uit te dragen. Hieronder wordt onder meer verstaan: een vraag/cliëntgerichte werkwijze, leveren van maatwerk, doen wat noodzakelijk is, veilig, doelmatig en effectief. Het toepassen van de menselijke maat, lokale gebondenheid, aansluiting met de voorliggende, algemene voorzieningen, stimuleren van de zelfredzaamheid en versterken van het eigen netwerk, kennis van de lokale sociale kaart.</p> <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever erkennen dat er naar de toekomst toe onzekerheden bestaan die effect kunnen hebben op de inhoud, uitvoering en bekostiging van de Maatwerkvoorziening begeleiding. Bijvoorbeeld: de dubbele vergrijzing (toename doelgroep), het stijgend gebruik van voorzieningen (mede door het abonnementstarief), het langer thuis wonen en de financiële druk die dat geeft bij de Opdrachtgever.</p>
9.	Opdrachtnemer opereert conform de Governancecode Zorg of vergelijkbaar.

<b>I.II Toeleiding naar maatwerkvoorziening Maatwerk begeleiding</b>	
10.	Een inwoner doet een melding bij de Opdrachtgever, dan wel dit wordt namens hem gedaan. Waarna de Opdrachtgever binnen de wettelijke termijn (zes weken) bepaalt op grond van onderzoek (indien mogelijk) middels huisbezoek of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening begeleiding aan de orde is. Op een eventuele aanvraag dient Opdrachtgever binnen twee weken een besluit nemen.
11.	De Opdrachtgever onderzoekt de melding aan de hand van het lokale beleid, zoals beschikbaarheid van voorliggende en algemene voorzieningen en mogelijkheden van het netwerk, de zelfredzaamheid, stelt een gemeentelijk ondersteuningsplan op en neemt hierover een (toekennings-)besluit.
12.	De cliënt die een toekenningsbesluit ontvangt, heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten best passende Opdrachtnemer.
13.	Na de keuze voor een Opdrachtnemer ontvangt Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht iWmo. Hiermee wordt Opdrachtnemer inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning.
14.	Er wordt een kopie van het gemeentelijk ondersteuningsplan door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
15.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die een toekenningsbesluit ontvangen en voor betreffende Opdrachtnemer kiezen. Opdrachtnemer bevestigt volgens de I-standaarden, de ontvangst en acceptatie via iWmo en het administratief protocol. Het administratief protocol is van toepassing. Zie <b>bijlage 8</b> van het Inschrijvingsdocument.
16.	Na acceptatie dient de Opdrachtnemer binnen tien werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende cliënt en binnen één maand na acceptatie een SMART begeleidingsplan te hebben opgesteld en een afschrift hiervan naar de Opdrachtgever te hebben verzonden. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen vijf werkdagen na het voornoemde intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van de Opdrachtgever), start z.s.m. uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen de intake en de zorg.
17.	Als Opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht (zie eis 16) dan meldt deze dat binnen drie werkdagen gemotiveerd bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt en beslist of Opdrachtnemer op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, uitgezonderd spoed en crisis.
18.	Bij spoed- en crisissituaties accepteert en levert de Opdrachtnemer z.s.m. uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen, waarbij door de Opdrachtgever wordt bepaald of sprake is van spoed of crisis.
19.	Bij het stoppen van de ondersteuning leggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de redenen voor beëindigen schriftelijk vast volgens de i-Standaarden.
<b>I.III Begeleidingsplan van de Opdrachtnemer</b>	
20.	Opdrachtnemer maakt in samenspraak met de cliënt op basis van het gemeentelijk ondersteuningsplan een begeleidingsplan. In het begeleidingsplan wordt de zelfredzaamheid van de cliënt gestimuleerd en een beroep gedaan op de eigen kracht, alsmede de inzet van het eigen netwerk. In het begeleidingsplan is verder opgenomen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoe de vastgestelde resultaten, worden behaald en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.</li> <li>2. Afspraken waar de cliënt en Opdrachtnemer zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. het moment (tijdstip en dag) en de frequentie waarop de maatwerkvoorziening begeleiding geleverd worden;</li> <li>b. de vorm, de omvang en de inhoud van de maatwerkvoorziening begeleiding die de Opdrachtnemer biedt;</li> <li>c. de plaats waar de maatwerkvoorziening begeleiding geleverd wordt;</li> <li>d. de functie van de medewerker die de maatwerkvoorziening begeleiding levert;</li> <li>e. het al dan niet leveren van vervanging bij ziekte en vakantie van de begeleider conform eis 37;</li> <li>f. afspraken over afbouw van overdracht en nazorg van de maatwerkvoorziening begeleiding.</li> </ol> </li> </ol>
21.	Het begeleidingsplan van de Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij het gemeentelijk ondersteuningsplan van de Opdrachtgever.

