

A. Algemene bepalingen	
	Algemeen De dienstverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in de Aanbestedingsleidraad en de bijbehorende bijlagen en voldoet aan de daarin genoemde ambitie en doelstellingen.
	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle geldende wet- en regelgeving zoals (dit is een niet-limitatieve opsomming): • Het Nederlands recht; • De Wmo 2015 en daarop gebaseerde lagere regelgeving; • De sociale en fiscale wetgeving; • Wet op de Beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG); • De Wet arbeid vreemdelingen; • De Mededingingswet; • De Wet normering topinkomens; • Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen; • Waar het minderjarigen betreft is ook de Jeugdwet van toepassing.
	Gemeentelijk beleid Opdrachtnemer is verplicht te voldoen aan gemeentelijke regelgeving, beleid en protocollen die op hem van toepassing zijn. Opdrachtnemer is zich bewust van de dynamiek hiervan en stelt zich hiervan ook met regelmaat op de hoogte.
	Zorgbrede Governance Code Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende Zorgbrede Governance Code en handelt conform.
	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling Opdrachtnemer is verplicht tot het hanteren van en het handelen naar de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM) en beschikt over een protocol meldcode dat voldoet aan de eisen van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Opdrachtnemer heeft een scholingsbeleid op het gebied van omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling (waaronder het signaleren en/of het bespreekbaar maken van HGKM). Opdrachtnemer heeft minimaal één gecertificeerde aandachtsfunctionaris die een ondersteunende en coördinerende rol heeft bij de uitvoering van de meldcode HGKM.
	Tuchtcollege of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) Opdrachtnemer is verplicht bij Opdrachtgever zo snel mogelijk melding te maken van het opleggen van waarschuwingen of maatregelen door het Tuchtcollege of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), ook indien hiertegen bezwaar of beroep is ingesteld.
	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal Opdrachtgever geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer beschikt over: • Een privacy beleid, zoals omschreven in de AVG; • Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG; • Een Register datalekken, zoals omschreven in de AVG; • Een Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.
	Informatie uitwisseling Opdrachtnemer wisselt informatie over de Cliënt uit met Opdrachtgever met toestemming van de Cliënt en legt de toestemming hiervoor vast in het dossier. Indien cliënt deze toestemming niet wenst te verlenen overlegt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk met Opdrachtgever. De Toegangen en backoffices van Opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen de Opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. De Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde webomgeving. Opdrachtnemer dient een applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken vergelijkbaar

	met Zorgmail, de applicatie die door Opdrachtgever gebruikt wordt, zodat de backoffice en de Toegang de e-mails en bestanden kunnen lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook) voldoet niet. Wanneer de Opdrachtnemer een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKIoverheid-certificaat. Met het PKIoverheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.
	Vertrouwelijkheid Opdrachtnemer neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over Opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.
	Overmacht In situaties van overmacht geldt dat deze, voor zover zij de nakoming van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer verhinderen, voor rekening van Opdrachtnemer komen, zoals: • werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) • personeelstekorten als gevolg van bijvoorbeeld ziekte en/of vakantie.
	Ontwikkelopgave De ontwikkelopgaven, zoals omschreven in de Leidraad en bijlagen, zijn onderdeel van de overeenkomst. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de benodigde inspanning wordt geleverd om samen met alle partijen te komen tot de gewenste doorontwikkeling. Opdrachtnemer: • werkt proactief mee aan de genoemde ontwikkelopgaven; • draagt proactief bij aan de ontwikkeling en uitvoering van een monitoringsysteem (dashboard) om op basis hiervan gezamenlijk inzicht te krijgen. Hierover worden nadere afspraken gemaakt; • denkt met Opdrachtgever mee over het inzichtelijk maken van de effecten van uw inzet en informeert Opdrachtgever over uw (eventuele) eigen evaluatiemethoden; • werkt proactief in co-creatie met Opdrachtgever en andere partijen aan het doorontwikkelen en implementeren van de visie op de maatschappelijke zorg. Gedurende deze contractperiode wordt vervolg gegeven aan de transformatie en uitbreidingsopgave op het gebied van specialistische maatschappelijke zorg die moet leiden tot vernieuwing en verbetering. Dit gebeurt samen met lokale en regionale samenwerkingspartners in de vorm van bijvoorbeeld pilots. In het kader van deze pilots kan binnen de juridische mogelijkheden worden afgeweken van de contractvoorwaarden.
