

Bijlage B Programma van Eisen Wmo-voorzieningen

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat een overzicht van de voorwaarden voor alle Opdrachtnemers. Voor het inschrijven op een Aanbesteding dient aan alle betreffende eisen voldaan te worden.

Dit PvE bevat:

1. een opsomming van de algemene eisen die aan alle percelen gesteld worden;
2. een opsomming van eisen die voor een specifiek perceel van toepassing zijn.

Inhoud

Definities.....	3
1. Algemene eisen	4
1.1 Algemeen.....	4
1.2 Ondersteuning.....	4
1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom	5
1.4 Veiligheid	6
1.5 Communicatie.....	6
1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap.....	6
1.7 Bereikbaarheid	7
1.8 Administratie, declaratie en betaling	7
1.9 Verantwoording.....	8
1.10 Monitoren en Beheersen	9
2. Perceel-specifieke eisen	10
2.1 Perceel 1 Begeleiding	10
2.2 Perceel 2 Dagbesteding	10
2.3 Perceel 3 Hulp bij het huishouden	10

Definities

Gedefinieerde termen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.

De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, artikel 1 Uitvoeringsregeling Wmo 2015, de gemeentelijke verordeningen en beleids- en nadere regels, artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 en de aanbestedingsleidraad zijn onverkort van toepassing.

Verder gelden de volgende definities:

Aanpalende gemeente	Gemeentes of dorpen grenzend aan de gemeente Haarlemmermeer, te weten: - Lisse - Hillegom - Heemstede - Haarlem - Amsterdam Zuid-West - Amstelveen - Aalsmeer - Leimuiden - Oude Wetering - Roelofarendsveen.
Beschikking	Besluiten van een bestuursorgaan van de overheid gericht op een bepaalde persoon of rechtspersoon, zoals besluiten van de gemeente waarin staat of een persoon recht heeft op Wmo-ondersteuning of jeugdhulp en wanneer dat het geval is, vermeld staat voor welke periode.
Klacht	Een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening van de klager in het contact met de Aanbider vanuit de optiek van de klager.
Plan van Aanpak (PvA)	Het PvA is een document dat wordt opgesteld door de Gemandateerde professional waarin staat aangegeven welke doelen er worden nagestreefd en hoe er aan deze doelen gewerkt wordt (op het niveau van inwoner zelf, netwerk, welzijnsvoorzieningen, algemene voorzieningen).
Toewijzing	Opdracht van de gemeente aan een zorgaanbieder die volgt op een indicatiebesluit om voor een bepaalde periode bepaalde zorg te leveren aan een cliënt of om alternatieve voorzieningen te treffen ter overbrugging van de wachtperiode tot de geïndiceerde zorg geleverd kan worden.

1. Algemene eisen

1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.1.	Opdrachtnemer is bekend met en werkt conform de beleidsuitgangspunten en het Haarlemmermeers model.
1.2.	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning en doorontwikkeling zoals door Opdrachtgever beschreven in de aanbestedingsleidraad en conformeert zich zowel aan de inhoudelijke kant van zorg, maar ook aan de gezamenlijke opdracht van doelmatigheid, beheersing en samenwerking in Haarlemmermeer.
1.3.	Opdrachtnemer doet mee aan structurele periodieke overleggen (max. 4 x per jaar) die Opdrachtgever organiseert ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, samenwerking en de genoemde doorontwikkeling.
1.4.	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van het totaal beschikbare (gecontracteerde) ondersteuningsaanbod van de gemeente en daarmee van het aanbod van andere aanbieders van Wmo-voorzieningen, de algemene voorzieningen (vrij toegankelijke voorzieningen) en welzijnsvoorzieningen (de sociale kaart).
1.5.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Wmo 2015 aan aanbieders voorschrijft.
1.6.	Opdrachtnemer biedt, tenzij anders is overeengekomen, alle producten waar hij een overeenkomst voor heeft aan in héél Haarlemmermeer.
1.7.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de informatie met betrekking tot zijn eigen organisatie op de Beschikbaarheidswijzer correct en up to date is.
1.8.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. Dit houdt in dat het opleidingsniveau en de werkervaring van het in te zetten personeel en medewerkers passen bij benodigde dienstverlening qua soort, intensiteit en complexiteit. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
1.9.	Opdrachtnemer beschikt over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 voor de zorg (NEN-EN15224) of HKZ of daaraan gelijkwaardig. Opdrachtnemer werkt mee aan inspecties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
1.10.	Opdrachtnemer zorgt voor aanvullende diensten indien de inwoner de Nederlandse taal niet beheerst, zoals tolk- en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Gemeente Haarlemmermeer werkt met het uitgangspunt dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het passend aanbieden van haar voorzieningen aan anderstaligen.
1.11.	Opdrachtgever hanteert gedurende de Overeenkomst een solvabiliteitspercentage van minimaal 20%. Indien Opdrachtnemer met het opmaken van de jaarrekening een lager solvabiliteitspercentage heeft, meldt Opdrachtnemer zich bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om een plan vragen waarin Opdrachtnemer de wijze beschrijft waarop hij zijn financiële positie herstelt.

