



Dialogokader Regio Hart van Brabant



Inkoopspoor Wmo begeleiding

Werkgroep Wmo begeleiding
 Programmeamteam Regionale Inkoop 3D
 Tilburg, versie 1.0 12 januari 2022

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Over de dialoog	5
2.1.	Doel van de dialoog	5
2.2.	Proces van de dialoog	5
2.3.	Vorbereiding	5
2.4.	De dialooggesprekken	5
2.5.	Gesprekspartners	5
2.6.	Voorzitter, procesbegeleider en informatieregisseur	6
2.7.	Aard van dialooggesprekken	6
2.8.	Coronamaatregelen	6
2.9.	Vragen stellen	6
2.10.	Vertrouwelijkheid	6
2.11.	TenderNed	7
2.12.	Contactgegevens	7
2.13.	Hoedanigheid en samenstelling gegadigden en toevoegen onderaannemers	7
2.14.	Onvolkomenheden	7
2.15.	Voorbehouden	8
2.16.	Toepasselijk recht en geschillen	8
3.	Planning	9
4.	Gespreksonderwerpen uitwerkfase	10
4.1.	Dialoog scope en visie	13
4.1.1.	Introductie: Regio HvB en totstandkoming van de inschrijver (toetsing)	13
4.1.2.	Uitgangspunten (toetsing)	13
4.1.3.	Doelstellingen (toetsing)	13
4.1.4.	Doelgroepen (co-creatie)	13
4.1.5.	Scope van de opdracht (toetsing)	13
4.1.6.	Ontwikkelopgaven (toetsing)	13
4.1.7.	Transformatiebeweging (co-creatie)	14
4.2.	Dialoog transformatie en samenwerking	14
4.2.1.	Relatie en samenwerking gemeentelijke toegang (co-creatie)	14
4.2.2.	Samenwerking met ketenpartners (co-creatie)	14
4.2.3.	Regie en coördinatie (toetsing)	15
4.2.4.	Intake gesprek en plan van aanpak (co-creatie)	15

4.2.5.	Wachlijsten (co-creatie)	15
4.2.6.	Continuïteit van ondersteuning (co-creatie)	15
4.2.7.	Inrichting organisatie (co-creatie)	15
4.2.8.	Behoud goede initiatieven (co-creatie)	16
4.2.9.	Implementatie/communicatie afspraken in de organisaties (co-creatie)	16
4.3.	Dialogo prijsmodel en financiën	16
4.3.1.	Opbouw en omvang (meerjarig) van het budget, waaronder continuïteit (toetsing) ..	16
4.3.2.	Bandbreedte in relatie tot aanpassen van het budget (toetsing)	16
4.3.3.	Over- en onderbesteding van het budget (toetsing)	16
4.3.4.	Winstmaximalisatie (toetsing)	16
4.3.5.	Monitoring en sturing op het budget (co-creatie)	17
4.3.6.	Financiële stabiliteit (co-creatie)	17
4.3.7.	Verhouding PGB en ZIN (co-creatie)	17
4.3.8.	% SROI (co-creatie)	17
4.4.	Dialogo monitoring en rapportage	17
4.4.1.	Metten van cliënttevredenheid en resultaatmeting (kwaliteit) (co-creatie)	17
4.4.2.	Vaststellen KPI's (co-creatie)	17
4.4.3.	Informatievoorziening en gegevensaanlevering (co-creatie)	18
4.5.	Dialogo governance	18
4.5.1.	Samenwerkingsafspraken (co-creatie)	18
4.5.2.	Inzet van onderaannemers (co-creatie)	18
4.5.3.	Rechtsvorm (co-creatie)	19
5.	Uitvoeringseisen	20
5.1.	Cliënt	20
5.2.	Kwaliteit	22
5.3.	Organisatie en personeelsbeleid	23
5.4.	Data en monitoring	24
5.5.	Samenwerking en medewerking	25
5.6.	Financiële eisen	25

1. Inleiding

U bent geselecteerd om mee te doen aan de uitwerkfase van inkoopspoor Wmo begeleiding in de aanbesteding Wmo van de regio Hart van Brabant. De uitwerkfase volgt op de inschrijffase. In deze uitwerkfase bespreken we graag uw beoogde oplossingen voor onze uitdagingen in een vertrouwelijke setting.

Wij hebben een dialoogteam gevormd dat de komende periode met u in gesprek gaat. Het dialoogteam helpt u bij het ontwikkelen van uw dienstverleningsconcept. Uw input is leidend. We stellen het op prijs als u proactief en assertief uw bijdrage levert.

Er zal de komende periode veel vertrouwelijke informatie worden uitgewisseld. U moet die ook vertrouwelijk behandelen.

In dit document beschrijven we hoe de uitwerkfase is ingericht. Daarnaast informeren we u over de verschillende onderwerpen waar we de komende periode dieper op in zullen gaan. We steunen hierbij sterk op de kennis en expertise die u bezit en inbrengt.

We kijken uit naar de komende dialooggesprekken.

2. Over de dialoog

2.1. Doel van de dialoog

De uitwerkfase is een gezamenlijke zoektocht naar oplossingen om de Wmo begeleiding in de regio Hart van Brabant te transformeren. We vullen daarbij de uitgangspunten, doelstellingen en ontwikkelopgaven in, zoals ook beschreven in het inkoopdocument Wmo Regio Hart van Brabant. Zodra deze zoektocht succesvol is afgerond, sluiten we de dialoog. Hierna gaan we over tot de gunningsfase.

2.2. Proces van de dialoog

In dit document beschrijven we onze keuzes en gedachtes om de uitwerkfase vorm te geven. Dit is geen vaststaand proces. Als het nodig is passen we het aan. We nodigen u dan ook uit om ons feedback te geven op de procesmatige voortgang. Dan kunnen we tijdig bijsturen om de dialoog zo open, vertrouwelijk en doelmatig mogelijk te laten verlopen.

2.3. Voorbereiding

In hoofdstuk 3 leest u de voorlopige planning. We vragen u om drie werkdagen voor het dialooggesprek uw (eventuele) input aan ons toe te zenden via TenderNed. Hierdoor kunnen alle gesprekspartners zich tijdig voorbereiden.

De vorm en diepgang van de dialooggesprekken wordt vrijgelaten. U kunt hierin dus zelf een keuze maken. Wel weten we uit eerdere dialooggerichte aanbestedingsprocedures dat hoe beter de voorbereiding is, hoe effectiever de dialoog. Het helpt om voorafgaand aan het dialooggesprek de gespreksonderwerpen en bijbehorende vragen uit te werken. Desgewenst kunt u deze als input inbrengen voor het gesprek. Doe dit uiterlijk drie werkdagen voor het dialooggesprek.

2.4. De dialooggesprekken

Voorafgaand aan elke dialoog stellen wij een agenda op. Deze delen we drie werkdagen voorafgaand aan het gesprek via TenderNed. Desgewenst kunt u eventuele aanpassingen of aanvullingen voorstellen (dit kan uiterlijk tot 12:00 uur op de dag voorafgaand aan het dialooggesprek). Aan het begin van elke dialoog blikken we terug op het vorige gesprek. Aan het einde van elke dialoog blikken we vooruit op het volgende dialooggesprek.

2.5. Gesprekspartners

Om slagvaardig te blijven, maximeren we het aantal gesprekspartners in de dialoog. In hoofdstuk 3 planning is een schema opgenomen met het aantal gesprekspartners per dialooggesprek. Als dat nodig is, kunnen we besluiten om het aantal aan te passen.