	Administratieprotocol Opdrachtnemer conformeert zich aan het administratieprotocol zoals beschreven in bijlage 1c 'administratieprotocol'. Dit protocol bevat onder meer afspraken over werken met iWmo, de tarieven, de facturatie, de eigen bijdrage, de financiële verantwoording, de jaarrekening en controle.
	Monitoring en verantwoording Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken zoals vastgelegd in de bijlage 1b 'monitoring en verantwoording'. In deze bijlage staan afspraken over onder meer: Partnerschap, KTO's, periodieke rapportages, overleg, toezicht en verbetermaatregelen.
	Onderaannemers Voor de inzet van onderaannemers vraagt Opdrachtnemer voorafgaande toestemming aan Opdrachtgever, conform de ARVODI 2018.

B. Eisen aan de organisatie, ondersteuning en personeel	
	Kwaliteit Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen zoals geformuleerd in de bijlage 1a 'kwaliteitskader specialistische MZ' en draagt zorg voor het borgen van kwaliteit van uw organisatie en het voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde kwaliteitseisen.

	Bewezen effectieve interventies Opdrachtnemer werkt met bewezen effectieve interventies waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning. Digitale dienstverlening is aanvullend aan de ondersteuning die Opdrachtnemer biedt, niet vervangend.
	Kwaliteitscertificaat Opdrachtnemer is en blijft in het bezit van een geldend toepasselijk kwaliteitscertificaat binnen de branche.
	Kwaliteitsfunctionaris Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitsfunctionaris, deze is voor Opdrachtgever aanspreekpunt voor alle zaken rondom kwaliteit.
	Locatie Opdrachtnemer dient passende en geschikte huisvesting beschikbaar te hebben voor het bieden van de ondersteuning.
	Scheiden wonen en zorg Opdrachtnemer werkt waar mogelijk op basis van scheiden wonen en zorg of werkt daar naar toe.
	Inschrijving woonruimtesysteem Opdrachtnemer ziet erop toe dat inwoners ingeschreven staan in het regionale woonruimtesysteem en dat deze inschrijving behouden blijft. Indien hier knelpunten zijn overlegt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk met Opdrachtgever (de Toegang).
	Deskundigheid Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel (eigen en/of inhuur, dan wel van onderaannemers) dat voor de uitvoering van de Opdracht wordt ingezet, deskundig is en blijft en beschikt over de benodigde kwalificaties en competenties. Het opleidingsniveau en de werkervaring van deze medewerkers past bij de te bieden ondersteuning qua soort, intensiteit en complexiteit en is gericht op een structurele verbetering dan wel zo lang mogelijk behoud van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Opdrachtnemer waarborgt dat ondersteuning en begeleiding altijd wordt geboden door een daarvoor opgeleide deskundige medewerker. Het opleidings-/ervaringsniveau van de medewerkers past bij de belemmeringen en ondersteuningsbehoefte van de doelgroep. Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat het handelen van het personeel aansluit bij de persoonskenmerken van de inwoner en/of diens netwerk. Zo moet het personeel o.a. over voldoende stress sensitiviteit en culturele sensitiviteit beschikken. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zijn professionals – gelet op de diversiteit van de verschillende doelgroepen – over specifieke deskundigheid, expertise en ervaring (bij voorkeur minimaal twee jaar ervaring) beschikken (en deze behouden) die nodig is voor de uitvoering van ondersteuning. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers, tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van de voorziening, handelen in overeenstemming met de professionele standaard die leidend is voor specifieke beroepsgroepen met een onafhankelijk gecertificeerd kwaliteitssysteem (bijv. ISO);
	Beroepscode De bij Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
	Taal Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen minstens de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal op het Europees Referentiekader niveau A2. Opdrachtnemer streeft naar een medewerkersbestand waarin (een aantal) medewerkers verschillende talen spreken.
	Vrijwilligers en stagiair(e)s Opdrachtnemer kan Vrijwilligers en stagiair(e)s inzetten die de medewerkers bijstaan bij de Ondersteuning. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met hun inzet de kwaliteit van de Ondersteuning wordt geborgd.

