

Bijlage 1b. Monitoring en verantwoording

1. Partnerschap en overleg	
1.1	Kaders en doelstellingen Opdrachtgever gaat uit van de professionaliteit van Opdrachtnemer. Dit houdt in dat Opdrachtnemer op de hoogte is van, en zich bij de uitvoering van de Opdracht te allen tijde houdt aan de kaders en doelstellingen als omschreven in de Aanbestedingsleidraad en relevante ontwikkelingen hierop gedurende de opdracht. Voor het bereiken van de gewenste resultaten is aandacht nodig voor strategisch partnerschap, sturingsinformatie en rapportage, overleg, verantwoording en beoordeling van de prestaties.
1.2	Vaste aanspreekpunten Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen (en vaste plaatsvervangers) voor in ieder geval de volgende onderwerpen: • Zorginhoudelijk / kwaliteit • Financieel / administratief • Contract- en accountmanagement Opdrachtnemer is binnen kantoor tijden beschikbaar voor consultatie door Opdrachtgever en voor andere professionals uit de formele en/of informele zorg die betrokken zijn bij de cliënt.
1.3	Overleg en informatie Opdrachtnemer pleegt overleg met Opdrachtgever alvorens een besluit te nemen inzake: a) het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling; b) gehele of gedeeltelijke opheffing van een instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing. Dit overleg wordt waar mogelijk op een zodanig tijdstip gevoerd, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op het door de Opdrachtnemer te nemen besluit. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld indien de situatie zich voordoet of dreigt voor te doen dat: a) Opdrachtnemer niet meer aan de zorgplicht kan voldoen dan wel dat de kwaliteit of continuïteit van de levering van zorg in gevaar komt; b) Opdrachtnemer de organisatie of een deel daarvan overdraagt; c) de zeggenschapsverhouding bij de organisatie wordt gewijzigd door overdracht van aandelen, omzetting, splitsing of fusie; d) Opdrachtnemer de uitoefening van de organisatie staakt dan wel wordt ontbonden. e) er sprake is van incidenten, calamiteiten, (politiek) gevoelige berichtgeving in de media en andere relevante zaken waarvan verwachten kan worden dat Opdrachtgever dit liever via Opdrachtnemer zelf hoort dan via derden; f) er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van de organisatie of de contactpersonen voor de Opdrachtgever.
1.4	Actieve deelname overleg Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het gesprek gevoerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hier vormt zich het strategische partnerschap. Partijen hebben zoveel overleg als nodig voor de uitvoering van de Opdracht. Dit kunnen overleggen zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, maar ook gezamenlijke overleggen met derden zoals externe partijen en de andere aanbieders binnen deze overeenkomst of het betreffende perceel. Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever actief deel aan deze overleggen. Partijen zetten zich in om gezamenlijk te leren en inspireren, door onder andere netwerkbijeenkomsten, themabijeenkomsten en leertafels.

1.5	Periodiek overleg Gedurende looptijd van de overeenkomst zal tenminste eenmaal per jaar, of vaker als een van de partijen nodig acht, overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (in relatie tot het contract, de ontwikkelagenda en de halfjaarrapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken. Er wordt een vaste agenda opgesteld met daarop onder meer de volgende punten: • De voortgang van de ontwikkelopgave • Het jaarplan (uitdagingen, ontwikkelingen, personeel etc.) • De halfjaarrapportage (inclusief resultaten, klachten en klanttevredenheid) • De Financien (administratie, jaarverantwoording etc.)
1.6	Afwijkingen vraag en aanbod Opdrachtnemer dient tijdig met Opdrachtgever af te stemmen indien de vraag naar het door Opdrachtnemer geboden maatwerk extreme afwijkingen laat zien (zowel positief als negatief) ten opzichte van de gemaakte afspraken rondom volumeafspraken of bijvoorbeeld de mogelijkheden in het aanbod van Opdrachtnemer.