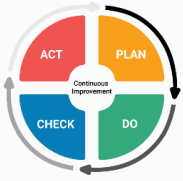
22.	Opdrachtnemer wordt geacht in het voorkomende geval afstemming en zo nodig aansluiting te zoeken bij relevante ketenpartners om te komen tot integrale zorg- en dienstverlening.
23.	Het begeleidingsplan vormt onderdeel van de evaluatie van ondersteuning en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet. Opdrachtnemer stelt het begeleidingsplan voor aanvang van het keukentafelgesprek of evaluatiemoment aan Opdrachtgever beschikbaar. Een verlengingsaanvraag ten behoeve van de ondersteuning dient vergezeld te gaan van een actueel begeleidingsplan.
<b>I.IV Levering Maatwerk begeleiding</b>	
24.	Opdrachtnemer is verplicht per ommegaande de Opdrachtgever te informeren als sprake is van relevante veranderingen in de situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening mogelijk beëindigd kan worden of aangepast dient te worden.
25.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tot levering. Als een Opdrachtnemer op enig moment geen capaciteit meer heeft of op korte termijn dit voorziet, geeft hij dat direct door aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal tot het moment dat hij aangeeft weer over capaciteit te beschikken geen cliënten toegewezen krijgen.
26.	Zodra Opdrachtnemer na opdrachtverlening, dan wel gedurende de lopende opdracht, signaleert dat de indicatie van de cliënt aanpassing behoeft, voor zover deze niet past binnen de bandbreedte van de klasse, treedt Opdrachtnemer na overleg met de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger daarover per ommegaande in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het signaal en maakt met Opdrachtnemer en cliënt hierover nadere afspraken. Opdrachtgever past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
27.	Opdrachtnemer is verplicht om cliënten tenminste acht weken voor de einddatum van de indicatie te attenderen op eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Verleende ondersteuning na afloop van de indicatie wordt niet vergoed.
28.	Een eventuele verlenging van het toekenningsbesluit door de Opdrachtgever vindt plaats nadat een herindicatie heeft plaatsgevonden.
29.	Cliënt heeft de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen. Cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
30.	Bij tussentijds wisselen van Opdrachtnemer is de opzegtermijn voor de cliënt één kalendermaand, ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtnemer is gedaan. Indien Opdrachtnemer daarmee instemt, kan de opzegtermijn ook korter zijn. De coördinatie van de wisseling ligt bij de Opdrachtgever.
31.	Wanneer Opdrachtnemer aangeeft dat de samenwerking met cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met de Opdrachtgever naar een oplossing gezocht worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door Opdrachtnemer stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is, die samen met cliënt en de Opdrachtgever overeengekomen is. Hierbij kunnen cliënt en Opdrachtnemer in onderling overleg een kortere opzegtermijn overeenkomen.
32.	De ondersteuning dient veilig, doeltreffend, efficiënt en cliëntgericht te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het begeleidingsplan.
33.	De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor niet meer of minder uren worden ingezet dan noodzakelijk. Alleen de daadwerkelijke inzet kan gedeclareerd worden.
34.	De geleverde ondersteuning levert een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, stimuleren van activiteit, participatie en zelfredzaamheid van de cliënt.
35.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de ondersteuning aan cliënt levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening.
36.	Opdrachtgever streeft naar integrale op elkaar afgestemde zorg en ondersteuning, ongeacht uit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm deze geleverd wordt. Daarom zal Opdrachtnemer zich inspannen om waar mogelijk de zorg en ondersteuning in het belang van de cliënt op elkaar af te stemmen.