	Opdrachtnemer faciliteert de Vrijwilligers, begeleidt hen actief en voert minstens één keer per jaar een evaluatiegesprek met hen.
	Signaleringsfunctie Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel in staat is om eventuele veranderingen in de (huishoudelijke en/of medische) situatie van de cliënt te signaleren. Opdrachtnemer stelt in voorkomende gevallen Opdrachtgever (de Toegang) z.s.m. op de hoogte. Als een signaal aan Opdrachtgever wordt afgegeven over een individuele niet-geanonimiseerde cliënt, dan informeert Opdrachtnemer de betrokken cliënt daarover.
	Legitimeren Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd medewerkers moeten zich als medewerker van die Opdrachtnemer kunnen legitimeren aan de Cliënt. Ook Vrijwilligers en stagiaires die door Opdrachtnemer worden ingezet moeten zich op verzoek aan de Cliënt kunnen legitimeren.
	Personeelsbeleid en CAO Opdrachtnemer heeft passend personeelsbeleid en valt onder de voor zijn sector toepasselijke CAO en handelt conform deze CAO. Opdrachtnemer betaalt medewerkers volgens CAO's die voor de specifieke sector gelden. Opdrachtnemer handelt conform de branchenormen. ZZP-ers moeten (minimaal) gelijkwaardig aan de toepasselijke CAO betaald worden.
	Personeelstevredenheid Opdrachtnemer zet zich proactief in op het behoud van medewerkers en monitort periodiek (minimaal 1 x per 2 jaar) de personeelstevredenheid. Opdrachtnemer moet desgevraagd op verzoek van Opdrachtgever inzage geven in de resultaten van de monitor.
	VOG De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers met direct cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan 3 maanden. Bij bestaande medewerkers mag de VOG maximaal 5 jaar oud zijn. Verklaringen omtrent Gedrag kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen 48 uur te verstrekken aan Opdrachtgever.
	Social Return Opdrachtnemer is verplicht door middel van Social Return 2% van de Opdrachtwaarde in te zetten als investering in de doelgroep om de afstand tot de arbeidsmarkt te reduceren (Leidraad, paragraaf 2.2). De wijze waarop Opdrachtnemer dit vorm geeft, wordt vastgelegd in afspraken welke deel zullen uitmaken van de Overeenkomst.
	Toegang De toegang tot voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning loopt via Opdrachtgever en/of via door Opdrachtgever gemandateerde loketten, wijkteams e.d. bijlage 1d 'Proces toegang en wachtlijst specialistische MZ'
	Wachtlijst Opdrachtnemer conformeert zich aan de wachtlijst procedure zoals beschreven in bijlage 1d 'Proces toegang en wachtlijst specialistische MZ'. Opdrachtnemer werkt zelf en gezamenlijk met andere organisaties (binnen en buiten deze overeenkomst) aan het voorkomen van wachttijden en het realiseren van oplossingen voor ontstane wachttijden. Alle aanbieders binnen deze overeenkomst dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor alle cliënten welke binnen deze overeenkomst vallen.
	Beschikking Opdrachtnemer levert de Ondersteuning in het kader van deze Opdracht alleen aan een Cliënt die van Opdrachtgever Beschikking heeft gekregen voor de desbetreffende Ondersteuning.
	Keuzevrijheid Inwoner die een Beschikking ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor Wonen met Ondersteuning heeft keuzevrijheid met betrekking tot de in te zetten dienstverleners welke gecontracteerd zijn voor het betreffende

	perceel. Hierbij wordt gestreefd naar een optimale aansluiting tussen de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en het door de aanbieder te leveren aanbod. De keuzevrijheid van de inwoner voor wat betreft de in te zetten Dienstverlener is hierdoor niet onbeperkt. Opdrachtnemer respecteert de keuzevrijheid van Cliënten ten aanzien van de door hem gewenste aanbieder en oefent geen enkele druk uit waardoor Cliënt zich beperkt kan voelen in deze vrijheid.
