

Bijlage 1

Inhoudsopgave

1: BEGRIPPENLIJST.....	2
2: Uitgangspunten Wmo logeerzorg.....	3
3: Strategische uitgangspunten.....	3
4: Totstandkoming van toewijzing (individuele opdracht).....	4
5: Algemene eisen	5
6: Eisen met betrekking tot de acceptatieplicht	6
7: Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging	6
8: Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt	6
9: Eisen met betrekking tot communicatie tot opdrachtgever	7
10: Eisen met betrekking tot de locatie waar de ondersteuning wordt geboden	7
11: Eisen met betrekking tot kwaliteit medewerkers	8
12: Bekostiging, administratieve proces, declaratie en facturatie	8

1: BEGRIPPENLIJST

- **Aanbieder:** De in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven rechtspersoon die zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht. Ook genoemd de opdrachtnemer.
- **Algemene voorzieningen/voorliggend veld:** een aanbod van diensten of activiteiten dat voor ieder toegankelijk is eventueel na een beperkte toegangstoets. Daarbij geldt dat er geen rekening wordt gehouden met de specifieke persoonskenmerken van de individuele vrager. Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk, zijn gericht op maatschappelijke ondersteuning en verkrijgbaar zonder beschikking.
- **Cliënt:** een cliënt zoals bedoeld in artikel 1.1.1, eerste lid, van de Wmo 2015 aan wie door het College een maatwerkvoorziening is verstrekt dan wel door of namens wie daartoe een aanvraag is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.5, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wmo 2015 dan wel een melding daartoe is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de Wmo 2015;
- **College:** het college van burgemeester en wethouders van opdrachtgever;
- **(de/een) gemeente:** de gemeente Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Zundert;
- **Hoofdaannemer:** opdrachtnemer die rechtstreeks met de opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten.
- **Inwoner:** een inwoner c.q. ingezetene van de gemeente;
- **Logeerszorg:** is een vorm van respijtzorg. Logeerszorg is één van de manieren om beter thuis wonen mogelijk te maken. Het is zeker niet bedoeld als opstap naar opname. Het is (in principe) planbare tijdelijke opvang voor de zorgontvanger om de mantelzorger te ontlasten. Het is niet bedoeld voor crisisonames of overbruggingszorg.
- **Mantelzorg:** hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- **Mantelzorger:** degene die de mantelzorg verleent;
- **Onderaannemer:** degene die de uitvoering van (een deel van) de opdracht van de hoofdaannemer op zich neemt op basis van tussen hoofd- en onderaannemer vastgelegde afspraken.
- **Opdracht:** de opdracht zoals omschreven in het inkoopdocument en bijlagen;
- **Opdrachtgever(s):** de publiekrechtelijke rechtspersonen gemeente Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert. Iedere gemeente wordt afzonderlijk en voor zichzelf aangeduid als opdrachtgever. Ook genoemd de gemeente(n).
- **Opdrachtnemer:** De in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven rechtspersoon die zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht. Ook genoemd de aanbieder.
- **Overbelasting:** overbelasting ontstaat wanneer het evenwicht tussen draagkracht en draaglast voortdurend onder spanning staat, met een negatief effect op leven en gezondheid als gevolg.
- **Overeenkomst:** onderhavige raamovereenkomst;
- **Periode:** De eenheid in tijd waar het resultaatstarief betrekking op heeft. Op het moment van het aangaan van de overeenkomst betrof dit conform het Standaard administratieprotocol 1 gehele maand, aangegeven door begindatum van de maand en einddatum van de betreffende maand.
- **Respijtzorg:** het overnemen van permanent toezicht op de cliënt ter ontlasting van de mantelzorger(s) en/of gezinsleden en het daarmee voorkomen of verminderen van de overbelasting van deze mantelzorger(s) en/of gezinsleden (respijtzorg bieden).
- **Wmo 2015:** Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, waarbij steeds moet worden uitgegaan van de meest actuele versie van die wet.