<b>I.V Continuïteit, vervanging en beëindiging</b>	
37.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de levering van de maatwerkvoorziening begeleiding. Opdrachtnemer zorgt binnen uiterlijk 5 werkdagen voor adequate vervanging in geval van ziekte en vakantie van de vaste begeleider. Indien cliënt geen vervanging wenst geldt deze bepaling niet.
38.	In uitzondering op eis 37 dient Opdrachtnemer in het geval de cliënt en/of leefeenheid niet-uitstelbare maatwerkvoorziening begeleiding behoeft, te allen tijde adequate en deskundige vervanging in te zetten.
39.	Opdrachtnemer biedt cliënt de mogelijkheid om bij ontevredenheid (schriftelijke klacht) binnen een termijn van een maand een andere begeleider van dezelfde Opdrachtnemer toegewezen te krijgen. Deze mogelijkheid kan Opdrachtnemer een cliënt alleen onthouden als de redenen voor de cliënt om te vragen om een andere begeleider onredelijk worden geacht of dit gelet op de problematiek van cliënt door Opdrachtnemer onwenselijk wordt geacht. Komen Opdrachtnemer en cliënt binnen een kalendermaand niet tot overeenstemming dan bemiddelt de Opdrachtgever.
40.	Indien Opdrachtnemer tegen problemen aanloopt in de relatie met de cliënt bij uitvoering van de Individuele opdracht, dan kan na toestemming van de Opdrachtgever de individuele opdracht worden opgezegd. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen maatwerkvoorziening begeleiding totdat er een definitieve oplossing gevonden is, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
41.	Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer te wisselen, door de wens hiertoe kenbaar te maken aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd, na beoordeling van haar kant, de Individuele opdracht aan Opdrachtnemer op te zeggen, zonder tot enige vorm van compensatie, schadevergoeding en/of vergoeding van kosten en/of investeringen gehouden te zijn, met inachtneming van een termijn van een kalendermaand.
<b>I.VI Medewerkers van de Opdrachtnemer</b>	
42.	Opdrachtnemer zet medewerkers in met een mbo/hbo werk- en denkniveau, die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. Het is Opdrachtnemer toegestaan voor de ondersteuning van de medewerker (en onder diens supervisie en verantwoordelijkheid) gebruik te maken van stagiaires en vrijwilligers. De kennis, competenties en vaardigheden van medewerkers moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
43.	Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van de Opdrachtnemer voldoen in ieder geval aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beheersing van de Nederlandse taal;</li> <li>b. Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;</li> <li>c. Zijn in staat helder te communiceren en te overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren;</li> <li>d. Respecteren van de eigen levensstijl, geloofsovertuiging en geaardheid van cliënten.</li> </ul>
44.	Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke bij indiensttreding nooit ouder is dan 6 maanden. De toezichthouder van de Opdrachtgever kan bij de uitoefening van hun toezichthoudende taak aan de Opdrachtnemer vragen om een toepasselijke VOG te overleggen.
45.	Tijdens de uitvoering van de opdracht zal door alle personen, werknemers en ingezette derden (zoals onderaannemers, ZZP-ers, taxibedrijven) welke zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met de Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift worden gebruikt. Een uitzondering kan gemaakt worden als de cliënt de Nederlandse taal niet machtig is.
46.	Medewerker is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met cliënt.
47.	Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer is actuele kennis van het lokale aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen aanwezig en wordt deze kennis actief gebruikt ten behoeve van de ondersteuning van de cliënt.
48.	Medewerker weet welke rol en verantwoordelijkheid hij of zij heeft bij het verlenen van ondersteuning.
49.	Medewerker dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van cliënt

<b>I.VII Organisatie van Opdrachtnemer</b>	
50.	Opdrachtnemer is bekend met het lokale aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen van de Opdrachtgever en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de gemeente en benut deze actief ten behoeve van de cliënt.
51.	Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gebruik te maken van een voor de branche gebruikelijk kwaliteitssysteem, voor de organisatie;</li> <li>b. Op verzoek van Opdrachtgever kwaliteit van de organisatie aantoonbaar te maken aan de hand van een kwaliteitsborgingscertificaat of een kwaliteitshandboek;</li> <li>c. Medewerkers bij te scholen op hun vakgebied inclusief signaleringsvaardigheden;</li> <li>d. Regelmatig te onderzoeken waarin de organisatie, dienstverlening of personeel kan verbeteren en dit tot uitvoering te brengen.</li> </ul>
52.	Opdrachtnemer meldt direct calamiteiten die bij de ondersteuning hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening. Incidenten meldt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
53.	Opdrachtgever beschikt over een procedure rond de aanpak van onrechtmatigheden (protocol rechtmatigheid Wmo). Dit protocol wordt na gunning verstrekt. Als Opdrachtnemer signalen ontvangt over onrechtmatigheden worden deze conform dit proces afgehandeld. Omtrent de melding en afhandeling van deze onrechtmatigheden wordt de contractmanager Wmo van de Opdrachtnemer geïnformeerd.
54.	Zodra het voor een Opdrachtnemer duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, heeft de Opdrachtnemer een plicht hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, melding te maken bij de toezichthouder Wmo. Voor meer informatie zie: <a href="https://www.ggdzhh.nl/toezicht-en-inspecties/wmo-toezicht/calamiteit-melden">https://www.ggdzhh.nl/toezicht-en-inspecties/wmo-toezicht/calamiteit-melden</a> .
55.	Opdrachtnemer hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
<b>I.IX Social Return</b>	
56.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. De Opdrachtnemer wordt gevraagd naar een tegenprestatie door werkgelegenheid te bieden voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een bijdrage te leveren aan een activiteit die hun ontwikkeling bevordert. Op deze opdracht is 'social return on investment' (SROI) van toepassing. Voor dit project is bepaald dat Opdrachtnemer 2% van de jaarlijkse omzet (exclusief Btw) voor beide opdrachten gezamenlijk moet inzetten voor Social Return. Voor het eerste contractjaar geldt dat dit percentage is gebaseerd op een gezamenlijke inschatting voor het komende jaar en wordt bij overschrijding in het tweede jaar in mindering op de Social Return verplichting bij Opdrachtnemer gebracht. Bij de opvolgende jaren betreft het 2% van de omzet van het voorgaande jaar. De social return verplichting en invulling is nader toegelicht in het "Uitvoeringsprotocol Social return voor Opdrachtnemers van de AV-regio" dat u als <b>bijlage 7</b> van het Inschrijvingsdocument aantreft. Opdrachtnemer dient na gunning contact op te nemen met het Adviespunt SR, waarbij er nader wordt afgestemd hoe Opdrachtnemer invulling gaat geven aan Social Return.
<b>I.X Klachtenregeling</b>	
57.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate laagdrempelige klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt en rapporteert deze één keer per kwartaal aan de Opdrachtgever. Klachten worden onderscheiden naar processen als bijvoorbeeld communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid geregistreerd. Klachten van ernstige aard, met een urgent karakter, en/of waarbij de Opdrachtgever een rol speelt in de afhandeling, worden per ommekeer gemeld.
58.	Opdrachtnemer neemt elke klacht direct in behandeling, stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
59.	Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.