	Acceptatieplicht Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle toegewezen cliënten die binnen de overeenkomst vallen. Indien er geen plek beschikbaar is wordt de cliënt op de wachtlijst gezet (zie wachtlijstprocedure). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de ondersteuning conform de beschikking, eventueel via onderaannemers. Indien er sprake is van meerdere Resultaatgebieden, stemt Opdrachtnemer de Ondersteuning op deze Resultaatgebieden op elkaar af en levert de Ondersteuning in samenhang. Indien de Cliënt ook Ondersteuning ontvangt van een andere (zorg)aanbieder (bijvoorbeeld een onderaannemer, het Wijkteam of een aanbieder uit andere zorgwetgeving), treedt Opdrachtnemer indien noodzakelijk hierover in overleg met deze (zorg)aanbieder.
	Weigering van cliënten Weigering van cliënten is niet toegestaan tenzij er zwaarwegende redenen zijn op grond waarvan de verlening van de Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevraagd – zoals geweld, bedreigingen of intimidatie. Bezwaren tegen bijvoorbeeld, maar niet uitputtend, de problematiek van de Cliënt, maximale capaciteit of wachtlijsten zijn geen geldige reden tot weigering. Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever, als Opdrachtnemer – in een uitzonderlijk en individueel geval - niet zou kunnen voldoen aan de acceptatieplicht en overleg met Opdrachtgever is nodig voordat de cliënt geweigerd kan worden. In samenspraak met Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer gezorgd dat de cliënt in dit geval een passend alternatief krijgt aangeboden.
	Start van de ondersteuning Opdrachtgever verstrekt de opdracht tot het leveren van de ondersteuning via een iWmo toewijzing. In uitzonderlijke gevallen is het in de praktijk zo dat er dringende redenen zijn om direct te beginnen met de begeleiding, voordat het toewijzingsbericht van Opdrachtgever er is. Daarover stemt Opdrachtnemer in alle gevallen af met Opdrachtgever. Ook kan het zo zijn dat Opdrachtgever nog niet in staat is om de situatie van de cliënt en zijn ondersteuningsbehoefte volledig in beeld te brengen. In zo'n geval kan Opdrachtgever toch verwijzen naar maatwerk MZ en in samenspraak met Opdrachtnemer en de cliënt al wel de ondersteuning starten en afspraken maken over het moment waarop een uitgewerkt ondersteuningsplan vast wordt gelegd. Hulp moet snel beschikbaar zijn. Een inwoner die een beroep doet op de specialistische MZ kan te maken krijgen met een wachtlijst omdat er nog geen passende plek beschikbaar is. In dat geval wordt door de verantwoordelijke gemeente ondersteuning in afwachting van een plek georganiseerd. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor de samenwerking met de verantwoordelijke partij. Het bevorderen en inzichtelijk maken van de doorstroom is nodig om ervoor te zorgen dat inwoners passende ondersteuning ontvangen en er voldoende plekken zijn om crisissituaties op te vangen. Creatieve oplossingen gericht op het verkorten van de wachtlijst en bevorderen van flexibiliteit bij het kunnen inspelen op adhoc situaties hebben meerwaarde en worden aangemoedigd.
	Informatie cliënt Ook draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de Cliënt beschikking heeft over de relevante cliëntgegevens, bijvoorbeeld via een map.
	Onafhankelijke cliëntondersteuning Opdrachtnemer wijst alle cliënten op de mogelijkheid tot het inschakelen van organisaties die informatie, advies en onafhankelijke cliëntondersteuning bieden.
	Aanspreekpunt Opdrachtnemer laat contacten met derden over de levering van de Ondersteuning verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het ondersteuningsplan.
	Bereikbaarheid en beschikbaarheid Opdrachtnemer zorgt voor een goede bereikbaarheid, minimaal telefonisch en per e-mail, binnen kantooruren op werkdagen (ma-vr 08.00- 17.00 uur). Cliënten worden bij telefonisch contact, tegen lokaal tarief, op een klantvriendelijke wijze, correct en in de Nederlandse taal door een medewerker van Opdrachtnemer te woord gestaan. Dit houdt o.a. in dat hierbij geen

	gebruik mag worden gemaakt van een zogenaamde virtuele medewerker (computer). Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om klantcontact te registreren, waarmee eerder klantcontact bij vervolcontacten direct zichtbaar is.