2. Plannen en rapporteren	
2.1	Tellen en vertellen Om te kunnen sturen op het realiseren van de ambities en doelstellingen en om het proces van leren en verbeteren te faciliteren, is informatie nodig. Het gaat hierbij zowel om informatie over successen en effecten op de lange termijn (outcome) als om prestaties op de korte termijn, de beheersing van risico's en de kwaliteit van de uitvoering (output en throughput). Deze informatie kan een kwantitatief karakter hebben, maar minstens zo belangrijk is de informatie met een kwalitatief karakter. Het gaat om tellen en vertellen, waarbij Opdrachtgever een balans zoekt tussen het verkrijgen van voldoende informatie en de administratieve lasten die dit met zich meebrengt.
2.2	Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtnemer dient jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren en de uitkomsten hiervan aan te leveren. Ook het onderzoek zelf dient aangeleverd te worden, inclusief de verbeterpunten en eventuele maatregelen die Opdrachtnemer zal treffen. Het onderzoek mag door Opdrachtnemer zelf of door een onafhankelijke partij worden uitgevoerd. De kosten voor de afname van de KTO's zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan hiernaast zelf een KTO (laten) uitvoeren naar tevredenheid van cliënten over de ondersteuning door Opdrachtnemer. In beide gevallen dient de gemiddelde klanttevredenheid een 7.0 of hoger te zijn (op een schaal van 1 tot 10). Indien uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de gemiddelde klanttevredenheid lager is dan 7.0 kan Opdrachtgever overgaan tot het inzetten van de verbeterprocedure (bijlage 1b, artikel 3.3).
2.3	Klachtenprocedure Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure (als klacht zien we: een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, die gevolgen heeft voor een Inwoner, door Opdrachtnemer of door een persoon die voor Opdrachtnemer werkzaam is). Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct opgelost te worden. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd. Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de volgende eisen:

	• Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel telefonisch als schriftelijk, door cliënt zelf of door een ander) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. • Schriftelijke klachten dienen binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld. • Op verzoek van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een kopie van een schriftelijke klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld. • De klachtenprocedure dient ook beschikbaar te zijn op de website van Opdrachtnemer. De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
2.4	Calamiteiten en incidenten Opdrachtnemer beschikt over en handelt conform een vastgelegde interne procedure voor het reageren op calamiteiten en incidenten en meldt deze conform het calamiteiten en incidentenprotocol van Opdrachtgever (en/of de Toezichthouder).¹
2.5	Monitoringsinformatie Opdrachtgever streeft ernaar om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een gelijke set aan informatie te hanteren. Tegelijkertijd kan de benodigde informatie op basis van evaluatie en voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg worden aangepast. Opdrachtgever verwacht een pro-actieve houding van Opdrachtnemer in het ontwikkelen van de monitoring en het aanleveren van de nodige informatie.
2.6	Jaarplan Opdrachtnemer levert jaarlijks voor 15 februari een jaarplan aan (over dat jaar) met daarin minimaal aandacht voor de volgende onderwerpen, ontwikkelingen en plannen in relatie tot de ontwikkelopgave (deze onderwerpen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast): • Kwantitatieve gegevens (locaties, cliëntaantallen, uitstroom, doelgroep, etc.) • Belangrijke ontwikkelingen ten aanzien van de dienstverlening, het personeel, kwaliteit, bereiken van de doelstellingen • Evaluatie voorgaande jaar met vooruitblik betreft focus, trends, ontwikkelingen, kansen en uitdagingen.
2.7	Halfjaarrapportage Om voldoende zicht te hebben en te houden op de uitvoering van de Opdracht wordt verwacht dat Opdrachtnemer periodiek Opdrachtgever informeert over de voortgang van de Opdracht en twee keer per jaar rapporteert over de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer levert hiertoe jaarlijks op uiterlijk 15 augustus een voortgangsrapportage aan over de uitvoering van de Opdracht gedurende het voorgaande halve kalenderjaar en op uiterlijk 15 februari een verantwoordingsrapportage over het gehele voorgaande kalenderjaar. In geval Opdrachtnemer de halfjaarrapportage niet tijdig (volledig en correct) aanlevert kan Opdrachtgever overgaan tot de verbeterprocedure (bijlage 1b, artikel 3.3).
2.8	Format en inhoud halfjaarrapportage De vorm en het format voor de halfjaarrapportage wordt door Opdrachtgever (in afstemming met Opdrachtgevers) opgesteld en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast worden (mede in verband met de mogelijke ontwikkeling van bijvoorbeeld een dashboard).