60.	De cliënt wordt schriftelijk/per mail geïnformeerd door Opdrachtnemer over de voortgang en afhandeling van de klacht.
61.	Opdrachtnemer stuurt een kopie van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Opdrachtgever.
62.	Als bij de afhandeling van de klacht de Opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie moet worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van Opdrachtnemer.
<b>I.XI Geldende wet- en regelgeving</b>	
63.	Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder, maar niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regels gesteld bij of krachtens de Wmo 2015 en bij of krachtens de verordening;</li> <li>• De van toepassing zijnde Cao's of gelijkwaardig;</li> <li>• De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).</li> </ul>
64.	Indien de overeenkomst met of door een Opdrachtnemer om welke reden dan ook wordt beëindigd of eindigt, dan dient Opdrachtnemer te voldoen aan de betreffende regelingen in het arbeidsrecht en in de van toepassing zijnde Cao en treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever direct in overleg. Dit overleg is gericht op het bepalen van een goede wijze waarop de gewenste overdracht van personeel aan één of meer resterende Opdrachtnemers kan plaatsvinden. Doel hiervan is het zoveel als mogelijk in stand houden van de relatie cliënt en begeleider.
65.	Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, verschaft Opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Opdrachtgever.
66.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet Normering Topinkomens
67.	Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van Opdrachtgever van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.
68.	Wanneer Opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd is, heeft Opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan Opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van Opdrachtgever te openen G-rekening.
69.	Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.
<b>I.XII Overmacht</b>	
70.	In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer verhinderen, voor rekening van Opdrachtnemer dienen te komen. Te denken aan: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere omstandigheden waarop de Opdrachtnemer had kunnen en moeten anticiperen.
<b>I.XIII Gegevens Uitwisseling en Bescherming</b>	
71.	Opdrachtnemer maakt bij het uitvoeren van de ondersteuning gebruik van iWmo ( <a href="https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html">https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html</a> ).
72.	Met het oog op de privacy/bescherming persoonsgegevens van de cliënt zorgt Opdrachtnemer voor de geheimhouding over de inhoud van het ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Opdrachtnemer zal worden gedaan.
73.	Daar waar Opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar).

	Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
74.	De persoonsgegevens van wie Opdrachtnemer het besluit krijgt, zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de overeenkomst.
75.	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens Opdrachtgever naar de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
<b>II. Administratie</b>	
<b>II.I Monitoring en Verantwoording</b>	
76.	Opdrachtgever kan een onderzoek doen naar de door Opdrachtnemer verstrekte dienstverlening aan cliënt. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
77.	Opdrachtnemer werkt mee aan het verplichte kwaliteitstoezicht Wmo dat wordt uitgevoerd door de Toezichthouder Wmo en volgt de uitkomsten en acties binnen de in de rapportage gestelde termijnen op. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de toezichthouder de kwaliteitsrapportages in de toekomst mogelijk openbaar maakt.
78.	Opdrachtnemer verschaft op verzoek van Opdrachtgever nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemer(s).
79.	Opdrachtgever heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Opdrachtnemer in een risicovolle of maatschappelijke discutabele situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening maatwerk begeleiding voor cliënten op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
80.	Blijkt uit onderzoek dat Opdrachtnemer werkelijk in bedoelde risicovolle en/of discutabele situatie verkeert, dan krijgt Opdrachtnemer veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Opdrachtnemer om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
81.	Onverlet het hierboven genoemde kan Opdrachtgever voorwaarden stellen aan Opdrachtnemer om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van Opdrachtgever de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Opdrachtnemer, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.
82.	Opdrachtgever bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden, de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die verstrekt worden.
83.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat Opdrachtnemer desgevraagd periodiek meewerkt aan het ervaringsonderzoek zoals de Wmo dit aan de Opdrachtgever opdraagt uit te voeren. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever de uitkomsten van dit onderzoek aan cliënten ter beschikking kan stellen. De Opdrachtgever kan verder steekproefsgewijs toetsen of Opdrachtnemer de dienstverlening conform toekenningsbesluit en bijbehorend ondersteuningsplan (IOP/BOP) uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
84.	Opdrachtnemer verleent medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door Opdrachtgever naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan Opdrachtgever in overleg gaan met Opdrachtnemer(s) om verbeteringen door te voeren.
85.	Verantwoording: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Opdrachtnemer levert elk jaar uiterlijk 1 april een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien Opdrachtnemer voor</li> </ul>