2: Uitgangspunten Wmo logeertzorg

De uitgangspunten met betrekking tot logeertzorg van de De6 gemeenten zijn:

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

3: Strategische uitgangspunten

Binnen bovenstaande uitgangspunten zijn voor de aanbesteding van de maatwerkvoorziening logeertzorg de volgende strategische ambities opgesteld:

A. **Kwalitatief goede ondersteuning:**

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

B. **Grip:**

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

C. **Flexibiliteit gedurende het contract:**

Er is sprake van enige mate van flexibiliteit in het contract om te kunnen innoveren en goed aan te kunnen sluiten op lokale beleidsontwikkelingen, waaronder de beweging naar het voorliggend veld. Deze overeenkomst biedt geen afnamegarantie, exclusiviteit of omzetvolume voor aanbieders.

4: Totstandkoming van toewijzing (individuele opdracht)

Een maatwerkvoorziening logeerszorg is pas toegankelijk voor een inwoner, indien de gemeente (althans, het College) daarvoor een Beschikking heeft afgegeven. De gemeente bepaalt op basis van de individuele situatie van de cliënt voor welke periode de maatwerkvoorziening logeerszorg wordt toegekend, en voor maximaal 15 etmalen per jaar. In deze paragraaf wordt het werkproces van de melding tot aan levering door de zorgaanbieder beschreven met de bijhorende termijnen en eisen.

4.1 Werkproces, termijnen en doorlooptijden

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

1. Er vindt een keukentafelgesprek plaats tussen gemeente, inwoner en eventueel diens vertegenwoordiger en/of cliëntondersteuner. Tijdens het keukentafelgesprek vindt onderzoek plaats naar onder andere de belemmeringen van de inwoner en de (on)mogelijkheden om dit vanuit eigen kracht en/of sociaal netwerk en/of beschikbare voorliggende, algemene en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen op te lossen. Deze (on)mogelijkheden worden opgenomen in een verslag. In dit verslag staat onder andere hetgeen wat is besproken tussen gemeente en cliënt, de gemaakte afspraken en het te bereiken resultaat/resultaten staan opgenomen.
 2. Bij het keukentafelgesprek voor een herindicatie kan aanbieder aanwezig zijn op eigen verzoek (indien de cliënt hiermee akkoord is), op verzoek van gemeente of op verzoek van cliënt.
 3. Indien de uitkomst van het keukentafelgesprek is dat een maatwerkvoorziening logeerszorg aan de orde is, kiest de cliënt in voor een aanbieder. Vervolgens geeft de gemeente een beschikking af en stuurt deze naar de cliënt. In de beschikking worden het te bereiken resultaat/resultaten geformuleerd voor cliënt.
 4. Gemeente verstrekt de opdracht tot levering aan aanbieder via iWmo. In de toewijzing staat in ieder geval het volgende benoemd: concrete te bereiken resultaten, product, looptijd toewijzing.
 5. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over levering van de logeerszorg, waarbij de gewenste vraag en toegekende frequentie het uitgangspunt is. Indien de aanbieder niet kan leveren binnen de afspraken, neemt de aanbieder hierover contact op met de gemeente.
- LET WEL: in dit onderdeel is niet de gehele werkwijze met betrekking tot iWmo berichtgeving weergegeven. Voor de overige afspraken met betrekking tot iWmo wordt verwezen naar de andere artikelen aangaande iWmo in het Regionaal Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 2) en Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 3). Voor logeerszorg zijn beide protocollen van toepassing.

4.2 Levering door Aanbieder

1. De aanbieder dient te starten met levering van de maatwerkvoorziening logeerszorg conform de afspraken die zijn gemaakt tijdens het keukentafel gesprek.
2. Het eerste etmaal van de logeerszorg wordt doorgegeven aan gemeente via iWmo (start-zorg bericht).
3. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over levering en de wijze waarop gewerkt wordt aan het in de Toewijzing geformuleerde te bereiken resultaat/resultaten (activiteiten en frequentie) en registreert deze per cliënt in een logeerplan. Aanbieder draagt er zorg voor dat het logeerplan beschikbaar is voor de cliënt.