1.2 Ondersteuning

Nr.	Eis
2.1	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning, op basis van een brede analyse en in overleg met de inwoner, een ondersteuningsplan op dat aansluit op het door de gemandateerde professional opgestelde Plan van Aanpak. Opdrachtnemer werkt in het Ondersteuningsplan uit op welke wijze en binnen welke termijn hij concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen uit het Plan van Aanpak. Onderdeel van de analyse en het ondersteuningsplan is in ieder geval: ▪ Het (gezins)systeem. ▪ Inzet van ondersteuning door het netwerk en/of voorzieningen in de sociale basis. ▪ Opbouwen van een netwerk indien er geen (steunend) netwerk is. ▪ Duurzame borging van ondersteuning na afronding de geïndiceerde ondersteuning.

2.2	Indien het ondersteuningsplan onderdeel is van de toewijzing (nu in ieder geval voor hulp bij het huishouden) voldoet het format van het ondersteuningsplan dat Opdrachtnemer gebruikt aan de minimale onderdelen die Opdrachtgever hiervoor aangeeft.
2.3	Opdrachtnemer zorgt dat de regie belegd is bij de inwoner (bij voorkeur), een betrokkene uit het (in)formele sociale netwerk of een professional uit de eigen organisatie (of de organisatie die casusregisseur is), die de samenhang en voortgang bewaakt van het ondersteuningsplan. De inwoner wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld van de inwoner.
2.4	Indien er sprake is van inzet van ondersteuning door meerdere aanbieders wordt een gezamenlijk ondersteuningsplan met de inwoner opgesteld onder casusregie van de aanbieder waar het zwaartepunt van de ondersteuning ligt (dit kan zijn het zwaartepunt door de hoeveelheid aan inzet of het zwaartepunt door de benodigde expertise). Opdrachtnemer die casusregie gaat voeren, meldt dit bij Opdrachtgever. Indien aanbieders er onderling niet uitkomen wie casusregie gaat voeren, wijst Opdrachtgever de regie voerende aanbieder aan.
2.5	Opdrachtnemer zorgt dat het ondersteuningsplan wordt beschreven in begrijpelijke taal voor de inwoner en zorgt dat de inwoner zich herkent in het plan.
2.6	Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.
2.7	Opdrachtnemer treedt in overleg met Opdrachtgever indien de inwoner vaker dan de aanbestedingsleidraad benoemd percentage van 25 niet op komt dagen (no show).

1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom

Nr.	Eis
3.1	Opdrachtnemer toetst binnen 10 werkdagen na ontvangst toewijzing en voordat de ondersteuning aan de inwoner start of het geboden ondersteuningsaanbod de best passende ondersteuning is bij de hulpvraag van de inwoner.
3.2	Opdrachtnemer draagt, als Opdrachtnemer zelf geen geschikt hulpaanbod (meer) kan leveren, in afstemming met de Gemandateerde professional, binnen 10 werkdagen een geschikt alternatief aan. Opdrachtnemer treedt zelf hiervoor in overleg met andere professionals om passende zorg in te zetten. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk en eindverantwoordelijk totdat een alternatief gevonden is en er overgedragen is.
3.3	Aanbieders hebben een gezamenlijke acceptatieplicht. Als er geen passend aanbod bestaat, dan moeten Aanbieders dit aanbod samen organiseren.
3.4	Een toewijzing mag door Opdrachtnemer niet worden geweigerd op gronden, zoals leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, levensbeschouwing en gezondheidstoestand.
3.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit van de overeengekomen ondersteuning. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner. De communicatie hierover richting de inwoner is helder en eenduidig.
3.6	Opdrachtnemer zorgt bij het afsluiten van de ondersteuning voor een goede borging en nazorg welke vastgelegd worden in een borgingsplan wat minimaal het volgende bevat: - Wie er formeel en/of informeel betrokken blijft bij de inwoner en wie hij om advies kan vragen als het even tegenzit. - Welke stappen de inwoner na afsluiten van de ondersteuning nog gaat/blijft zetten en wat hij moet doen als het probleem of aanverwante problemen terugkeren/verergeren. Het borgingsplan wordt zowel met de inwoners als met de betrokken Gemandateerde professional gedeeld.
3.7	Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling zodra dit verantwoord is. Met afschaling wordt bedoeld: een overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.