U mag bepalen wie u – op basis van het thema - laat deelnemen aan de dialoog. Dit mogen ook eventuele oonderaannemers zijn. Daarnaast mogen de gesprekspartners per dialoog verschillen. Wel helpt het als enkele gesprekspartners vaker/altijd aansluiten. Zij kunnen dan de “rode draad” volgen en zorgen voor continuïteit.

We horen graag uiterlijk drie werkdagen voor de dialoog welke gesprekspartners (naam, organisatie en e-mailadres) zullen deelnemen. U ontvangt dan ook de voorbereidende documenten via TenderNed en kunt zelf aanvullingen doen op de agenda.

2.6. Voorzitter, procesbegeleider en informatieregisseur

Wij zorgen voor een inhoudelijk voorzitter, een procesbegeleider en informatieregisseur. De dialooggesprekken worden niet woordelijk genotuleerd, maar de gemaakte afspraken worden vastgelegd in een actie- en besluitenlijst. De informatieregisseur is verantwoordelijk voor het bijhouden van deze actie- en besluitenlijst. Deze lijst wordt aan het einde van elk dialooggesprek ter verificatie opgelezen en gedeeld via TenderNed. De actie- en besluitenlijst is specifiek en vertrouwelijk en wordt niet openbaar gemaakt.

2.7. Aard van dialooggesprekken

Wij hebben adviseurs ingehuurd die ervaring hebben met dialooggesprekken in aanbestedingsprocedures. In eerdere dialogen hebben zij gemerkt dat aanbieders voorzichtig zijn en het vooral niet 'fout' willen doen. Wij benadrukken echter dat de dialooggesprekken alleen effectief zijn als scherp en inhoudelijk over de opdracht kan worden gediscussieerd met materiedeskundigen. Vaak zijn er meerdere gesprekken nodig om de juiste toon en het juiste gespreksniveau te bereiken. De uitwerkfase heeft geen beoordelend karakter.

2.8. Coronamaatregelen

Gezien de aard van de dialooggesprekken en het beperkte aantal deelnemers stellen we voor de dialooggesprekken fysiek te voeren. We houden de ontwikkelingen rondom corona vanzelfsprekend in de gaten. Indien u of wij het niet (meer) verantwoord vinden om de gesprekken fysiek te organiseren, dan overleggen we met elkaar hoe we de dialooggesprekken zo goed mogelijk kunnen vormgeven.

2.9. Vragen stellen

Naast de dialooggesprekken staat het u altijd vrij om via TenderNed schriftelijke vragen te stellen over elk willekeurig onderwerp. U mag van ons verwachten dat we ons blijven inzetten om u te tijdig te voorzien van de benodigde informatie.

2.10. Vertrouwelijkheid

Wij behandelen de door u aangedragen informatie als strikt vertrouwelijk. De door u aangeleverde informatie wordt bewaard in TenderNed. Dit platform zorgt ervoor dat uw informatie veilig wordt bewaard en niet voor iedereen vrij toegankelijk is.

We verwachten van uw kant dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding. Zonder onze toestemming is het niet toegestaan om publiekelijk te communiceren over deze aanbesteding. U mag de inhoud daarvan of (onderdelen van) de informatie die gedeeld is in deze aanbesteding niet publiceren.

U bent verplicht om alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie die u van ons krijgt en alle informatie die u aan ons geeft, geheim te houden en niet aan derden te verstrekken.

Wel mag u dergelijke informatie verstrekken aan medewerkers en andere hulppersonen die bij de aanbesteding betrokken zijn, mits zij zich er vooraf schriftelijk toe hebben verbonden alle informatie vertrouwelijk te behandelen.

LET OP: Indien zij dit vertrouwelijkheidsbeding schenden, kan dit tot uitsluiting van de verdere procedure leiden.

2.11. TenderNed

Alle communicatie over deze aanbestedingsprocedure loopt via TenderNed. Het is niet toegestaan om op andere wijze met ons te communiceren over deze aanbesteding. Als u dat wel doet kan dat leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien u problemen ervaart met het versturen van berichten, het indienen van gegevens en bescheiden of iets dergelijks met het gebruik van TenderNed, dient u contact op te nemen met de helpdesk van het aanbestedingsplatform (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>). Als dit geen oplossing biedt kunt u contact opnemen met onze contactpersoon. (zie paragraaf 2.12.).

2.12. Contactgegevens

De contactpersoon voor deze aanbestedingsprocedure is Robin Verheijden (robin@weareroger.com). Zoals eerder aangegeven verloopt communicatie uitsluitend via TenderNed.nl. Alleen in uitzonderlijke situaties kan de genoemde contactpersoon rechtstreeks per e-mail worden benaderd.

2.13. Hoedanigheid en samenstelling gegadigden en toevoegen onderaannemers

Het is op verschillende momenten mogelijk om onderaannemers toe te voegen. Ook tijdens de uitwerfphase. Echter zullen zij (blijvend) niet in de situatie moeten verkeren zoals beschreven in de uitsluitingsgronden in het inkoopdocument. Als u een onderaannemer wilt toevoegen verzoeken we u dit zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken. Lever daarbij een gedragsverklaring aanbesteden van de betreffende onderaannemer aan.

In beginsel mag de samenstelling en rechtspersoonlijkheid van de beoogde contractpartner (met uitzondering van onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen) niet wijzigen gedurende de aanbestedingsprocedure.

Is een wijziging in samenstelling voor gegadigde onvermijdelijk, bijvoorbeeld door faillissement of bedrijfsovername? Dan dient dit als een verzoek aan ons te worden voorgelegd. De beoogde contractpartners moet aantonen dat na wijziging nog steeds wordt voldaan aan alle gestelde eisen in het kader van de betreffende aanbestedingsprocedure. Wij zullen hierna besluiten, binnen de kaders van de aanbestedingswet en mededingingsrecht, of een dergelijke wijziging in dit specifieke geval is toegestaan dan wel wenselijk is.

2.14. Onvolkomenheden

Dit dialoogkader is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Hebt u vragen of ziet u fouten, omissies of tegenstrijdigheden in dit document of andere aanbestedingsdocumenten? Stel ons dan tijdig op de hoogte, via TenderNed. Op deze manier kunnen eventuele fouten tijdig worden hersteld.

Als klachten uitblijven, vertrouwen we er op dat de aanbesteding in zijn huidige vorm zonder bezwaar kan worden voortgezet en er dat we kunnen overgaan op ontvangst van inschrijvingen. Aanbieders die

gedurende de uitwerkfase niet klagen over fouten, omissies of tegenstrijdigheden, maken geen gebruik van dat recht en doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen.

2.15. Voorbehouden

Wij behouden ons zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden, het recht voor:

- de procedure tussentijds met opgaaf van reden af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- de opdracht niet te gunnen.

2.16. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Breda.

