

AANBESTEDING 2024

MAATWERKVOORZIENING BESCHERMD WONEN ZEELAND

PROGRAMMA VAN EISEN

Versie definitief

INHOUDSOPGAVE

I.1	Kader voor de in te kopen dienstverlening	3
I.2	Producten- en Tarievenblad	3
I.3	Afbakening van de Opdracht	3
I.4	Doelgroep voor de Opdracht	3
I.5	Kader en ontwikkelopgaven	4
II.	Levering en Garantie	4
III.	Levering aan de Cliënt	5
IV.	Veiligheid	5
V.	Continuïteit van Ondersteuning	6
VI.	Samenwerking met de Toegangsorganisatie	6
VII.	Rechtmatigheid van levering	7
VII.1	Besluit	7
VII.2	Acceptatie	8
VII.3	(Tijdelijke) afwezigheid en daaropvolgende wijziging in de ondersteuning.....	8
VII.4	Beëindiging van de Ondersteuning	9
VIII.	Kwaliteit en doelmatigheid	9
VIII.1	Kwaliteit van de ondersteuning	9
VIII.2	Kwaliteitsmeting	10
VIII.3	Kritische Prestatie Indicatoren	10
IX.	Contractmanagement en handhaving	10
IX.1	Contractmanagement	10
IX.2	Handhaving	11
X.	Klachten	11
XI.	Personeelsbeleid	11
XII.	Communicatie en Meldplicht	12
XII.1	Communicatie met de cliënt	12
XII.2	Communicatie met Opdrachtgever en in de keten	12
XII.3	Meldplicht	12
XIII.	Financieel Kader en administratie	12
XIII.1	Bekostiging en declaraties.....	12
XIII.2	Informatie-uitwisseling en berichtenverkeer	13
XIII.3	Eigen bijdrage in de kosten	13
	Bijlagen bij Programma van Eisen.....	14

I.1 Kader voor de in te kopen dienstverlening.

Het kader voor dit Programma van Eisen is de Overeenkomst 2024-2025 voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen zoals omschreven in de Wmo2015, aan Cliënten voor zover zij door de Toegangsorganisatie aan de Aanbieder worden toegewezen.

Onder Beschermd Wonen wordt in de Overeenkomst tevens verstaan de levering van de zogenoemde 'tussenvoorzieningen' Geclusterd Beschermd Wonen en Beschermd Thuis, welke binnen de Zeeuwse gemeenten worden omschreven als behorend tot de inkoop en de productenstructuur, hoewel zij vanuit de Wet niet als Beschermd Wonen worden aangemerkt.

Tijdens de contractperiode kunnen door de Opdrachtgever al dan niet in overleg met de Aanbieder nieuwe producten ontwikkeld en ingevoerd worden.

Voor alle producten en modules geldt dat de Ondersteuning plaatsvindt in een veilig, stabiel leefklimaat en is gericht op het stabiliseren en verminderen van problematiek, bevorderen van zelfredzaamheid en woonvaardigheden, participatie en het sociaal functioneren, alsook op het voorkomen van verwaarlozing, maatschappelijke overlast en gevaar voor zichzelf en anderen. De ondersteuning is tevens gericht op toeleiding naar zelfstandig(er) wonen of andere vormen van wonen met ambulante ondersteuning.

Bij de levering van de Ondersteuning geldt als uitgangspunt dat deze flexibel wordt ingezet: zo zwaar als nodig, zo licht als mogelijk.

Tenzij aanvullend aangegeven zijn voor alle producten en modules de kaders, zoals verwoord in het Programma van Eisen en de Overeenkomst, van toepassing. Aanvullende maatwerkvoorzieningen zijn complementair en betreffen geen componenten die reeds in deze arrangementen en/of modules aanwezig zijn.

Alle wijzigingen, voorafgaand of gedurende de looptijd van de Overeenkomst, op de definitie en uitvoering van landelijke toegankelijkheid, woonplaatsbeginsel, het Rijksbudget en op (bovenregionale) financieringsafspraken worden onverkort doorgevoerd.