4.3 Eisen aanbieder gericht op cliënt

1. De logeerszorg is afgestemd op de persoonlijke situatie van de betreffende cliënt en zijn mantelzorger(s).
2. Waar cliënt aanvullende wensen heeft t.a.v. zijn maatwerkvoorziening logeerszorg en deze zijn niet strijdig met het te behalen resultaat dan zijn deze voor eigen rekening van de cliënt.

4.4 Einde toewijzing

1. De toewijzing eindigt voor de individuele cliënt op basis van gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de voor de individuele cliënt vastgelegde resultaten zijn behaald of als de maximale indicatieduur die in de beschikking van de individuele cliënt is vastgelegd, is behaald.
2. Bij verhuizing buiten de gemeente naar een andere De6 gemeente zal de De6 gemeente waar naartoe verhuisd wordt de indicatie voor de maatwerkvoorziening logeerszorg zoals die was afgegeven in de De6 gemeente van herkomst ongewijzigd voortzetten en onderzoek doen naar de situatie van de cliënt. Dit onderzoek kan ertoe leiden dat een aangepaste indicatie wordt verstrekt voor de maatwerkvoorziening logeerszorg dan wel dat de indicatie voor de maatwerkvoorziening logeerszorg wordt beëindigd.
3. Aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de zorglevering een stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing.

4.5 Periodieke toetsing

De gemeente kan periodiek toetsen van de gemaakte afspraken over logeerszorg worden nagekomen.

5: Algemene eisen

1. De aanbieder communiceert in ieder geval in het Nederlands.
2. De aanbieder voldoet aan de in de gemeentelijke verordeningen maatschappelijke ondersteuning en beleidsregels gestelde kwaliteitseisen.
3. De aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van de maatwerkvoorziening logeerszorg en adequate deskundigheid van alle medewerkers.
4. De aanbieder heeft een meldcode volgens het 'Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen/vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan.
5. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder alle medewerkers, vrijwilligers en (indien van toepassing) cliënten.
6. De aanbieder heeft een interne regeling opgesteld met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthoudend ambtenaar die door gemeenten is aangewezen. De aanbieder zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en (indien van toepassing) cliënten.
7. De aanbieder houdt zich bij het melden van calamiteiten en geweldsincidenten als bedoeld in lid 4 aan de actuele werkwijze en protocollen van de toezichthoudend ambtenaar. Op dit moment hebben de gemeenten de GGD West-Brabant aangewezen als toezichthoudend ambtenaar. Het huidige protocol van de GGD West-Brabant kan gevonden worden via de website van de GGD West-Brabant. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de toezichthoudend ambtenaar en de protocollen van toezichthoudend ambtenaar wijzigen. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer informeren in geval van het wijzigen van de toezichthoudend ambtenaar. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om ten allen tijde op de hoogte te zijn van de actuele protocollen van de toezichthoudend ambtenaar.
8. De aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de aanbieder of haar medewerkers tegen een cliënt, conform geldende en actuele wet- en regelgeving. De klachten worden door een onafhankelijke klachtencommissie afgehandeld.
9. De aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de cliënten van belang zijn. In de regeling dient ook opgenomen te worden op welke wijze cliënten hierover geïnformeerd worden. Cliënten worden actief geïnformeerd over hun recht op medezeggenschap.

10. De aanbieder is geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V. en heeft een geldige AGB-code. Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee gedeclareerd kan worden en geregistreerd is bij VECOZO.

11. De aanbieder voert een deugdelijke administratie waarbij de inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming. Dit is ook in overeenstemming met de kwaliteitsborging en certificering van de organisatie.

12. De aanbieder voert een deugdelijke administratie m.b.t. de maatwerkvoorziening logeerszorg. Dit omvat in ieder geval logeerplannen en evaluaties waarin resultaten worden geëvalueerd.

13. De aanbieder volgt één van de volgende CAO's of een vergelijkbaar CAO: Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GHZ), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en/of Sociaal Werk (SW) en betaalt de medewerkers conform de betreffende CAO. Gelijkwaardigheid dient aangetoond te worden bij inschrijving en zal getoetst worden door de opdrachtgevers.