3. Planning

Wanneer	Wat	Aantal gesprekspartners regio of gebied	Aantal gesprekspartners beoogde contractpartner (per gebied)
24 mei 2022 09:00 – 13:00	Kick-off + dialoog scope en visie (gebied 1,2,3,4 gezamenlijk)	Tien	Twee
7 juni 2022 09:00 – 15:00	Dialoog transformatie en samenwerking (gebied 4)	Zeven	Zeven
13 juni 2022 09:00 – 15:00	Dialoog transformatie en samenwerking (gebied 2)	Zeven	Zeven
14 juni 2022 09:00 – 15:00	Dialoog transformatie, en samenwerking (gebied 3)	Zeven	Zeven
15 juni 2022 09:00 – 15:00	Dialoog transformatie en samenwerking (gebied 1)	Zeven	Zeven
21 juni 2022 09:00 – 15:00	Dialoog prijsmodel en financiën (gebied 1,2,3,4 gezamenlijk)	Zes	Twee
11 juli 2022 09:00 – 13:00	Dialoog monitoring en rapportage (gebied 1,2,3,4 gezamenlijk)	Zes	Twee
19 juli 2022 09:00 – 13:00	Dialoog governance (gebied 1,2,3,4 gezamenlijk)	Zes	Twee

4. Gespreksonderwerpen uitwerkfase

Voor het voeren van de dialooggesprekken tijdens de uitwerkfase hebben we zes thema's benoemd:

1. Scope en visie
2. Transformatie en samenwerking
3. Prijsmodel en financiën
4. Monitoring en rapportage
5. Governance

Deze thema's komen overeen met de elementen in het selectiecriterium 'visie op de ontwikkelopgaven' en de voorlopige subgunningscriteria, in het inkoopdocument Wmo regio Hart van Brabant.

In onderstaande paragrafen beschrijven we per thema eerst de visie van de regio. We geven vervolgens een korte toelichting op het thema en formuleren per gespreksonderwerp de inhoudelijke gespreksvragen voor de dialoog. Hierbij maken we een onderscheid tussen:

1. Gespreksonderwerpen ter toetsing/toelichting. Dit houdt in dat de regio bij dit onderwerp al een idee heeft van de invulling (zoals toegelicht in dit document) en dit ter toetsing aan u wil voorleggen.
2. Gespreksonderwerpen co-creatie. Dit houdt in dat de regio de randvoorwaarden bij dit onderwerp niet zelf kan of wil invullen, maar in co-creatie met u.

In onderstaand schematische overzicht is voorgaande op hoofdlijnen inzichtelijk gemaakt.

Dialogoog	Toetsing/toelichting	Co-creatie
Scope en visie		
Introductie: Regio HvB en totstandkoming van de inschrijver	X	
Uitgangspunten	X	
Doelstellingen	X	
Doelgroep	X	
Scope van de opdracht		X
Ontwikkelopgaven	X	
Transformatiebeweging		X
Transformatie en samenwerking		
Relatie en samenwerking met de gemeentelijke toegang		X
Samenwerking met ketenpartners		X
Regie en coördinatie	X	
Intake gesprek en plan van aanpak		X
Wachlijsten		X
Continuïteit van ondersteuning		X
Inrichting organisatie		X
Behoud goede initiatieven		X
Implementatie afspraken in de organisaties		X
Prijmodel en financiën		
Opbouw en omvang (meerjarig) van het budget, waaronder continuïteit	X	

Bandbreedte in relatie tot aanpassen van het budget	X	
Over- en onderbesteding van het budget	X	
Winstmaximalisatie	X	
Monitoring en sturing op het budget		X
Financiële stabiliteit		X
Verhouding PGB en ZIN		X
% SROI		X
Monitoring en rapportage		
Metten van cliënttevredenheid en resultaatmeting (kwaliteit)		X
Vaststellen KPI's		X
Informatievoorziening (intern en externe controles) en gegevensaanlevering		X
Governance		
Samenwerkingsafspraken		X
Inzet van onderaannemers		X
Rechtsvorm		X
Exit management		X

4.1. Dialoog scope en visie

In de inkoopstrategie heeft de regio HvB haar ambitie en visie op ontwikkeling van Wmo begeleiding geschetst. In deze dialoog verkennen we of we hieronder ook hetzelfde verstaan. En we focussen meer concreet op de acties die nodig zijn om de transformatiedoelstellingen te bereiken.

4.1.1. Introductie: Regio HvB en totstandkoming van de inschrijver (toetsing)

- Bent u bekend met de samenwerking in de regio HvB? Wij lichten toe over o.a. projectgroep, regiegroep etc.
- Kunt u ons meer vertellen over de totstandkoming van de wijze waarop u heeft ingeschreven (zelfstandig, samenwerkingsverband)?

4.1.2. Uitgangspunten (toetsing)

In paragraaf 2.1. van het Inkoopdocument hebben we de regionale uitgangspunten omschreven.

- Zijn de uitgangspunten duidelijk?
- Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat de uitgangspunten voor u inhouden?

4.1.3. Doelstellingen (toetsing)

In paragraaf 2.2. van het Inkoopdocument hebben we de doelstellingen van deze inkoop omschreven.

- Zijn de doelstellingen duidelijk?
- Kunt u in uw eigen woorden aangeven welke doelstellingen voor u van belang zijn?

4.1.4. Doelgroepen (co-creatie)

In paragraaf 3.1. van het Inkoopdocument hebben we de doelgroep Wmo begeleiding omschreven.

- Welk aanbod biedt u voor mensen met NAH, autisme, psychose, persoonlijkheidsproblematiek, LVB ?
- Welk aanbod biedt u voor jongvolwassenen?
- Hoe zorgt u concreet voor een soepele overgang tussen vormen van ondersteuning (bv bij afschaling van ondersteuning naar voorveld, maar ook van 18- naar 18+ ondersteuning, op casusniveau?)
- Wat gaat u doen als blijkt dat u de expertise rond specifieke casus niet in huis heeft?

4.1.5. Scope van de opdracht (toetsing)

In paragraaf 3.2. van het Inkoopdocument hebben we de scope van de opdracht omschreven.

- Is de scope van de opdracht duidelijk?
- Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat er volgens u onder de opdracht valt?

4.1.6. Ontwikkelopgaven (toetsing)

In paragraaf 3.4. van het Inkoopdocument hebben we de ontwikkelopgaven bij Wmo begeleiding omschreven.

- Zijn de ontwikkelopgaven duidelijk?
- Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat de ontwikkelopgaven volgens u inhouden?

4.1.7. Transformatiebeweging (co-creatie)

- Hoe gaat u de beweging naar meer en beter normaliseren en een verbetering van de lokale samenhang (zie ook de uitgangspunten hoofdstuk 2.1 van het Inkoopdocument) realiseren?
 - Hoe gaat u ervoor zorgen dat inwoners goede ondersteuning krijgen, dichtbij, passend en gericht op het vergroten van zelfredzaamheid?
 - Hoe gaat u zorgdragen voor een sneller en eenvoudiger op- en afschalen binnen Wmo Begeleiding?
 - Hoe gaat u ervoor zorgen dat het afschalen richting lokale sociale basisstructuur eenvoudiger is?
 - Welk aantal cliënten is na stop zorg door u verwezen naar voorliggende voorzieningen of ontvangen geen ondersteuning meer?
 - Hoe gaat u ervoor zorgen dat Inwoners niet tussen wal en schip vallen en een passend aanbod krijgen op hun vraag. Wat gaat u doen als blijkt dat u de expertise rond specifieke casus niet in huis heeft?
 - Op welke wijze gaat u vormgeven aan innovatie?
- Wat verwacht u hierin van de gemeente?

4.2. Dialoog transformatie en samenwerking

In deze dialoog willen we graag met u bespreken hoe we op uitvoeringniveau gaan samenwerken in het gebied. Omdat dit gebiedsgebonden is, wordt deze dialoog per gebied gehouden. We onderscheiden daarin verschillende onderdelen die we verder uit willen werken.