I.2 Producten- en Tarievenblad

In deze aanbesteding zijn de volgende producten begrepen:

- A. het product 'Beschermd Wonen Intramuraal'
- B. het product 'Geclusterd Beschermd Wonen'
- C. het product 'Beschermd Thuis'
- D. de module "Extra ondersteuning" als toevoeging op 'Beschermd Thuis' op Cliëtniveau aan te vragen;
- E. het product "Dagbesteding", inclusief een vergoeding voor vervoer

Alle bovengenoemde producten worden volledig beschreven in het Producten- en tarievenblad behorend bij deze Aanbesteding, zie bijlage 1.

I.3 Afbakening van de Opdracht

Deze aanbesteding heeft uitsluitend betrekking op de levering van Zorg (Ondersteuning) in Natura, ofwel ZIN, voor bestaande en nieuwe Cliënten van 18 jaar en ouder, in het bezit van een indicatie (Besluit) dat is afgegeven door (een van) de Zeeuwse gemeenten.

I.4 Doelgroep van de Opdracht

Doelgroep voor deze aanbesteding wordt gevormd door Burgers ingeschreven in een Zeeuwse gemeente voor wie door Opdrachtgever is vastgesteld dat zij vanwege een ernstige (soms meervoudige) psychiatrische of psychosociale problematiek gedurende enige tijd niet zelfstandig kunnen wonen zonder voortdurende beschikbaarheid van intensieve ondersteuning hetzij in de woonvoorziening, in de nabijheid of op afroep.

De psychiatrische problematiek dient te zijn vastgesteld door een arts of behandelaar. Een sterk vermoeden van genoemde psychiatrische problematiek kan aanleiding zijn tot toekenning van de maatwerkvoorziening waarbij het zeer gewenst is dat een diagnose binnen een jaar wordt gesteld.

Het Zeeuwse Afwegingskader voor Beschermd Wonen, zie bijlage 5, is gedurende de looptijd van de Overeenkomst bepalend voor het beschrijven van de Doelgroep en vaststellen van aanspraak op Beschermd

Wonen in de vorm van één van de in 1.2 genoemde producten. Wijzigingen in genoemd Afwegingskader, zoals besloten door de Zeeuwse gemeenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst, worden onverkort doorgevoerd.

I.5 Kader en Ontwikkelopgaven

1. Het kader voor de Overeenkomst en het Programma van Eisen is de landelijke Meerjarenagenda alsmede de Zeeuwse Regiovisie en de aanbestedingsstrategie met de daarin beschreven visie en doelen.
2. Partijen stellen vast dat de transformatie van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis zoals in genoemde stukken beschreven, langjarige ontwikkelopgaven behelst zowel voor gemeenten als voor Aanbieders. Partijen nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de realisatie van deze opgaven.
3. Door ondertekening van de Overeenkomst geeft de Aanbieder te kennen medeverantwoordelijkheid te willen dragen voor deze Ontwikkelopgaven en in realisatie hiervan een actief aandeel te willen nemen.
4. Als ontwikkelopgave gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden benoemd:
 - Het inhoudelijk uitwerken en praktisch implementeren van de transformatie zoals benoemd in de landelijke Meerjarenagenda Beschermd Wonen en Opvang en in de Regiovisie 2021 van de Zeeuwse gemeenten, zie bijlage 3;
 - de toepassing van een integraal herstelgerichte werkwijze bij de ondersteuning aan Burgers met een psychiatrische kwetsbaarheid of psychosociale problematiek;
 - Het leggen van verbindingen tussen alle domeinen die van belang zijn voor een effectieve ondersteuning. Bijvoorbeeld onderwijs, werk en inkomen, welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Kortom met het aanbod in de wijk.
 - De vormgeving en inzet van tussenvoorzieningen die bijdragen aan passende en kwalitatief verantwoorde (vervolg-) ondersteuning na uitstroom uit Beschermd Wonen, ofwel ter voorkoming van een herhaald beroep op Beschermd Wonen;
 - Het initiëren en vormgeven van innoverende producten, al dan niet binnen deze overeenkomst, zoals:
 - gericht op de doelgroep 16-27 jarigen met psychiatrische problematiek in combinatie met een licht verstandelijke beperking of andere ondersteuningsvragen;
 - gericht op de doelgroep van Cliënten met een complexe Ondersteuningsvraag en aantoonbare risico's voor veiligheid.