6: Eisen met betrekking tot de acceptatieplicht

1. De aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening logeerszorg te aanvaarden ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen of gezondheidstoestand.
2. De aanbieder spant zich maximaal in om tegemoet te komen aan de hulpvraag van de cliënt/mantelzorger. Aanbieder zorgt dat de gemaakte afspraak over de inzet van logeerszorg wordt nagekomen zodra de gemeente het bericht toewijzing (iWmo bericht 301) heeft verstuurd.
3. Als de aanbieder gegronde redenen heeft om de ondersteuning aan een specifieke cliënt niet te kunnen leveren dan wel stop te zetten, meldt de aanbieder dit tijdig, schriftelijk en onderbouwd bij de gemeente. De aanbieder treedt vervolgens in overleg met de gemeente. De gemeente kan toestaan dat de aanbieder in die specifieke cliëntsituatie geen ondersteuning gaat verlenen, dan wel de ondersteuning stopzet.
4. Bij een verzoek tot beëindiging zorgt de aanbieder ervoor dat de ondersteuning wordt gecontinueerd, totdat cliënt logeerszorg ontvangt van een andere aanbieder.

7: Eisen met betrekking tot actieve signalering en opvolging

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

8: Eisen met betrekking tot communicatie met cliënt

Bij alle communicatie die met de cliënt wordt gevoerd dient de aanbieder zodanig te handelen dat de informatie voor de cliënt/mantelzorger tijdig, in begrijpelijke Nederlandse taal en volledig beschikbaar wordt gesteld. Daarnaast dient de aanbieder zich te houden aan de volgende eisen:

1. de cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van de aanbieder welke goed bereikbaar is. Bij het eerste contact worden afspraken gemaakt over de bereikbaarheid van de aanbieder. Bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt is er een vervanger beschikbaar. De aanbieder informeert de gemeenten over de contactgegevens.
2. de aanbieder draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur en gedurende het hele verblijf van de cliënt) en e-mail bereikbaarheid voor

cliënten en diens mantelzorgers. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen.

9: Eisen met betrekking tot communicatie tot opdrachtgever

1. De gemeente eist korte lijnen en persoonlijk contact tussen de gemeenten en de aanbieder. De gemeenten en de aanbieder zullen hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen. Indien de gemeenten en/of de aanbieder knelpunten ervaren in de communicatie verplichten partijen zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen. Bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt is er een vervanger beschikbaar. De aanbieder informeert de gemeenten over de contactgegevens.
2. Indien iWmo niet voorziet in het versturen van beveiligde communicatie aangaande (per definitie niet limitatief) evaluaties en overige (privacy) gevoelige informatie, zijn partijen gebonden aan het gebruik van zorgmail waarbij de (eventuele) kosten voor ieders eigen rekening zijn.

10: Eisen met betrekking tot de locatie waar de ondersteuning wordt geboden

Algemeen

1. De locatie waar de maatwerkvoorziening logeeropvang wordt aangeboden dient te voldoen aan alle relevante en geldende wet- en regelgeving en vergunningen.
2. Het te behalen resultaat kan binnen de locatie op een veilige en gezonde wijze worden uitgevoerd.
3. Er is sprake van een schone en leefbare omgeving.
4. De aanbieder heeft een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's er bestaan aan/binnen het pand.
5. De aanbieder inventariseert structureel veiligheidsrisico's/gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening.
6. De aanbieder legt geïnventariseerde veiligheidsrisico's/gezondheidsrisico's vast en legt vast welke acties er worden ondernomen n.a.v. de geïnventariseerde risico's.
7. Veiligheidsrisico's/gezondheidsrisico's worden structureel geëvalueerd en waar nodig aangepast.
8. Op locatie is een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheid risico's/gezondheidsrisico's er bestaan.
9. De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt en diens mantelzorger een inschatting gemaakt van de mogelijke risico's.
10. De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten op de hoogte zijn van de geïnventariseerde veiligheidsrisico's/gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening waar zij werkzaam zijn.
11. De locatie waar de logeertzorg wordt aangeboden is goed toegankelijk en geschikt voor cliënten die in het kader van de maatwerkvoorziening hiervan gebruik maken.