4.2.1. Relatie en samenwerking gemeentelijke toegang (co-creatie)

De gemeentelijk toegang voert het eerste gesprek met de cliënt en verwijst de cliënt naar u als zij van mening is dat er professionele ondersteuning nodig is welke niet door de cliënt, het eigen netwerk of binnen het voorliggende veld geboden kan worden. De toegang heeft ook een rol bij complexe en/of domein overstijgende problematiek.

- Hoe ziet u de samenwerking tussen u en de diverse gemeentelijk toegangen en hun couleur locale? Hoe maakt u zichzelf daarin zichtbaar, met korte lijnen voor cliënten en toegangen?
- Hoe zorgt u er van uw kant voor dat deze samenwerking geoptimaliseerd wordt?
- Hoe geeft u invulling aan de communicatie en samenwerking met betrekking tot uitvoering van ondersteuning (beschikking/berichtenverkeer etc.)?
- Wat doet u als er een discussie bestaat over een doorverwijzing?
- Als er afschaling kan plaatsvinden naar het voorveld, hoe ziet u dan de rol van de toegang hierin?

4.2.2. Samenwerking met ketenpartners (co-creatie)

- Op welke wijze wilt u voldoende zicht krijgen op de ketenpartners?
- Waar is volgens u versterking nodig met de ketenpartners?
- Hoe ziet u de afstemming met deze ketenpartners en hoe brengt u deze tot stand?
- Hoe gaat u te werk als u te maken krijgt met wachtlijsten van ketenpartners?
- Een van de doelstellingen is het normaliseren, hoe gaat u dit proces in, met name met het voorliggende veld?
- Hoe geeft u invulling aan mogelijke innovatieve initiatieven met ketenpartners? Hoe geeft u vertaling van signalen aan gezamenlijke innovatie?

4.2.3. Regie en coördinatie (toetsing)

- Bij complexe en / of domein overstijgende problematiek heeft de gemeente een rol ook in de coördinatie en regie. Wat verstaat u zelf onder regie en coördinatie? Hoe ziet u de verdeling hierin?
- Welke rol is hierbij voor de cliënt weggelegd?
- U bent verantwoordelijk voor het plan van aanpak. Hoe ziet U uw rol ten aanzien van integraliteit als er sprake is van domeinoverstijgende problematiek?
- Als tijdens de begeleiding zelf dan wel de intake merkt dat de situatie complexer is dan gedacht of als er alsnog domein overstijgende problematiek is, welke stappen zet u dan?

4.2.4. Intake gesprek en plan van aanpak (co-creatie)

U stelt samen met de cliënt het plan van aanpak op.

- Hoe verwerkt u de informatie vanuit de gemeentelijke toegang in uw plan van aanpak?
- Hoe zorgen we ervoor dat alle relevante informatie van de cliënt landt in het plan van aanpak? Wat is uw rol hierin?
- Hoe verwerkt u oplossingen die al gevonden zijn of kunnen worden in het kader van de normalisering/afschaling (voorliggend, eigen kracht/netwerk) in uw plan?
- Hoe geeft u invulling aan uw betrokkenheid bij bezwaar en beroep. Onder andere informatie vanuit en afstemming met u als aanbieder?

4.2.5. Wachtlijsten (co-creatie)

Van u wordt verwacht dat u binnen veertien werkdagen na start zorgbericht bent gestart met de ondersteuning.

- Hoe geeft u invulling aan eventuele overbruggingszorg?

4.2.6. Continuïteit van ondersteuning (co-creatie)

Wij hechten veel belang aan een goede continuïteit van ondersteuning voor onze inwoners. Inwoners die nu Wmo Begeleiding ontvangen moeten zo min mogelijk last hebben van de wisseling in contract. Daarnaast vinden wij het van belang dat inwoners die nu ondersteuning in de vorm van Wmo Begeleiding ontvangen binnen afzienbare tijd ondersteuning gaan ontvangen o.g.v. het nieuwe contract.

- Wat gaat u doen om een zo soepel mogelijke overgang te bewerkstelligen?

Wij verwachten dat u per 1 januari 2023 voor de gehele populatie de ondersteuning in begeleiding kunt bieden. Kunt u aangeven:

- Hoe/op welke wijze u de huidige cliënten gaat ontvangen ?
- Wanneer u alle cliënten overneemt?
- Hoe zorgen we er gezamenlijk voor dat we zo kort mogelijk twee verschillende financieringsbronnen naast elkaar laten lopen?

4.2.7. Inrichting organisatie (co-creatie)

De samenwerking die u gewend bent met de gemeente gaat veranderen en daarnaast zal u in een nieuw verband het contract aangaan.

- Hoe gaat u de organisatie inrichten? Dit heeft ook effect op hoe de gemeenten bepaalde zaken moet aanpakken of inregelen.
- Welke risico's en aandachtspunten ziet u en heeft u nu al een idee hoe deze te voorkomen?
- Hoe geeft u invulling aan de (wettelijke) voorwaarden die gelden voor veiligheid (klachten, meldcode, calamiteiten, privacy, AVG, toezicht)?

4.2.8. *Behoud goede initiatieven (co-creatie)*

- Hoe zorgt u ervoor dat kleine organisaties en couleure lokale een zo goed mogelijke plek krijgen in de nieuwe overeenkomst?

4.2.9. *Implementatie/communicatie afspraken in de organisaties (co-creatie)*

- Hoe gaan we er beiden voor zorgen dat alle afspraken ook landen in de organisaties bij de medewerkers die dit moeten uitvoeren?.

4.3. **Dialoog prijsmodel en financiën**

In deze dialoog maken we concrete afspraken over het budget voor de uitvoering van de opdracht. Ook bespreken we de bijbehorende voorwaarden. We stellen samen de risico en beheersmaatregelen vast.

4.3.1. *Opbouw en omvang (meerjarig) van het budget, waaronder continuïteit (toetsing)*

- Is de wijze waarop het budget tot stand is gekomen duidelijk?
- Past het budget bij de inhoudelijke opgave en de beweging die we daarin zien?
- Hoe gaan we om met indexering?
- Hoe zorgen we er gezamenlijk voor dat we zo kort mogelijk twee verschillende financieringsbronnen naast elkaar laten lopen? Is het bijvoorbeeld voor u akkoord om de bij u wonende huidige cliënten ook per ingangsdatum van het contract over te hevelen naar de taakgerichte financiering?

4.3.2. *Bandbreedte in relatie tot aanpassen van het budget (toetsing)*

- We willen werken met een bandbreedte in relatie tot aanpassen van het budget. Graag willen we deze bij u toetsen.
- Welke afspraken maken we over de relatie tussen het aantal cliënten en kostenverhouding binnen het budget?
- Hoe zorgen we ervoor dat we elkaar niet verrassen (tijdig melden van budgetafwijkingen en -bijstellingen)?

4.3.3. *Over- en onderbesteding van het budget (toetsing)*

- Welke mogelijke onvoorziene omstandigheden ziet u die zorgen voor aanpassing van het budget (*what if scenario's*)?
- Wat zijn substantiële wijzigingen in de ondersteuningsvraag of cliëntpopulatie?
- Op welke wijze gaan we met elkaar om indien dergelijke omstandigheden van toepassing zijn?
- Hoe gaat u om met schaarste in het aanbod en welke kansen ziet u om met oplossingen te komen die aansluiten bij de vragen van de inwoner?