¹ https://www.servicepunt71.nl/fileadmin/Bestanden/documenten/WMO/Algemene_info/2021_Factsheet_calamiteiten_WMO_GGD_HM.pdf

	In deze rapportage is minimaal aandacht voor: • Cliëntaantallen (per locatie / product), in en uitstroom (succesvol/ niet succesvol), Wachttijden en wachtlijst informatie • Klachten, calamiteiten en incidenten (inclusief aard en afhandeling), klanttevredenheidsonderzoeken
2.9	Financiële jaarverantwoording Opdrachtgever laat de financiële verantwoording verlopen volgens het landelijk accountantsprotocol. Opdrachtgever kan hier gemotiveerd van afwijken. Opdrachtnemer heeft in een actuele administratieprocedure vastgelegd hoe er geregistreerd wordt wie, wanneer, waar, hoeveel en welke ondersteuning aan welke cliënt geleverd wordt en wat er gedeclareerd wordt. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer deze procedure binnen 48 uur aan Opdrachtgever aan. Voor Opdrachtnemer geldt een verplichting om mee te werken aan een eventuele steekproefsgewijze controle voor de toetsing van rechtmatigheid.
2.10	Jaarrekening Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 mei de jaarrekening(en) met controleverklaring aan van alle (moeder)organisaties van Opdrachtnemer over het voorgaande kalenderjaar, waaruit moet blijken dat hij/zij financieel solide is/zijn. De controleverklaring mag geen toelichtende paragraaf bevatten die aangeeft dat er onzekerheid bestaat over de continuïteit van Opdrachtnemer (continuïteitsveronderstelling). Ook moet uit de jaarrekening blijken dat Opdrachtnemer voldoet aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), zoals ook opgenomen in artikel 1.6 van de Aanbestedingsleidraad. Tevens dient de jaarrekening minimaal de volgende zaken bevatten: baten lastenrekening, balans. Daarnaast dienen van de gebruikte zakelijke rekeningnummers de banksaldi op peildatum aangeleverd worden.

3. Toezicht en beoordeling / sturing	
3.1	Beoordeling uitvoering van de overeenkomst Op basis van het geheel aan periodieke plannen, rapportages, gesprekken, signalen etc. vormt Opdrachtgever een beeld van het presteren van Opdrachtnemer in relatie tot de ambities binnen deze opdracht. Daarnaast kan Opdrachtgever extra instrumenten inzetten voor de beoordeling van de uitvoering van de opdracht, maar ook met het doel om gezamenlijk te leren en te verbeteren. Deze instrumenten kunnen naar aanleiding van signalen of preventief worden ingezet. Opdrachtnemer is verplicht om kosteloos en optimaal mee te werken aan aangekondigde en onaangekondigde controles van Opdrachtgever (al dan niet steekproefsgewijs, inclusief bestandsaanlevering, inzage in financiële huishouding, werkbezoeken, audits, cliëntervaringsonderzoeken, samenwerkingspartner-onderzoeken etc.) die door of namens Opdrachtgever worden ingezet. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om toezicht in het kader van rechtmatigheid en fraude, maar ook om toezicht op de kwaliteit, presentie- en financiële administratie. Aanbieder beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat periodiek beschikbaar komende informatie over Opdrachtnemer, de door hem geleverde ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning, klachten (inclusief wijze van afhandelen en of de klacht gegrond of ongegrond is). Informatie uit dit systeem dient desgevraagd terstond aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Op verzoek van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer onder meer inzage gegeven in de ondersteuningsplannen en cliëntdossiers indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een