	<p>de Wmo bij beide Opdrachtgevers gezamenlijk een totale, jaaromzet heeft boven de €125.000, dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Opdrachtnemer elk jaar uiterlijk 1 april aan. Voor het eerst 1 april 2024;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie worden gevraagd, o.a. ten behoeve van doelmatigheid.</li> </ul>
<p><b>II.II Contractmanagement</b></p>	
86.	<p><u>Toetreding</u> Nieuwe Opdrachtnemers kunnen tweemaal per jaar tussentijds toetreden in de maand juni en december, voor het eerst in december 2022. Uiterlijk 2 maanden daaraan voorafgaand, respectievelijk 31 maart en 30 september, dient tussentijdse toetreders de noodzakelijke gegevens (zoals beschreven in het Inschrijvingsdocument) aan te leveren.</p>
87.	<p><u>KPI's / Periodiek overleg / Management rapportage/verslaglegging:</u></p>  <p><u>KPI's</u> De Opdrachtgevers hechten er groot belang aan te sturen op resultaat. In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren ( KPI's) worden geëvalueerd. Dit is een ontwikkelmodel en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst geëvalueerd en zo nodig in overleg met Opdrachtnemers aangepast. De performance van Opdrachtnemers Maatwerk Begeleiding wordt bepaald aan de hand van een onderstaande KPI's:</p>
88.	<p><b><u>KPI 1 Zorginhoudelijk</u></b></p> <p><b>Algemeen</b> In het eerste contractjaar (2023) zal tussen Opdrachtgever en een afvaardiging van Opdrachtnemers worden overlegd over het bepalen van zorginhoudelijke KPI's waarover gedurende de restende contractperiode halfjaarlijks wordt gerapporteerd. De normen voor deze KPI's kunnen eventueel per sector worden gespecificeerd (GGZ/GZ/VVT/NAH).</p> <p>Over de volgende onderwerpen binnen IB/DB/KDV zullen KPI's worden ontwikkeld.</p> <p><b>Individuele Begeleiding</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De kwaliteit van het begeleidingsplan</li> <li>2. De gestelde doelstellingen in het begeleidingsplan</li> <li>3. De duur van de begeleiding</li> </ol> <p><b>Dagbesteding</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De kwaliteit van het begeleidingsplan</li> <li>2. De gestelde doelstellingen in het begeleidingsplan</li> <li>3. Het bieden van structuur</li> <li>4. Het ondersteunen van de mantelzorger</li> </ol> <p><b>Kortdurend Verblijf</b> Er zijn momenteel slechts een paar cliënten die van KDV gebruik maken. Afhankelijk van de ontwikkeling van KDV zullen hier ook zorginhoudelijke KPI's over worden afgesproken.</p>
89.	<p><b><u>KPI 2 Cliënttevredenheid</u></b> Kwaliteitsbeleving van cliënt op basis van een periodiek uit te voeren enquête. Norm: rapportcijfer 7.</p>