3.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige indicatiestelling ten behoeve van voorliggende ondersteuning op basis van andere wetgeving dan de Wmo. Bijv.: Een Wlz-indicatie via het CIZ of een indicatie voor behandeling vanuit de Zvw.
3.9	Bij overgang naar andere ondersteuning (zowel lichter als zwaarder) zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht. Wat een warme overdracht inhoudt, wordt opgenomen in het Werkafsprakenboek (WAB).

1.4 Veiligheid

Nr.	Eis
4.1	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
4.2	Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
4.3	Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de VOG's te kunnen overleggen.
4.4	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers op de hoogte blijven van laatste ontwikkelingen omtrent de Meldcode.
4.5	In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever binnen 24 uur.
4.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.

1.5 Communicatie

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer stelt voor de reguliere communicatie over de gesloten raamovereenkomst, één vaste persoon aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon dient Opdrachtnemer voor een passende vervanger te zorgen en geeft dit per ommegaande door aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
5.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.
5.3	Bij alle digitale communicatie, zowel met Opdrachtgever als met de inwoner, maakt Opdrachtnemer gebruik van beveiligd versturen van informatie.

1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn. Opdrachtnemer dient de medezeggenschap van cliënten te organiseren zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Opdrachtnemer is verplicht cliënten en hun cliëntenraden zelf mondeling en schriftelijk op de hoogte te brengen of er al dan niet wijzigingen in uw zorgaanbod zijn en wat dit voor de individuele klant betekent.
6.2	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.
6.3	Gemelde klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgepakt. Tevens zullen klachten binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer worden opgelost.

1.7 Bereikbaarheid

Nr.	Eis
7.1	Opdrachtnemer is op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, zowel voor Opdrachtgever als voor inwoners.

1.8 Administratie, declaratie en betaling

Nr.	Eis
8.1	Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) en onderliggende handleiding.
8.2	Aanvullend op het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) stelt Gemeente Haarlemmermeer een werkafsprakenboek (WAB) op die onderdeel wordt van de Overeenkomst. In het WAB wordt binnen de kaders van het landelijk standaard administratieprotocol de werkwijze tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschreven. In het WAB in ieder geval onderstaande onderdelen opgenomen: - Contactinformatie; - Werkwijze toewijzingen; - Werkwijze declareren (inclusief de declaratieregels).
8.3	Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingen en declaraties tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden iWmo. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
8.4	Opdrachtnemer dient via VECOZO de berichten met Opdrachtgever uit te wisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iWmo -berichten, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant. Opdrachtnemer is aangesloten op het Vecozo Schakelpunt en geautoriseerd voor iWmo - berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de Opdrachtnemer zelf te regelen.
8.5	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (iWmo301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk. Opdrachtnemer kan eerder de zorg starten als hiervoor toestemming is door de Gemandateerde professional (bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een intake of voor het maken van een inschatting maakt of de zorg passend is).
8.6	Opdrachtnemer kan werken met het 301 Toewijzingsbericht van het type A-Specifiek en het type Generiek.
8.7	Er worden door Opdrachtgever productcodes opgesteld voor de in de percelen opgenomen producten vanuit de landelijke standaarden. Opdrachtnemer gebruikt deze bij de uitwisseling met de gemeente via het berichtenverkeer en draagt zorg voor de verwerking van de codes in de eigen informatiesystemen. Het staat de Opdrachtnemer daarmee vrij om een (huidig) intern registratiesysteem in stand te houden.
8.8	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (iWmo323 bericht).
8.9	Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform de overeenkomst declarabel zijn.
8.10	Recht op betaling van de verleende Diensten ontstaat vanaf het moment waarop Opdrachtnemer het startzorgbericht (iWmo305) heeft verstuurd aan Opdrachtgever. Zonder een door Opdrachtnemer verstuurd startzorgbericht neemt Opdrachtgever de Declaratie niet in behandeling, tenzij Partijen vooraf schriftelijk anders zijn overeengekomen
8.11	Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per inwoner op een wijze die past bij haar bedrijfsvoering en die past bij de voorzieningen, de bekostiging en tarieven. Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie welke naar de Gemeente Haarlemmermeer wordt verstuurd.
8.12	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en