4.3.4. *Winstmaximalisatie (toetsing)*

- We willen werken met een maximaal winstpercentage. Graag willen we dit bij u toetsen.

4.3.5. Monitoring en sturing op het budget (co-creatie)

- Hoe vult u de resultaatverantwoordelijkheid binnen de taakgerichte financiering in? Wat verwacht u daarin van ons?
- Op welke parameters gaan we budgetmonitoring uitvoeren?
- Welke mogelijkheden ziet u om te sturen op het budget in uw interne bedrijfsvoering, om de efficiency te vergroten?
- Hoe zorgen we voor een goede forecast?

4.3.6. Financiële stabiliteit (co-creatie)

- Hoe zorgt u voor een optimale verdeling van het budget tussen de verschillende ondersteuningsvragen binnen de taakgerichte financiering?
- Hoe zorgt u voor een stabiele bedrijfsvoering binnen de taakgerichte financiering, met daarbij extra aandacht voor de onzekerheden die een transformatie met zich mee brengt?

4.3.7. Verhouding PGB en ZIN (co-creatie)

- Hoe gaan we om met PGB aanvragen in relatie tot de opdracht?

4.3.8. % SROI (co-creatie)

- Welk percentage van de opdrachtwaarde gaat u inzetten voor SROI?
- Met welke activiteiten gaat u dit percentage realiseren?

4.4. Dialoog monitoring en rapportage

In deze fase van de dialoog willen we graag met u bespreken hoe u vorm geeft aan de inhoudelijke instrumenten die nodig zijn voor de ontwikkeling, het resultaat en de kwaliteit van de ondersteuning bij de inwoner. Ook willen we bespreken hoe u de kwaliteit van de dienstverlening gaat meten. Ten slotte bespreken we hoe vaak en in welke vorm u hierover de monitoring uitvoert.

4.4.1. Meten van cliënttevredenheid en resultaatmeting (kwaliteit) (co-creatie)

- Hoe borgt u de cliënttevredenheid?
- Welke ideeën heeft u in de regio HvB om met collega contractpartner(s) te komen tot gezamenlijke meting van cliënttevredenheid?
 - Wat verwacht u hierin van de gemeenten?
- Hoe borgt u het resultaat van de ondersteuning?
- Hoe gaat u de voortgang van het behalen van de resultaten inclusief de stappen die gezet worden naar door- en uitstroom per cliënt monitoren, zodat deze gedeeld kan worden met de toegang?
 - Wat verwacht u hierin van de gemeenten?
- Hoe gaat u monitoren als er sprake is van complexe en/of domeinoverstijgende problematiek?

4.4.2. Vaststellen KPI's (co-creatie)

- Welke prestatie indicatoren zou u voorstellen aan de gemeenten om op te nemen in het contract, zodat tijdens de uitvoering van de contracten de dialoog/het gesprek goed gevoerd kan worden?
- Wat zijn gegevens die u tot uw beschikking heeft en met ons kunt delen en hoe zorgen we ervoor dat deze gegevens vergelijkbaar zijn?

4.4.3. Informatievoorziening en gegevensaanlevering (co-creatie)

- Welke informatie stelt u aan de gemeenten beschikbaar over het aantal cliënten en waaruit zij kunnen afleiden welke zorgintensiteit u biedt ten behoeve van beleidskeuzes/ beleidsinformatie per gemeente?

We beschikken over informatie voor goede monitoring, rekening houdend met welke informatie bekend is bij gemeenten en contractpartners.

- Hoe denkt u over een volgsysteem waarin inhoudelijke informatie over de ontwikkeling van het resultaat bij de cliënt te volgen is?

Van de contractpartner verwachten we dat zij ervoor zorgt dat hetgeen we nodig hebben voor de monitoring ook door de contractpartner geleverd wordt.

- Hoe vaak en op welke wijze denkt u ons dit aan te leveren?

4.5. Dialoog governance

We gaan in gesprek over partnerschap en samenwerking. We willen graag een gedeeld begrip van de uitvoeringseisen en de stappen die we nemen om hieraan uitvoering te geven, waarbij dit zo geruisloos mogelijk verloopt voor inwoners. Ook willen we het graag eens worden over de belangrijkste risico's voor de opdracht en de bijbehorende beheersmaatregelen die we zullen nemen om deze risico's te adresseren.

4.5.1. Samenwerkingsafspraken (co-creatie)

- Welke randvoorwaarden zijn voor u van belang om de opdracht uit te voeren? Wat heeft u hierin nodig van de regio en van andere belangrijke stakeholders?
- Opstellen gezamenlijke risico analyse met beheersmaatregelen waaronder vaststellen financiële rechtmatigheid.
 - Welke risico's voorziet u voor het uitvoeren van de opdracht?
 - Welke maatregelen kunnen we nemen om deze risico's te beheersen?
 - Hoe kunnen we vaststellen dat de betalingen die wij doen rechtmatig zijn?
- Wat is in uw ogen de meest passende overlegstructuur tussen de contractpartner en de gemeenten (op alle niveaus)?
- Hoe en hoe vaak gaan we de samenwerking binnen deze nieuwe inkoop met elkaar volgen en evalueren?
- (Indien van toepassing) Stel één van de partners in het samenwerkingsverband voldoet niet (meer) aan de kwaliteit, hoe gaat u daarmee om? Hoe zorgt u dan voor continuïteit in de ondersteuning aan de inwoner?

4.5.2. Inzet van onderaannemers (co-creatie)

U kunt onderaannemers inzetten die beschikken over (noodzakelijke) expertise om een ondersteuningsvraag op te lossen. U bent dan zelf verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de onderaannemers. Ook blijft u aansprakelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning die de onderaannemer levert en voor alle overige verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.

- Hoe ziet het u de samenwerking met onderaannemers voor zich?
- Hoe gaat u onderaannemers contracteren en financieren?
- Welke zekerheden biedt u daarbij aan onderaannemers?
- Welke alternatieven zijn er voor onderaannemerschap?

- Hoe krijgt u inzicht in de kwaliteit van de onderaannemers en de naleving van de overeenkomst?
- Stel u heeft een onderaannemer die niet naar behoren levert, hoe gaat u daar mee om? Hoe zorgt u dan voor continuïteit in de ondersteuning aan de inwoner?

4.5.3. Rechtsvorm (co-creatie)

- Op welke manier gaat u uw rechtsvorm vormgeven (fusie, vereniging, stichting, anders)?
- Hoe ziet de juridische structuur eruit?

4.5.4. Exit management

- Op welke wijze regelen we het uit elkaar gaan, mochten tijdens de contractperiode, zaken toch niet lopen zoals verwacht.

5. Uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk leest u welke eisen op dit inkoopspoor van toepassing zijn, welke niet onderhandelbaar zijn in de uitwerkfase. Bij de uitvoeringseisen is vooral aangegeven WAT we hierbij verwachten van de contractpartner. Het HOE willen we graag samen bespreken.

In tegenstelling tot de geschiktheidseisen (bij aanmelding) gelden de uitvoeringseisen bij aanvang van de overeenkomst.

LET OP: u dient bij aanvang van de overeenkomst aan alle eisen te voldoen.