	<p><b>Toelichting:</b> Opdrachtnemer initieert jaarlijks een onderzoek onder alle cliënten, met vragen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid IOP / BOP</li> <li>• Naleving IOP / BOP</li> <li>• Tevredenheid naar aanleiding van vragen, vervanging/afzeggen ondersteuning;</li> <li>• Op tijd ingelicht over wijziging tijdstip;</li> <li>• Frequentie ondersteuning volgens IOP/BOP;</li> <li>• Aanbeveling.</li> </ul> <p>Score: Rapportcijfer 1 tot en met 10. Norm: rapportcijfer 7 (gemiddeld over alle cliënten) Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger. Ondermaatse prestatie: 6. Onvoldoende: 5. Wanprestatie: 4 of lager. Bij onvoldoende resultaat (beleefde wanprestatie) zet de Opdrachtgever een objectieve kwaliteitsmeting in voor rekening van de dienstverlener. De resultaten van de kwaliteitsmeting (beleving) vormen de input voor de periodieke overleggen met de Opdrachtnemers.</p> <p>Opdrachtgever kan steekproefsgewijs het door Opdrachtnemer uitgevoerde onderzoek en de gevolgde methode controleren.</p>
90.	<p><b>KPI 3 Algemene procesindicatoren</b> Prestaties van de Opdrachtnemer op basis van een aantal procesindicatoren. De normen zijn afhankelijk van de procesindicator.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Helpdesk. Norm: 95% tijdig (binnen drie werkdagen) en correct (op basis van positieve feedback na afsluitende vraag aan indiener) afhandelen van vragen (telefonisch/email/schriftelijk) aan Opdrachtnemers. Rapportage door Opdrachtnemer.</li> <li>b. Klachtenafhandeling. Tijdig (binnen tien werkdagen) en volledig (op basis van feedback indiener) afhandelen van klachten. Norm klachten percentage: &lt; 3% cliënten. Rapportage door Opdrachtnemer.</li> <li>c. Tijdig (één maand na afloop zorgperiode) en volledig insturen van declaraties (iWmo 323-berichten). Norm: 95% conform iStandaarden: Rapportage door Opdrachtgever.</li> <li>d. Tijdigheid (maximaal 15 werkdagen) bij het starten (iWmo 305-bericht Opdrachtnemer) van de toegekende zorg (iWmo 301-bericht Opdrachtgever). Norm: 100% conform iStandaarden. Rapportage door Opdrachtgever.</li> </ol>
91.	<p>Opdrachtnemer rapporteert elk halfjaar over de uitkomsten van de KPI's aan de Opdrachtgever. De resultaten van KPI's vormen de input voor de periodieke overleggen met de Opdrachtnemers.</p>
92.	<p><b>Periodiek overleg</b> De Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers overleggen op halfjaarlijkse basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening. Hier komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteitsniveau van de geleverde diensten aan de hand van de opgeleverde rapportages</li> <li>• nakomen van gemaakte afspraken/acties;</li> <li>• tevredenheid van de Opdrachtgever en cliënttevredenheid;</li> <li>• afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever;</li> <li>• mogelijke innovatie initiatieven vanuit de Opdrachtnemer c.q. Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Dit overleg zal elk halfjaar plaatsvinden (In de maanden april/mei en de maanden september/oktober). Deelnemers aan het overleg zijn de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer</p> <p><b>Management rapportage</b> Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg de managementrapportage over het voorafgaande halfjaar op. Deze rapportage bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen dienstverlening, trends en andere vermeldenswaardige info</li> <li>• KPI-rapportage;</li> <li>• Incidentenrapportage (incidenten zijn verstoringen in de dienstverlening, zoals uitval personeel, IT verstoringen, (vermeende) diefstal, incidenten rond uitbrengen van adviezen en rapportages);</li> <li>• Klachtenrapportage.</li> </ul>

	<p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken.</p> <p><b>Verslaglegging</b> Opdrachtgever verzorgt de schriftelijke verslaglegging (incl. Actie- en Besluitenlijst) van alle overleggen. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg naar Opdrachtnemer verstuurd. De verslagen worden door Opdrachtgever aan het contractdossier toegevoegd.</p> <p><b>Contactpersonenmatrix</b> Opdrachtnemer levert na gunning een contactpersonenmatrix aan bij Opdrachtgever.</p>
<b>II.III Declaratie</b>	
93.	<p>Op basis van de indicatie door Opdrachtgever in minuten per week kan de Opdrachtnemer deze tijd gedurende een kalendermaand flexibel inzetten tot het maximum van die kalendermaand (is afhankelijk van het aantal weken in een maand).</p> <p><i>Voorbeeld:</i> Bij een indicatie van 60 minuten per week kan in een maand van 4 weken tot max. 240 minuten flexibel worden ingezet. Als in zo'n maand door onverwachte omstandigheden meer dan 240 minuten ondersteuning noodzakelijk is, dan moet hiervoor een melding worden gedaan bij de gemeente. De gemeente zal beoordelen of er een nieuwe/aanvullende indicatie zal worden afgegeven.</p> <p>Voor het declaratieproces verwijzen we u naar <b>bijlage 8</b>, 'Administratief protocol', van het Inschrijvingsdocument.</p>