	stopzorgberichten (iWmo305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).
8.13	Voor het 305 Startzorg bericht houdt Opdrachtnemer de feitelijke start van de ondersteuning aan. Onder de feitelijke start van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de eerste afspraak na de intake. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (iWmo305) binnen 5 dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na de intake. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
8.14	Voor het 307 Stopzorg bericht houdt Opdrachtnemer het feitelijke eind van de ondersteuning aan. Onder het feitelijke eind van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de laatste geleverde cliëntgebonden tijd. Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (iWmo307) binnen 5 dagen na de laatste afspraak. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
8.15	Zonder een door Opdrachtnemer verstuurd startzorgbericht neemt Opdrachtgever de Declaratie niet in behandeling.

1.9 Verantwoording

Nr.	Eis
9.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht elkaar terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze kunnen bedreigen.
9.2	Opdrachtnemer dient, indien gevraagd, inzage te geven op welke wijze zij anticipeert op bedrijfsrisico's die niet gepland, maar wel voorzien kunnen worden (zoals ziekte, verloop).
9.3	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. - De productieverantwoording: Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 1 maart van ieder kalenderjaar aan Opdrachtgever een opgave van het aantal inwoners waaraan ondersteuning is verleend, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. - De getekende productieverantwoording: Voor Opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de gemeente Haarlemmermeer geldt dat een controleverklaring van haar accountant vereist is op basis van het landelijk controleprotocol. Deze controleverklaring, eventueel inclusief een naar aanleiding van de accountantscontrole gewijzigde productieverantwoording, dient voor 1 april van het lopende boekjaar door Opdrachtgever ontvangen te zijn. - De getekende jaarrekening: Voor Opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de gemeente Haarlemmermeer geldt dat een getekende jaarrekening vereist is. Deze getekende jaarrekening dient uiterlijk 1 juni door Opdrachtgever ontvangen te zijn. Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
9.4	Opdrachtgever kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.
9.5	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om gedurende het boekjaar productiegegevens te verstrekken (opdat Opdrachtgever een beter beeld krijgt van de ontwikkeling van de Wmo kosten).
9.6	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
9.7	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.

9.8	In het kader van toezicht op de rechtmatigheid kan Opdrachtgever onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
-----	--

1.10 Monitoren en Beheersen

Nr.	Eis
10.1	Opdrachtnemer levert periodiek een managementrapportage op met in ieder geval de volgende gegevens: - Naam Opdrachtnemer - Budgetten (uitnutting, prognose) - Cliëntaantallen (in-/door-/uitstroom/wachttijden) - Kwaliteit geleverde hulp (cliënttevredenheid, uitval, klachten) - Tijdigheid berichtenverkeer - Inhoudelijke ontwikkelingen - Overige kpi's De frequentie van de rapportage zal minimaal 2x per jaar zijn en maximaal 4x per jaar. De exacte frequentie zal in overleg met de Contractmanager van Opdrachtgever worden vastgesteld. Op basis van de behoefte kunnen, in onderling overleg, de aan te leveren gegevens aangepast worden. N.B. Expliciet wordt opgemerkt dat kwartaalrapportages de gegevens van de productie bij de Opdrachtnemer betreffen en niet hetgeen over dat kwartaal gedeclareerd is.
10.2	Opdrachtnemer deelt de managementrapportages binnen 4 weken na afloop van de periode waar de rapportage betrekking op heeft met Opdrachtgever.
10.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken de monitoring en beheersing via een onderling te bepalen frequentie. Deze gesprekken vinden plaats op verschillende niveaus (bestuurlijk, management, beleid en uitvoering).
10.4	Opdrachtnemer maakt van elk overleg een verslag en zorgt ervoor dat het verslag binnen 2 werkdagen in het bezit van Opdrachtgever is. Opdrachtnemer en Opdrachtgever paraferen het verslag voor akkoord.
10.5	Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verplichten binnen vier weken een SMART verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens binnen 2 maanden door Opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
10.5	Opdrachtnemer zal periodiek met een minimum van 1 keer per jaar, een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit laten voeren. De resultaten van het KTO zullen met Opdrachtgever worden gedeeld en besproken. De KTO-rapportage zal niet enkel een eindcijfer bevatten, maar ook de waardering van de cliënten op onder andere communicatie, kwaliteit van de dienstverlening, deskundigheid van de medewerkers, geboden faciliteiten, persoonlijke aandacht en de informatievoorziening.
10.6	Indien Opdrachtnemer op één van de onderdelen van het KTO lager scoort dan een 7 (zeven), dan zal Opdrachtnemer op basis van de bevindingen van de cliënten een voorstel verbeterplan met Opdrachtnemer communiceren en implementeren.