De uitvoeringseisen vallen uiteen in de volgende onderdelen:

1. Cliënt
2. Kwaliteit
3. Organisatie en personeelsbeleid
4. Data en monitoring
5. Samen- en medewerking
6. Financiële eisen

5.1. Cliënt

1.	Cliënttevredenheid	De contractpartner monitort gedurende traject op meerdere momenten de cliënttevredenheid en legt dit vast. De contractpartner werkt mee aan cliënttevredenheidsonderzoeken die door de opdrachtgever worden uitgevoerd.
2.	Plan van aanpak	De contractpartner stelt samen met cliënt (en naasten, vertegenwoordiger of cliëntondersteuner) een plan van aanpak op en biedt ondersteuning conform dit plan. Het plan van aanpak is tevens de beschikking waarop de cliënt bezwaar kan maken via de gemeentelijke bezwaar en beroepsprocedure.
3.	Vast aanspreekpunt	De contractpartner zorgt voor één vast aanspreekpunt voor de cliënt en gezin.
4.	Maatwerkondersteuning	De contractpartner stemt de ondersteuning af op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Gedurende de ondersteuning kunnen de reële behoeften en mogelijkheden wijzigen waarop het plan van aanpak hierop aangepast kan/ moet worden.
5.	Bereikbaarheid	De contractpartner is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de cliënt tijdens werkdagen (ma-vr). De contractpartner is niet verplicht in de avonden of weekenden bereikbaar te zijn in geval van spoed of nood. Zij maken wel kenbaar aan de cliënt wat de cliënt in deze situatie kan doen.

6.	Klachtenprocedure	De contractpartner heeft een toegankelijke, laagdrempelige klachtenprocedure en garandeert onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. In de klachtenregeling is opgenomen dat er een externe, onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is.
7.	Medezeggenschapsraad	De contractpartner organiseert medezeggenschap voor cliënten via het instellen van een cliëntenraad. De cliëntenraad heeft hierbij de rechten overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).
8.	Regierol	De contractpartner dient samen te werken met coördinatoren van Lokale wijkteams/toegang, Gecertificeerde Instellingen en coördinatoren werkzaam met de aanpak complexe casuïstiek. Contractpartner dient aanwijzingen van deze coördinatoren op te volgen ten behoeve van de uitvoering van het integrale plan van aanpak.
9.	Startmoment ondersteuning	De contractpartner zorgt ervoor dat binnen veertien dagen na aanmelding door de toegang gestart wordt met de ondersteuning.
10.	Vertegenwoordiger cliënt	De cliënt heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger te laten bijstaan bij het formuleren of bijstellen van zijn hulpvraag. De contractpartner staat dit toe en maakt de cliënt attent op deze mogelijkheid.
11.	Informele steun	Met name in geval van ondersteuning van jongvolwassenen (tot 27 jaar) moedigt de contractpartner de cliënt aan om een steunfiguur mee te nemen naar de contactmomenten in de ondersteuning. De rol van het steunfiguur wordt erkend en serieus genomen. Het steunfiguur wordt gewaard als informeel mededeskundige. De contractpartner committeert zich aan de verdere doorontwikkeling van het thema 'informele steun' en faciliteert dit ook naar redelijkheid en billijkheid – bijvoorbeeld door mee te denken met Opdrachtgever over de positie en versterking van informele steun of door het versterken van het eigen vakmanschap met betrekking tot de rol van en het benutten van informele steun. De contractpartner draagt er zorg voor dat de ingezette hulp aanvullend is op de informele hulp en deze zo mogelijk versterkt.

5.2. Kwaliteit

1.	Wet- en regelgeving	De contractpartner voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige Opdracht. Daaronder is in ieder geval inbegrepen het bepaalde bij en krachtens: • De Wet Maatschappelijk Ondersteuning • De Jeugdwet • De Wet Marktordening Gezondheidszorg • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • De Wet BIG • De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen • Algemene Verordening Gegevensbescherming • Voor gemeente geldende regelingen omtrent het sociale domein.
2.	Fysieke en sociale veiligheid	De contractpartner draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten tijdens de begeleiding.
3.	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	De contractpartner hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling. De contractpartner is aangesloten op de lokale verwijzindex risicojongeren. De contractpartner draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode. De contractpartner bevordert hiervoor in ieder geval de kennis en het gebruik van de Meldcode.
4.	18-/18+	De contractpartner is mede verantwoordelijk voor een goede doorgaande lijn van ondersteuning van 18- naar 18+. De contractpartner werkt actief mee aan de uitvoering van de toekomstplannen die door toegang en aanbieder in samenwerking met de jeugdige vanaf 16 jaar gemaakt worden. De contractpartner geeft expliciet aandacht aan het thema 'informele steun' binnen het toekomstplan. De contractpartner levert een aantoonbare inzet op ontwikkeling van de Jeugdige en waar mogelijk op doorstroom en uitstroom naar bijvoorbeeld betaald werk, opleiding of vrijwilligerswerk.
5.	Calamiteitenprotocol van de GGD	De contractpartner houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de betreffende opdrachtgever inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten.
6.	Geldig kwaliteitscertificaat	De contractpartner heeft een geldig kwaliteitscertificaat. Passende kwaliteitscertificering zijn: HKZ, ISO9001 of Prezo. Kwaliteitscertificaten die buiten deze opsomming vallen, dienen te worden voorgelegd aan de aanbestedende dienst ter advisering.

7.	Inzet onderaannemers	Indien er sprake is van onderaannemerschap, is de contractpartner het aanspreekpunt en de eindverantwoordelijke voor de kwaliteit van de ondersteuning en naleving van de contractvoorwaarden. De contractpartner controleert of de geboden ondersteuning aan de kwaliteitseisen voldoet. De contractpartner is verplicht om aan de opdrachtgever te melden wanneer hij voornemens is om een onderaannemer in te zetten, die nog niet bij de opdrachtgever bekend is. Opdrachtgever kan dan controleren of er geen uitsluitingsgronden op de onderaannemer van toepassing zijn.
8.	Risicovolle omstandigheden	De contractpartner meldt omstandigheden, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied.
9.	Onderzoek en toezicht	De contractpartner heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden indien hij onder toezicht van GGD of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij de contractpartner een lopend onderzoek door opdrachtgever inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is.

5.3. Organisatie en personeelsbeleid

1.	Voldoende gekwalificeerd en vakbekwaam personeel	De contractpartner zet personeel in met kwalificaties die passend zijn bij de aard van de gevraagde taken en werkzaamheden. We gaan hierbij uit van de kwalificaties zoals omschreven in de relevante registers (kwaliteitsregister V&V, BIG-register en registers verzameld in het registerplein). De personele mix moet hierbij in verhouding zijn, waarbij voor contractpartner de functiemix die gebruikt is voor de budgetberekeningen het referentiepunt is voor de gemiddelde functiemix. De contractpartner neemt bij het verlenen van ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de professionals mogen worden gesteld. De bij de aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich, voor zover van toepassing, aan de voor hen geldende beroepscode De contractpartner zet gekwalificeerde ervaringsdeskundigen in. Alle kwalificaties van de door de contractpartner ingezette medewerkers zijn op verzoek beschikbaar voor inzage door opdrachtgever.
----	--	---