	juiste uitvoering van de controle. Ook dient Opdrachtnemer documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Indien nodig zullen ook de ervaringen van relevante partijen, bijvoorbeeld een cliëntenraad, bij deze controles, audits en onderzoeken worden betrokken. Opdrachtnemer is wettelijk verplicht aan de Toezichthouder kwaliteit of Toezichthouder rechtmatigheid binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden. Het is mogelijk dat de rapporten van de toezichthouder kwaliteit openbaar gemaakt worden en worden gedeeld met bijvoorbeeld andere gemeenten. Indien er verbeterpunten blijken wordt van Opdrachtnemer een pro-actieve aanpak verwacht om deze verbeterpunten op te pakken. Ook kan Opdrachtnemer de verbeterprocedure starten (bijlage 1b, artikel 3.3). Indien Opdrachtgever één of meerdere van genoemde instrumenten inzet zijn de kosten hiervoor in beginsel voor rekening van Opdrachtgever. Uitzondering hierop is mogelijk indien er uit onderzoek (verwijtbare) gebreken zijn gebleken en Opdrachtgever naar aanleiding daarvan een diepgaander of vervolgonderzoek moet inzetten om zich te vergewissen van de kwaliteit of rechtmatigheid van de dienstverlening van Opdrachtnemer.
3.2	Signalen continuïteit Opdrachtnemer verschaft op verzoek van Opdrachtgever nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) financiële transacties en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Opdrachtnemers gecontracteerde onderaannemer(s). Opdrachtgever bewaakt zoals gebruikelijk de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige en concurrentiegevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden. Indien Opdrachtgever signalen ontvangen dat een Opdrachtnemer in een risicovolle situatie verkeert (financieel en/of inhoudelijk) die de rechtmatigheid, continuïteit of kwaliteit vanuit de Wmo voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt, krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Opdrachtgever te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om een extern (accountants) onderzoek in te stellen. Indien uit dit onderzoek blijkt dat het signaal gegrond was, kan Opdrachtgever besluiten de kosten voor dit onderzoek geheel of gedeeltelijk op de Opdrachtnemer te verhalen. Na dit onderzoek kan Opdrachtgever besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Opdrachtnemer op basis van de afspraken.
3.3	Verbeterprocedure Indien Opdrachtgever vermoedt of constateert dat Opdrachtnemer de overeenkomst niet (geheel) uitvoert volgens de afspraken of indien er sprake is van aanwijsbare en beïnvloedbare oorzaken waardoor Opdrachtnemer de normen niet behaalt dan brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk (per mail) op de hoogte van dit vermoeden of deze constatering. Opdrachtnemer dient binnen de gevraagde termijn schriftelijk (per mail) te reageren op dit bericht. Indien de reactie van Opdrachtnemer het vermoeden of de constatering niet (geheel) wegneemt kan Opdrachtgever (al dan niet na overleg met Opdrachtnemer) verzoeken een verbeterplan aan te leveren waaruit blijkt op welke wijze Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat Opdrachtnemer wel volgens afspraken gaat leveren. In situaties zoals genoemd in 22.4 van de ARVODI 2018 kan Opdrachtgever overgaan tot beëindiging van de overeenkomst zonder voorafgaand verbeterplan. De termijn voor het aanleveren van dit verbeterplan is in beginsel 2 weken, maar kan door Opdrachtgever in redelijkheid worden verkort of verlengd, passend bij het (vermoede)

	tekortschieten. Opdrachtgever kan een maximale termijn geven waarbinnen het tekortschieten opgeheven dient te zijn. De vorm en inhoud van het verbeterplan dient aan te sluiten bij de aard en ernst van (het vermoede) tekortschieten. Het verbeterplan dient SMART geformuleerd te worden. Indien het verbeterplan als onvoldoende wordt beoordeeld, onvoldoende geïmplementeerd wordt of onvoldoende resultaat oplevert wordt Opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan er worden overgegaan tot beëindiging van het contract, zoals geformuleerd in de ARVODI. Behalve het opvragen van een verbeterplan kan Opdrachtgever een cliëntenstop instellen, gedurende deze cliëntenstop worden er geen nieuwe cliënten aan Opdrachtnemer toegewezen. Indien Opdrachtnemer dusdanig tekort schiet in haar verplichtingen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening, is Opdrachtgever gerechtigd om een derde partij in te schakelen i.v.m. de continuïteit van de dienstverlening, ook aan de bestaande cliënten. De kosten hiervan zullen worden verhaald op Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever het vermoeden heeft dat Opdrachtnemer het maatschappelijk belang, gemeentelijk belang dan wel het belang van de cliënt schaadt, start zij op basis van dit vermoeden een onderzoek. Op basis van de voortgang en/of uitkomst van dit onderzoek heeft Opdrachtgever de mogelijkheid deelname aan deze overeenkomst op te schorten.
--	---