2. Perceel-specifieke eisen

2.1 Perceel 1 Begeleiding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
11.1	Opdrachtnemer start de begeleiding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door Opdrachtgever.
11.2	Indien de begeleiding niet binnen de gestelde 10 werkdagen door Opdrachtnemer gestart kan worden, zal Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen zorgdragen voor een passend vervangend aanbod bij één van de gecontracteerde Aanbieders.
11.3	Opdrachtnemer biedt ondersteuning op geplande en ongeplande momenten binnen het dienstvenster tijdsverlening van Opdrachtnemer, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur.
11.4	Opdrachtnemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor continuïteit van de begeleiding van een cliënt in geval van onhoudbare situaties (er is geen uitweg meer te vinden in een conflict tussen aanbieder en cliënt). Dit gebeurt in overleg met de Toegang.

2.2 Perceel 2 Dagbesteding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
12.1	Opdrachtnemer biedt dagbesteding op een locatie in Haarlemmermeer of Aanpalende gemeente (zie Definities).
12.2	De dagbestedingslocaties van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen
12.3	Opdrachtnemer start de dagbesteding start binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door Opdrachtgever.
12.4	Indien de dagbesteding niet binnen de gestelde 10 werkdagen bij Opdrachtnemer gestart kan worden, zal Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een vervangend aanbod verzorgen.
12.5	Opdrachtnemer zal de zorg dragen voor het vervoer van inwoners tussen hun woonomgeving en de dagbesteding indien inwoners zich niet zelfstandig kunnen (laten) vervoeren. Indien Opdrachtgever niet in staat is vervoer van en naar de dagbesteding te organiseren, kan in overleg met Opdrachtgever een uitzondering worden gemaakt.

2.3 Perceel 3 Hulp bij het huishouden

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
13.1	Opdrachtnemer moet minimaal 5 fte aan huishoudelijke hulp medewerkers voor deze opdracht in kunnen zetten.
13.2	Opdrachtnemer zal zoveel mogelijk vaste werknemers bij de inwoners inplannen. Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de inwoner en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is zorgt Opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd.
13.3	Opdrachtnemer zal binnen 20 werkdagen na de schriftelijke opdracht van opdrachtgever een Ondersteuningsplan opstellen en met de gemeente communiceren. De afspraak voor de intake op basis waarvan het ondersteuningsplan wordt opgesteld zal fysiek bij de inwoner thuis plaats vinden.
13.4	Opdrachtnemer start de hulp bij het huishouden binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door Opdrachtgever.
13.5	In het geval van Spoedaanvragen zal Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, binnen 24 uur zorg leveren.

13.6	Het uitgangspunt is hulp bij het huishouden basis. Indien Opdrachtnemer hulp bij het huishouden specialistisch in wil zetten, kan dit alleen na toestemming van Opdrachtgever.
13.7	Opdrachtnemer levert de hulp bij het huishouden op met de inwoner afgesproken vaste dagen en tijden.
13.8	De hulp bij het huishouden dient minimaal te kunnen worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur. In overleg met de inwoner staat het Opdrachtnemer vrij om ook in het weekend en/of de avonden hulp bij het huishouden te leveren.
13.9	Opdrachtnemer zal een actieve signaleringsfunctie hebben binnen de keten, waaronder de gemeente.
13.10	Opdrachtnemer zal de in te zetten werknemers (intern) scholen in/wijzen op en stimuleren in het opmerken van veranderende omstandigheden en het proactief verbinden van de inwoner met “zijn netwerk”.