2.	Inzet vrijwilligers/stagiairs	Vrijwilligers/stagiairs kunnen een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen. Zij worden in uitvoering van hun taken begeleid door een gekwalificeerde medewerker.
3.	Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	De contractpartner beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs) die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/ aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG moet elke drie jaar worden vernieuwd. De contractpartner dient de VOG's op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
4.	Deskundigheidsbevordering	Er wordt van de contractpartner verwacht dat het kennis- en vaardigheidsniveau van in te zetten professionals op peil wordt gehouden.
5.	Arbeidsomstandigheden	De contractpartner is verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en cliënten.
6.	Salaris personeel	De contractpartner betaalt personeel in loondienst volgens relevant geldende landelijke cao's zoals bijvoorbeeld VVT, GGZ, Welzijn, gehandicaptenzorg

5.4. Data en monitoring

1.	Toewijzing via berichtenverkeer	Na toekenning vanuit de toegang wordt de cliënt via berichtenverkeer aangemeld bij de contractpartner en ontvangt deze een toewijzingsbericht. De contractpartner stelt met cliënt samen vast welke ondersteuning nodig is en hoe die geboden kan worden. De uitkomsten worden besproken met de cliënt en vastgelegd in het plan van aanpak.
2.	Data en monitoring	De contractpartner levert tijdig op verzoek van opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek.
3.	Contractpartner werkt volgens de informatiestandarden iWmo	Opdrachtgever en de contractpartner: a. maken gebruik van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWmo; b. maken gebruik van het berichtenverkeer iWmo via het gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; Om er zeker van te zijn dat de software geschikt is voor het werken met iWmo berichtenverkeer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden. Deze is te vinden op https://www.istandaarden.nl/de-groene-vink-voor-istandaarden/overzicht-groene-vink-deelnemers-2018.

4.	Administratieprotocol	De contractpartner conformeert zich aan het administratieprotocol. Dit administratieprotocol beschrijft de administratieve afspraken bij het contract Wmo Begeleiding.
5.	Beveiligd e-mailen	De toegang en backoffices gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd. De contractpartner dient een gelijksoortige applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken als opdrachtgever, zodat de backoffice en de toegang de e-mails en bestanden kunnen lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Wanneer de contractpartner een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat of gelijkwaardig. Met het PKI-overheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.

5.5. Samenwerking en medewerking

1.	Samenwerking met ketenpartners	De Contractpartner draagt zorg voor een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met partners in de keten en andere actoren in de 0e, 1e en 2e lijn. Daarbij wordt rekening gehouden met wet- en regelgeving in het kader van privacy.
2.	Acceptatieplicht	De contractpartner mag geen cliënten weigeren die door de toegang bij de contractpartner worden aangemeld.
3.	Evaluaties	De contractafspraken en samenwerking worden frequent geëvalueerd. Uitgangspunt is dat gewerkt wordt vanuit wederzijds vertrouwen en transparantie.
4.	Bereikbaarheid	De contractpartner werkt met herkenbare (gebieds-)teams in aansluiting op de toegangsteams en is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de toegang en backoffice gedurende werkdagen (ma-vr) en werktijden (9:00-17:00).

5.6. Financiële eisen

1.	Administratie en transparantie	De contractpartner voert een deugdelijke administratie en is transparant over de geldstromen (indien van toepassing) binnen het samenwerkingsverband en met verbonden organisaties of personen. De contractpartner geeft indien gevraagd volledig inzicht in boekhouding en bedrijfsvoering. De transparantie heeft tot doel dat de regio inzicht heeft naleving van WNT en doel- en rechtmatigheidsrisico's.
2.	Toezicht en onderzoek	De contractpartner dient volledige medewerking te verlenen aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de regio (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie, waaronder begrepen:

		formele en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken. Bij het opvragen van de gegevens en / of het maken van afspraken over bevindingen, hanteert de regio een redelijke termijn. Niet voldoen aan het verzoek of niet meewerken aan het maken van afspraken wordt beschouwd als gebrek aan naleving van de overeenkomst. Indien cliëntdossiers worden gecontroleerd, dienen alle te controleren dossiers beschikbaar te zijn op één locatie. De contractpartner wijst één contactpersoon aan voor het coördineren en compleet maken van de te controleren dossiers.
3.	Eigendoms- en zeggenschaps-verhoudingen	De contractpartner is transparant over de eigendoms- en zeggenschapsverhoudingen en relaties met andere juridische entiteiten c.q. verbonden ondernemingen en natuurlijke personen en levert hier een overzicht van aan.
4.	Winstpercentage	De contractpartner maakt niet meer dan een nader te bepalen winstpercentage (in de uitwerkfase) op het door de gemeente beschikbaar gesteld budget en herinvesteert een resterend positief resultaat in afstemming en na goedkeuring van de regio, of geeft de middelen terug. Dit geldt ook voor de bijdrage van eventuele deelnemende aanbieders aan een samenwerkingsverband.
5.	Governancecode zorg	De contractpartner verklaart de governancecode zorg te hanteren en geeft desgevraagd aan hoe de eigen governance hierop is ingericht en hoe dat aansluit op het kader goed bestuur van de NZA en IGJ (kwaliteit en dienstverlening Directie, raad van bestuur en raad van toezicht zijn verantwoordelijk voor het toepassen van de code. Aanbieders betrokken bij de uitvoering van de opdracht, waar minder dan 50 medewerkers in dienstverband zijn of als zzp-er zorg verlenen, hanteren de principes en praktische bepalingen van de governancecode zoveel als mogelijk. Ze kunnen volstaan met het toepassen van principe 1. Het onderdeel uit principe 2 dat onverminderd wordt toegepast, ongeacht de omvang van de organisatie, betreft: "Als onderdeel van de code staat integriteit centraal. Elke vorm van persoonlijke bevoordeling dan wel belangenverstrengeling van enig lid van de directie, raad van bestuur, van de raad van toezicht en de zorgorganisatie wordt voorkomen en de schijn hiervan wordt vermeden".
6.	Berichtenverkeer	De contractpartner verklaart jaarlijks in de bestuurdersverklaring dat het berichtenverkeer tijdig, juist en adequaat is uitgevoerd.

7.	Risico's	De contractpartner stelt de regio zo spoedig mogelijk op de hoogte van risico's die een knelpunt vormen voor de kwaliteit en continuïteit van de te verlenen ondersteuning.
8.	Onderzoeken en inspectierapporten	De contractpartner informeert de regio over onderzoeken en inspectierapporten die door een andere gemeente of door een toezichthouder zijn uitgevoerd c.q. uitgebracht.
9.	Controleverklaring	De contractpartner levert een controleverklaring bij de jaarrekening. De risico's uit de risico analyses met een financieel effect worden door de controlerend accountant beschouwd als significante risico's. Hierover wordt door de controlerend accountant gerapporteerd aan de contractpartner opgenomen in de controleverklaring en indien van toepassing in het accountantsverslag. De contractpartner stelt de regio hiervan op de hoogte.
10.	Continuïteit cliënten	Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, bijvoorbeeld door faillissement, stoppen onderneming, opzegging, ontbinding, is de contractpartner verplicht cliënten tijdig onder te brengen bij een andere aanbieder.
11.	Jaarrekening	Alle aanbieders betrokken bij de uitvoering van de opdracht leveren jaarlijks een jaarrekening aan ofwel bij de gemeente ofwel bij jaarverantwoordingzorg.nl Vereenvoudigd verantwoord (aanleveren jaarverantwoordingzorg.nl of gemeente/regio) wordt toegepast conform de regels ten aanzien van de omvang van de onderneming voor vereenvoudigd verantwoord op jaarverantwoordingzorg.nl¹. Hierbij geldt dat bij de bepaling van het gemiddelde FTE niet alleen wordt gekeken naar het personeel in loondienst maar ook naar ingehuurd zorgpersoneel en uitbestede dienstverlening (bijvoorbeeld via onderaannemers), voor zover dit personeel betreft dat zorgtaken uitvoert. Instellingen waar het totaal aan declaraties, ontvangen subsidies en andere vergoedingen voor ondersteuning vanuit de regio lager is dan €125.000 hoeven geen gegevens aan te leveren bij de regio. Ondernemingen die voldoen aan de criteria voor kleine ondernemingen voorzien de jaarrekening van een beoordelings- of controleverklaring. Micro ondernemingen zijn hiervan vrijgesteld. Solistisch werkende instellingen zijn vrijgesteld van het openbaar maken van de jaarrekening.
12.	WNT controleverklaring	Alle aanbieders betrokken bij de uitvoering van de opdracht leveren op verzoek de WNT opgave en de verplichte controleverklaring aan bij de regio. Gegevens die al gepubliceerd zijn op jaarverantwoordingzorg.nl hoeven niet meer te worden aangeleverd.