Specifiek

De locatie waar de maatwerkvoorziening logeertzorg biedt ten minste:

1. Een uitnodigende / gezellige uitstraling van de logeeraccommodatie voor cliënten;
2. Comfortabel ingerichte logeerkamer voor de cliënt.
3. Alle locaties van de aanbieder waar cliënten in het kader van logeertzorg komen moeten afgestemd zijn op de cliëntgroep. Zit- en slaapvoorzieningen kunnen aangepast worden aan de zorgbehoefte van de cliënt en er zijn rolstoel toegankelijke douche- en toiletvoorzieningen indien relevant voor de cliënt.

11: Eisen met betrekking tot kwaliteit medewerkers

11.1 Opleidingen en competenties

1. De uitvoerende medewerker(s) van de aanbieder die de maatwerkvoorziening logeerszorg leveren aan de cliënt zijn – gedurende het contract - in het bezit van een afgeronde relevante opleiding passend bij Wmo logeerszorg en de doelgroep of aantoonbaar vergelijkbaar (nader te beoordelen door de gemeenten).
2. De aanbieder handelt in de geest van de van toepassing zijnde beroepscode.
3. De aanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde, professionele en niet-professionele) medewerkers met cliëntcontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan 3 maanden.
4. Stagiaires worden als boventallig beschouwd en worden altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
5. Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden louter ingezet als aanvulling op de begeleiding door professionals aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd.
6. Niet-professionele inzet (bijvoorbeeld vrijwilliger, stagiair) vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een professionele medewerker. De niet-professionele medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak. De professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de niet-professionele inzet. Een redelijke verhouding betekent in ieder geval dat vrijwilligers altijd onder fysiek toezicht staan van in ieder geval 1 professionele medewerker.

11.2 Houding en gedrag

Aanbieder bewerkstelligt dat al haar medewerkers die direct contact hebben met cliënten:

- a. een cliëntgerichte en klantvriendelijke instelling toepassen;
- b. over goede sociale en communicatieve vaardigheden beschikken;
- c. de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen (taalniveau B1), voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de cliënt;

12: Bekostiging, administratieve proces, declaratie en facturatie

12.1 Bekostiging

De opdrachtgever betaalt maandelijks de geleverde etmalen logeerszorg.

12.2 Administratieve proces en declaratie

1. Aanbieder communiceert en factureert met de gemeente via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer. Voor verdere concrete afspraken hierover wordt verwezen naar het Regionaal Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 2), en het Standaard Administratie Protocol (bijlage 3) behorend bij deze overeenkomst.
2. Aanbieder verleent op verzoek van gemeente medewerking aan bestandsvergelijking op de cliëntregistratie.

12.3 Facturatie

1. Aanbieder factureert via iWmo. De honorering van de door aanbieder verrichte dienstverlening vindt plaats per opdracht en dus per maatwerkvoorziening logeerszorg en per cliënt, op basis van een (geldende) toewijzing.
2. Betaling van de te leveren maatwerkvoorziening vindt pas plaats na de start (dus na startzorg bericht) van de levering van de maatwerkvoorziening.
3. Aanbieder factureert in overeenstemming met de overeengekomen tarief in deze overeenkomst. Bij de honorering door opdrachtgever zijn alle voorkomende kosten van aanbieder in de ruimste zin inbegrepen. Dit houdt in dat gemeente geen andere kosten betaalt.
4. De factuur dient binnen de volgende periode na afloop van de vorige periode te zijn ingediend bij de gemeente.
5. Gemeente houdt zich het recht voor bij uitval van het declaratiebericht, naar oordeel van gemeente, dat deel van de factuur niet uit te betalen.
6. Gemeente is slechts gehouden tot vergoeding van facturen/declaraties indien en voor zover het werkzaamheden van aanbieder betreft die zijn verricht op basis van een geldige toewijzing, ten aanzien waarvan en voor zover geen klachten aangaande aanbieder zijn geuit, die overigens niet door gemeente worden betwist en indien en voor zover die facturen conform de beschreven wijze zijn ingediend en opgesteld. Indien gemeente een factuur gemotiveerd geheel of gedeeltelijk betwist, heeft gemeente het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Gemeente zal aanbieder op de hoogte stellen van de redenen en partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld is gemeente niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
7. De verjaringstermijn voor het indienen van facturen is 1 jaar na afloop van de betreffende periode.
8. Met betrekking op eventuele correcties op de factuur, zie Regionaal Standaard administratieprotocol (bijlage 2).
9. Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid in/van de geleverde hulp kan opdrachtgever aanbieder hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
10. Betaling van de facturen door de gemeente, mits voldaan aan alle voorwaarden en geldende afspraken, vindt plaats binnen 30 dagen.
11. Voor nadere afspraken wordt verwezen naar het Regionaal standaard Administratieprotocol (bijlage 2).