	Bereikbaarheid en beschikbaarheid Opdrachtnemer zorgt 24/7 voor een tijdige beschikbaarheid van voorzieningen en expertise, wanneer de aard van de vraag van de inwoner met een ondersteuningsbehoefte en/of diens netwerk dit noodzakelijk maakt. Hieronder valt ook het bieden van niet-planbare ondersteuning. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag dient er 24-uurs aanwezigheid geleverd te kunnen worden. Dat betekent dat ondersteuning in de woning aanwezig is en direct kan reageren op situaties die het dagelijks leven van cliënten verstoren. Ook 's nachts is begeleiding aanwezig. Er is minimaal één mbo4 geschoolde medewerker met relevante opleiding aanwezig 24/7 aanwezig op de locatie waar de zorg wordt geboden, als onderdeel van het zorgteam. In andere situaties kan het voldoende zijn dat er 24/7 oproepbare deskundige ondersteuning bereikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn.
	No-show Als na een toewijzing door Opdrachtgever de toegewezen cliënt geen zorg door Opdrachtnemer ontvangt omdat cliënt zich daar niet meldt (zogenaamde no-show), neemt Opdrachtnemer contact op met de cliënt. Lukt het niet ondanks deze inspanningen om contact te krijgen met de cliënt, dan maakt Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk melding bij Opdrachtgever (de Toegang).
	Dreigende zorgmijding Bij dreigende Zorgmijding, uitval van de Cliënt en/of (huis)uitzetting zet Opdrachtnemer (preventief) in op het waarborgen van continuïteit van de Ondersteuning, waarbij in het bijzonder wordt gedacht vanuit Ketensamenwerking (andere Aanbieders, Netwerk, behandelaren, politie, etc.). Ook neemt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met Opdrachtgever (de Toegang) voor overleg over de situatie.
	Evaluatie De individuele evaluatie wordt uitgevoerd samen met de cliënt, mantelzorgers/ondersteunend netwerk en waar nodig/desgevraagd met Opdrachtgever (de Toegang). Opdrachtnemer zorgt dat deze evaluaties periodiek plaatsvinden, zo vaak als past bij de ondersteuningsvraag van de cliënt en in ieder geval bij het beëindigen van een traject. De evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door (of namens) cliënt ondertekend. Indien de uitkomsten van de evaluatie van het ondersteuningsplan daartoe aanleiding geven, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever (de Toegang) om deze te bespreken, bijvoorbeeld indien blijkt dat de doelen niet binnen de gestelde termijn behaald zullen worden of juist indien er minder ondersteuning nodig is dan ingeschat. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 2 weken) als de resultaten van de Cliënt niet gaan worden gehaald en overlegt wat er nodig is om het gewenste resultaat te behalen. De Cliënt wordt op de hoogte gesteld van dit overleg en de consequenties daarvan voor de Ondersteuning.
	Opschalen en afschalen De ondersteuning die Opdrachtnemer biedt sluit aan bij de zorgvraag en het ondersteuningsplan van de cliënt. Opdrachtnemer ondersteunt de cliënt niet langer dan noodzakelijk is en kiest waar mogelijk voor lichte(re) zorgvormen en korte(re) ondersteuningstrajecten binnen het geboden maatwerk. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren bij Opdrachtgever dat een indicatie aangepast zou kunnen worden.
	Eindevaluatie De ondersteuningsfase eindigt wanneer de gestelde doelen zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan zijn bereikt of wanneer cliënt de ondersteuning beëindigt of wanneer de indicatie verloopt. Opdrachtgever stelt dit samen met de cliënt en met Opdrachtnemer vast bij de eindevaluatie op cliëtniveau. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van deze eindevaluatie met Opdrachtgever.
	Nieuwe indicatie Opdrachtnemer ondersteunt de Cliënt bij het aanvragen van een nieuwe Indicatie als de ondersteuningsbehoefte wijzigt of de indicatie afloopt. Opdrachtnemer doet dit door alle informatie te verstrekken aan de Indiciesteller om te kunnen evalueren of te komen tot een nieuw besluit in verband met de afloop van de geldende opdracht of een tussentijds heronderzoek. Opdrachtnemer levert uiterlijk zes (6)

	werkweken voor afloop van de Indicatie het meest recente evaluatieverslag over de Cliënt aan bij Opdrachtgever (de Toegang).
	Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet De Wmo2015 bepaalt dat de Gemeente Ondersteuning kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt op de Wlz aanspraak kan doen gelden en weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande. In dat geval meldt Opdrachtnemer deze weigering bij Opdrachtgever.