<b>III.I Specifieke eisen Individuele Begeleiding</b>	
94.	Individuele Begeleiding richt zich op het bevorderen en/of in stand houden van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
95.	De individuele begeleiding is gericht op vooruitgang en verbetering van de zelfredzaamheid en participatie. Waar vooruitgang en verbetering niet mogelijk is, is deze gericht op het behouden van de situatie en het voorkomen of begeleiden van achteruitgang.
96.	Met ondersteuning die het beste past wordt er toegewerkt naar de doelen en resultaten zoals vermeld in het Individueel Ondersteuningsplan. Het is vervolgens aan de Opdrachtnemer om het begeleidingsplan verder uit te werken en concrete doelen en acties te omschrijven.
97.	<p>Aan de hand van de volgende aspecten wordt bepaald welke ondersteuning het beste aansluit bij de ondersteuningsvraag van de cliënt. De aspecten die onderscheiden worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De grondslag (GZ, GGZ, VVT, NAH)</li> <li>• Omvang van de ondersteuningsvraag (in uren binnen een vastgestelde bandbreedte)</li> <li>• Duur van de ondersteuning.</li> </ul>
98.	<p>De Opdrachtnemer werkt vanuit het perspectief van de cliënt. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Wmo-ondersteuning aansluit op de leefwereld van de cliënt, ongeacht in welke levens- of ontwikkelfase deze zich bevindt. De ondersteuning sluit aan bij wat een cliënt (met hulp van zijn netwerk) zelf kan of kan leren. Het voorliggend veld wordt maximaal gebruikt en de Opdrachtnemer biedt hulp op maat, met ruimte voor een innovatieve aanpak en nieuwe methodieken. Verschillende studies laten een positief effect zien op de inzet van ervaringsdeskundigen bij de ondersteuning. Gemeenten willen aanbieders de ruimte bieden om bij de ondersteuning gebruik te maken van ervaringsdeskundigen.</p> <p>Sinds Corona is het gebruik van digitale ondersteuning als aanvulling op fysieke ondersteuning toegenomen. Dit wordt ook wel 'blended care' genoemd. De meerwaarde hiervan is gebleken. Daarom staan de gemeenten positief tegenover aanbieders die hiermee verder gaan en 'blended care' verder ontwikkelen.</p>
99.	<p>Opdrachtnemer hanteert bij de uitvoering van de overeenkomst de volgende uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bieden van die begeleiding aan de cliënt welke bijdraagt aan de in het gemeentelijk ondersteuningsplan vastgestelde doelen en resultaten;</li> <li>b. Zorgdragen voor continuïteit van de begeleiding en zoveel als mogelijk inzet van dezelfde begeleider bij de cliënt;</li> </ol>

	<p>c. Waarborgen van continuïteit van de begeleiding door voor gelijkwaardige vervanging van personeel te zorgen bij afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. De Opdrachtnemer informeert de cliënt tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht;</p> <p>d. Afstemmen van de begeleiding met en betrekken van bij de cliënt betrokken professionals, betrokkenen in het sociaal netwerk of het voorliggend veld;</p> <p>e. Attenderen van de cliënt op de mogelijkheid van het verkrijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning;</p> <p>f. Overleg met Opdrachtgever indien de doelen en resultaten uit het gemeentelijk ondersteuningsplan niet kunnen worden gerealiseerd binnen de daarvoor gestelde termijn;</p> <p>Overleg met Opdrachtgever over gewijzigde omstandigheden waardoor de Individuele Begeleiding kan worden afgeschaald of beëindigd.</p>
100.	Opdrachtnemer stemt de geleverde begeleiding efficiënt en integraal af op andere formele ondersteuning (vanuit o.a. de Zorgverzekeringswet, Participatiewet en Jeugdwet) en informele ondersteuning (sociaal netwerk, mantelzorgers), ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm deze geleverd wordt.

### III.II Specifieke eisen Dagbesteding

101.	<p>Dagbesteding richt zich op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bieden van een zinvolle, cliëntgerichte invulling van de dag;</li> <li>• Aanbrengen van dagritme en structuur;</li> <li>• Ontlasten van de mantelzorger;</li> <li>• Het – zo mogelijk - ontwikkelen van vaardigheden om zelfstandig te worden of te blijven en de zelfredzaamheid en participatie te vergroten;</li> <li>• Voorkomen of verminderen van eenzaamheid.</li> </ul>
102.	Dagbesteding is toegankelijk voor cliënten vanaf 18 jaar waarvan door Opdrachtgever is vastgesteld dat er geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is.
103.	Opdrachtgever bepaalt in overleg met de cliënt het aantal dagdelen per week
104.	Opdrachtnemer mag geen vergoeding vragen aan cliënt voor koffie/thee of een broodmaaltijd of warme maaltijd.