12.4 Productieverantwoording en accountantsverklaring

1. Als de omzet voor logeerszorg bij één of meerdere deelnemende gemeenten tezamen gelijk of meer is dan € 50.000,-, dient er een productieverantwoording op niveau van gemeente (dus aanleveren per gemeente) te worden afgegeven, alsmede een controleverklaring conform het ALGEMEEN ACCOUNTANTSPROTOCOL FINANCIËLE PRODUCTIEVERANTWOORDING WMO EN JEUGDWET2021. De termijnen die hierin genoemd staan met betrekking tot oplevering gelden binnen deze overeenkomst.
2. Als de omzet logeerszorg bij één of meerdere deelnemende gemeenten tezamen minder is dan € 50.000, dient er een productieverantwoording op niveau van gemeente (dus aanleveren per gemeente) te worden aangeleverd, alsmede, op hetzelfde tijdstip (fatale termijn), een bestuursverklaring waarin het bestuur/directie verklaart rechtmatig en doelmatig te zijn omgegaan met de Wmo budgetten.
3. Het is toegestaan dat de accountant van de aanbieder de controle uitvoert op de hele massa van de aanbieder (inclusief de deelmassa van gemeenten) en zodanig een goedkeurende verklaring verstrekt bij de deelmassa verantwoording van gemeenten. Dit onder voorwaarde van:
 - een nadere uitleg van de accountant van aanbieder hoe hij zijn controleaanpak onderbouwt, met bijvoorbeeld informatie over de effectieve werking van de

beheersmaatregelen die de instelling uitvoert, de steekproef omvang berekening en de bevindingen uit de controle.

- een controleverklaring gericht aan gemeenten en een gewaarmerkte verantwoording met de cijfers die voor betreffende gemeente gelden
4. Aanbieder is zelf verantwoordelijk om de juiste omvang te bepalen over de geleverde ondersteuning. Eventuele kosten die verband houden met de controleverklaring zijn voor rekening van de aanbieder.
 5. De stukken hoeven niet via de post aangeleverd te worden. Er wordt vanuit gegaan dat de originele stukken in de eigen administratie van de aanbieder worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen en daarmee dus beschikbaar zijn, mochten de gemeenten deze later willen opvragen.
 6. Indien de productieverantwoording niet overeenkomt met de ingediende declaraties, heeft dit de volgende consequenties:
 - a. In het geval van een negatief verschil (d.w.z. productieverantwoording is lager dan ingediende declaraties) wordt het verschil teruggevorderd.
 - b. Er dient een gecorrigeerde productieverantwoording te worden aangeleverd, welke passend is bij de bestuursverklaring of accountantsverklaring.

12.5 Monitoring en verantwoording (Contractmanagement)

12.5.1 Overleg tussen opdrachtgever en aanbieder

1. Aanbieder verbindt zich, indien gemeenten daartoe uitnodigen, aan een dergelijk overleg deel te nemen.
2. Gemeenten willen gedurende de contractperiode verdere stappen zetten bij het realiseren van beschikbare logeerszorg in de regio. Hierbij worden de resultaten van de pilot logeerszorg meegenomen.

12.5.2 Inspectie en onderzoek

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

12.5.3 Verstrekken gegevens

Aanbieder verplicht zich, conform nadere eisen van de opdrachtgever, gegevens te verstrekken die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. Dit betreft zowel financiële en bedrijfsmatige informatie, als informatie over de kwaliteit van geleverde dienstverlening.