¹ <https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/wat-en-hoe/vereenvoudigd-verantwoorden-of-niet>

		Indien er geen wettelijke plicht is tot het <i>publiceren</i> van de WNT opgave , betekent dit niet automatisch dat niet aan de WNT en aan bovenstaande hoeft te worden voldaan. Voor de termijn van de aanlevering wordt aangesloten bij de termijnen op jaarverantwoordingzorg.nl Indien de accountant ten aanzien van de controle op de WNT een rapportage van bevindingen of soortgelijke rapportage uitbrengt, wordt deze ook opgenomen in de set met te publiceren documenten of wordt deze aangeleverd bij regio/gemeente.
13.	Wet Normering Topinkomens	De contractpartner conformeert zich (vrijwillig) aan de Wet Normering Topinkomens en de op grond daarvan vastgestelde nadere regelingen voor alle functionarissen die werkzaam zijn in of verbonden zijn met de Contractpartner. Indien de contractpartner een eenmanszaak, VOF, CV, maatschap of andere rechtsvorm betreft die niet onder WNT opgave plicht valt, geldt de laagste bezoldigingsklasse WNT als maximale bezoldiging. De contractpartner heeft dan een actieve informatieplicht om regio te informeren wanneer de maximale WNT bezoldiging wordt overschreden. Hierbij wordt gerekend met de laagste WNT bezoldigingsklasse per relevante functionaris. Indien de contractpartner meent dat met een hogere bezoldigingsklasse rekening moet worden gehouden kan de contractpartner hiertoe een gemotiveerd verzoek indienen bij de regio. De termijn die hiervoor wordt aangehouden is dezelfde termijn als die bij de zorginstellingen geldt voor het aanleveren van de gegevens bij CIBG..
14.	Eindverantwoording	In de toelichting van de jaarrekening of de financiële eindverantwoording is opgenomen op welke wijze kosten worden toegerekend aan de betreffende zorg. Hierbij wordt een uitsplitsing gemaakt in directe kosten, indirecte kosten (met omschrijving om welke wijze deze zijn toegerekend) en de gehanteerde percentages voor risico- of winstopslag en andere kostprijsverhogende elementen. De financiële verantwoording kan worden aangeleverd per deelnemende instelling of in totaal. De financiële verantwoording(en) moeten zijn voorzien van een controleverklaring van een onafhankelijke accountant.
15.	Leningen	Er worden geen leningen verstrekt aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden, indien die geen verband houden met de te leveren zorg. Verstrekte leningen zijn voorzien van een zekerheidsstelling en worden verstrekt volgens marktconforme voorwaarden. De voorwaarden (rente, aflossingsschema, gestelde zekerheden) worden toegelicht in de gepubliceerde jaarrekening, zowel bij vereenvoudigd als uitgebreid rapporteren en deponeren.

16.	Rekening-courant verhoudingen	De rekening-courant verhoudingen met bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden die niet binnen 1 jaar worden afgelost, worden in de jaarrekening gerubriceerd onder de langlopende vorderingen (leningen) of schulden.
17.	Verhuur/huisvesting aan cliënten	De contractpartner meldt of er sprake is van een aan de contractpartner gelieerde onderneming of aan de onderneming verbonden persoon die ook verhuurt of huisvesting biedt, aan cliënten. De vergoeding bedraagt niet meer dan de marktconforme vergoeding. Er mag geen sprake zijn van een vergoeding voor leegstand.
18.	Verhuur/huisvesting aan contractpartner	De contractpartner meldt of er sprake is van een aan de contractpartner gelieerde onderneming of aan de onderneming verbonden persoon die ook verhuurt of huisvesting biedt, aan de contractpartner zelf. De vergoeding bedraagt niet meer dan de kostprijs plus max 3% risico opslag én is maximaal marktconform. Er mag geen sprake zijn van een vergoeding voor leegstand.
19.	Services/personeel	De contractpartner meldt of sprake is van een aan de contractpartner gelieerde onderneming die services biedt/personeel levert. Doorbelasting vindt plaats tegen het minimum van de reële kostprijs en de marktconforme vergoeding.
20.	Transacties gelieerde ondernemingen	Transacties met gelieerde ondernemingen, anders dan huur van materiele vaste activa, vinden plaats tegen marktconforme tarieven en maximaal tegen de reële kostprijs. Er wordt geen winstopslag toegepast, ook niet op indirecte of afgeleide wijze.
21.	Gelieerde onderneming	Een gelieerde onderneming is via eigendomsverhoudingen, ook indirecte, verbonden met de organisatie die zorg levert. Een natuurlijk persoon kan aan de onderneming zijn verbonden door een arbeidsrelatie of via het leveren van producten of diensten.
22.	Niet-marktconforme voorwaarden	De contractpartner neemt geen diensten of producten af van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en branche niet-marktconforme voorwaarden. Dit betreft ook management-, consultatie- of franchisevergoedingen.
23.	Onttrekken bedragen bedrijfsvoering	Er worden geen bedragen onttrokken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere dan wel niet marktconforme wijze.
24.	Risico analyse	De regio en de contractpartner voeren periodiek een gezamenlijke risico analyse uit. Bij deze risico analyse komen onder andere de risico's ten aanzien van de prestatielevering aan bod. Onderwerpen

		die v.w.b. financiële rechtmatigheid minimaal aan bod komen bij de risico-analyses zijn: - De onderwerpen uit de lijst met directe voorwaarden - Onderaannemerschap - De aanwezigheid van actuele plannen van aanpak² De risico-analyse vindt plaats met de contractpartner en de regio waarbij vwb de financiële rechtmatigheid de Regio beslissend is. De regio en de contractpartner maken afspraken over de beheersmaatregelen om de risico's tot een aanvaardbaar niveau terug te brengen. De beheersmaatregelen worden voorzien van haalbare, concrete en meetbare KPI's (SMART). De voortgangsbewaking en eventuele bijstelling van de risico analyse vindt per kwartaal plaats. Contractpartner werkt mee aan dit proces ter vaststelling financiële rechtmatigheid
--	--	---

² Dit is noodzakelijk omdat het plan van aanpak de materiële vorm is van het mandaat van de contractpartner om de cliënt duidelijkheid te geven over de te leveren ondersteuning