### III.III Specifieke eisen vervoer naar en van Dagbesteding

105.	Indien de cliënt niet in staat is zelfstandig of met behulp van zijn sociaal netwerk zich te verplaatsen naar de dagbesteding verstrekt Opdrachtgever een indicatie voor vervoer. In dat geval dient de Opdrachtnemer het vervoer te organiseren.
106.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor veilig vervoer in lijn met geldende wet- en regelgeving en ziet erop toe dat het vervoer passend is bij de doelgroep. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen het vervoer zelf te verzorgen of te regelen via gecontracteerd personenvervoer.
107.	<p><i>Gecontracteerd personenvervoer</i></p> <p>Indien Opdrachtnemer kiest voor gecontracteerd personenvervoer (taxibedrijf), dan dient dit een erkende, gecertificeerde vervoerder te zijn, die voldoet aan alle daarvoor geldende eisen voor doelgroepenvervoer en beschikt over de toepasselijke keurmerken binnen de taxibranche zoals de Code VVR.</p>
108.	<p><i>Eigen vervoer</i></p> <p>Opdrachtnemer kan ervoor kiezen het vervoer zelf te verzorgen door de inzet van eigen medewerkers of vrijwilligers. Afhankelijk van de indicatie van de cliënt is dit 'regulier vervoer' of 'rolstoelvervoer'. Als Opdrachtnemer zelf het vervoer verzorgt, worden de volgende eisen gerekend tot zijn verantwoordelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De chauffeurs zijn in bezit van een geldig Nederlands rijbewijs B;</li> <li>b) De chauffeurs beschikken over een goede rijvaardigheid;</li> <li>c) De chauffeurs beheersen in voldoende mate de Nederlandse taal;</li> <li>d) De chauffeurs zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden bij de start van de werkzaamheden;</li> <li>e) De chauffeurs beschikken over een mobiele telefoon en kunnen bij calamiteiten/nood snel en adequaat de hulpdiensten inschakelen (112) en weten vervolgens hoe te handelen;</li> <li>f) De chauffeurs hebben de kennis en vaardigheden om de doelgroep adequaat te vervoeren;</li> </ul>

	<p>g) Opdrachtnemer ziet erop toe dat de chauffeurs, de gebruikte voertuigen en de inzittenden voldoende zijn verzekerd;</p> <p>h) De in te zetten voertuigen hebben een geldige APK en verkeren in goede en veilige conditie;</p> <p>i) Indien het gaat om vervoer van cliënten met een (elektrische) rolstoel of scootmobiel dient op de daarvoor voorgeschreven wijze gebruikgemaakt te worden van voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende (overeenkomstig de code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers, codeVVR.nl);</p>
--	--

<b>III.IV Specifieke eisen Kortdurend Verblijf</b>	
109.	Een cliënt kan met een maximum van 50 etmalen per jaar in aanmerking komen voor kortdurend verblijf als daarmee overbelasting van de mantelzorg kan worden voorkomen of als de mantelzorg tijdelijk afwezig is.
110.	<p>Kortdurend verblijf richt zich op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënten die langdurig zijn aangewezen op meer dan gebruikelijke hulp en ondersteuning met intensief toezicht</li> <li>• Waarbij Individuele Begeleiding of Dagbesteding niet voldoende oplossing bieden</li> <li>• En cliënt geen aanspraak kan maken op zijn zorgverzekering of de Wet langdurige zorg</li> </ul>
111.	Opdrachtnemer biedt cliënt desgewenst de mogelijkheid om kennis te maken op/met de locatie. Zowel de cliënt als Opdrachtnemer kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot de feitelijke uitvoering van de Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf. Als de cliënt besluit niet te kiezen voor Opdrachtnemer, coördineert Opdrachtgever de keuze voor een andere Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer besluit dat niet moet worden overgegaan tot feitelijke dienstverlening, meldt deze dat gemotiveerd bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever besluit of Opdrachtnemer op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening.
112.	<p>Het zwaartepunt van de ondersteuning ligt bij Kortdurend Verblijf op logeren, met als doel het overnemen van het (permanente) toezicht ter ontlasting van de mantelzorg. Kortdurend Verblijf is bedoeld voor mensen die (intensief) toezicht nodig hebben. Bij de uitvoering van deze maatwerkvoorziening is altijd iemand in de buurt aanwezig en meerdere malen per dag zal een medewerker langsgaan bij de cliënt. Het Kortdurend Verblijf kan flexibel worden ingezet. Het maximaal aantal etmalen per jaar is 50.</p> <p>Een cliënt komt in aanmerking voor Kortdurend Verblijf, wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hij of zij een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking heeft, of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen;</li> <li>• Of hij of zij zowel een maatwerkvoorziening begeleiding ontvangt en een indicatie heeft voor persoonlijke verzorging.</li> <li>• En hij of zij is aangewezen op zorg gepaard gaand met (intensief) toezicht;</li> <li>• En de ontlasting van de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg aan de verzekerde levert, noodzakelijk is.</li> </ul>
113.	Kortdurend Verblijf omvat basiszorg zoals deze thuis gegeven wordt. Er is (intensief) toezicht, maar niet permanent. Ruimtes worden niet afgesloten. Het verblijf is inclusief huishoudelijke ondersteuning en maaltijden. Indien noodzakelijk wordt ook persoonlijke verzorging (ADL-zorg) en individuele begeleiding geboden.