	Beëindiging ondersteuning door cliënt De Cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om zelf de Ondersteuning te beëindigen. Opdrachtnemer spant zich in om te achterhalen wat hiervoor de reden is, registreert dit en informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor cliënt totdat de overdracht rond is.
	Beëindiging ondersteuning door aanbieder Het beëindigen van Ondersteuning aan een Cliënt, terwijl de Opdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan Ondersteuning bij Cliënt nog actueel is, is niet toegestaan tenzij er zwaarwegende redenen zijn (zoals ernstige bedreiging, geweld of een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie) én pas na akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtnemer behoudt een verantwoordelijkheid voor de cliënt. Opdrachtnemer spant zich, in overleg met Opdrachtgever, in om een alternatieve vorm van ondersteuning te vinden zodat de cliënt niet terugvalt. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de al aangevangen Ondersteuning wordt voortgezet totdat er een definitieve oplossing gevonden is, tenzij dit naar het oordeel van Opdrachtgever in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
	Overdracht naar andere aanbieder Als de Cliënt overgaat naar een andere Aanbieder of zorgorganisatie zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht en aansluiting, waarbij de continuïteit van de Ondersteuning is gewaarborgd. Dit geldt ook indien Opdrachtnemer een Cliënt overneemt. Indien nodig maken aanbieders onderling afspraken over onderaannemerschap indien dit in het belang van de cliënt nodig is. De overdragende Aanbieder bespreekt met Cliënt de mogelijkheid om het Cliëntdossier (inclusief Ondersteuningsplan) compleet en tijdig, in ieder geval voor eind van de Ondersteuning, over aan de opvolgende Partij over te dragen. Opdrachtnemer draagt hierbij zo spoedig het Leveringsplan en meest recente Evaluatie van de Cliënt over aan deze Aanbieder, mits Cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Overdracht wordt altijd afgestemd met Opdrachtgever.
	Overgang van andere aanbieder Indien Cliënt voorafgaand aan de Ondersteuning door Opdrachtnemer Ondersteuning of Jeugdhulp ontving van een andere aanbieder, draagt Opdrachtnemer zorg voor een soepele overgang van deze Ondersteuning of Jeugdhulp naar de Ondersteuning die hij levert. Opdrachtnemer werkt in dat kader indien van toepassing ook mee aan het opstellen van een Toekomstplan, welke door de aanbieder van Jeugdhulp voor de jongere wordt opgesteld.
	Capaciteit en continuïteit Zorgcontinuïteit vanaf 1 januari 2023: Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede transitie van de huidige situatie naar de situatie vanaf 1 januari 2023. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor continuïteit van zorg voor de huidige cliënten door een warme en goede overdracht te organiseren naar een medewerker van uw organisatie. Opdrachtnemer is per 1 januari 2023 en voor de gehele duur van de Overeenkomst in staat de gevraagde zorg op verantwoorde en passende wijze aan te bieden. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in de ondersteuning. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een optimale bezetting van personeel, die aansluit op de vraag. Wanneer deze optimale bezetting niet mogelijk is als gevolg van externe, niet-beïnvloedbare omstandigheden kan hiervan worden afgeweken. De duur hiervan moet zo kort mogelijk zijn. Opdrachtgever verwacht dan wel een toelichting op de externe, niet/beperkt beïnvloedbare omstandigheden en een beschrijving van de acties die Opdrachtnemer uitvoert om de effecten van de niet-optimale bezetting te mitigeren/zoveel mogelijk te voorkomen. Opdrachtnemer spant zich zoveel mogelijk in om wisselingen in personeel tot een minimum te beperken. Mocht er toch sprake zijn van overdracht naar een andere medewerker, wordt dit goed gecommuniceerd en voldoende gemotiveerd naar de inwoner en draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en toereikende overdracht van kennis en informatie tussen betreffende medewerkers, opdat er geen hiaten ontstaan waar de inwoner en/of diens netwerk de dupe van kan worden.

	Zorgcontinuïteit bij overgang naar andere aanbieder: Opdrachtnemer waarborgt de zorgcontinuïteit door warme overdracht naar een andere aanbieder of ketenpartner. Zorgcontinuïteit bij aflopen van contract: Bij het eindigen van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is.
--	---