Aanbieder wordt nadrukkelijk uitgenodigd om ook zelf voor genoemde of andere producten c.q. voorzieningen aan Opdrachtgever suggesties te doen;

 - Voortdurende aandacht voor kwaliteit en doelmatigheid van Beschermd Wonen waarbij het belang van de Cliënt en zijn mogelijkheden tot herstel zoveel mogelijk centraal staan;
 - Begeleiding geven aan cliënten vooraf aan een overgang naar zelfstandig wonen of Beschermd Thuis met specifieke aandacht voor de terugkeer in de wijk.
 - De inzet van erkend geschoolde ervaringsdeskundigen;
5. Indien uitkomsten uit het bovenstaande gedurende de looptijd van de Overeenkomst leiden tot aanmerkelijke wijziging van de dienstverlening van de Aanbieders, treden de gemeenten hierover met de Aanbieders tijdig in overleg.

II. Levering en garantie

1. Aanbieder garandeert de levering van Beschermd Wonen in overeenstemming met de door de Zeeuwse gemeenten gestelde inhoudelijke Transformatiedoelen en voorts met alle bepalingen die in de Overeenkomst zijn opgenomen.
2. Aanbieder garandeert een integrale Ondersteuning op alle levensgebieden en in samenspraak met relevante overige partijen in het sociaal domein.
3. Aanbieder garandeert de levering van Beschermd Wonen in overeenstemming met de professionele standaard en gebruikelijke zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de relevante zorg- en welzijnssector.
4. Aanbieder garandeert een goede voorbereiding van de cliënt op zelfstandig wonen of overgang naar Beschermd Thuis.
5. Aanbieder garandeert waar van toepassing samenwerking met:
 - aanbieders binnen de WMO2015, Zorgverzekeringswet, de Wet Langdurige Zorg of de Forensische zorg indien de Ondersteuning (tijdelijk) niet toereikend is;

- de Ketenveldnorm indien de cliënt in aanmerking komt voor de Levenslooppaanpak;
 - Organisaties uit het voorliggend veld (welzijn, onderwijs, sport, vrijwilligersorganisaties) die in de wijk aanwezig zijn.
 - het Zorg- en Veiligheidshuis indien er (mogelijk) sprake is van veiligheidsimplicaties voor de Cliënt, diens naaste omgeving en/of de samenleving.
6. Aanbieder garandeert dat de ondersteuningsovereenkomst die hij sluit met de Cliënt alsmede daarbij behorende leveringsvoorwaarden, op geen enkele wijze afwijken van of strijdig zijn met de Overeenkomst en dit Programma van Eisen.

III. Levering aan de Cliënt

Te behalen Resultaat: de Cliënt en diens naaste(n) zijn betrokken, ze weten waar ze aan toe zijn en wat ze mogen en kunnen verwachten.

1. Aanbieder neemt het Ondersteuningsplan, opgesteld tussen Toegangsorganisatie en Cliënt, tot uitgangspunt voor zijn ondersteuningsrelatie, al dan niet neergelegd in een tussen Cliënt en Aanbieder te sluiten overeenkomst.
2. Aanbieder streeft in alle aspecten van de ondersteuningsrelatie met de Cliënt naar toepassing van het 'triade-model' waarbij een geregeld contact bestaat tussen Cliënt en/of diens wettige vertegenwoordiger, zijn naaste(n) en aan door Aanbieder aangewezen functionaris binnen zijn organisatie.
3. Aanbieder deelt geen informatie over Cliënt met derden, zonder diens uitdrukkelijke toestemming, behoudens voor intern overleg of overleg met hiertoe aangewezen partijen in geval van spoedplaatsing of crisis.
4. Aanbieder communiceert op een laagdrempelige, respectvolle, eenduidige (en voor de Cliënt begrijpelijke) wijze met de Cliënt, cliëntvertegenwoordiger, Opdrachtgever en de Toegangsorganisatie.

Te behalen Resultaat: de Cliënt wordt gehoord.

1. Aanbieder informeert de Cliënt en/of diens wettige vertegenwoordiger schriftelijk en voorafgaand aan de start van de Ondersteuning, op volledige en tijdige wijze over het relevante (Ondersteunings-)aanbod, de wijze van uitvoering van Ondersteuning, gronden voor het weigeren/stopzetten van Ondersteuning, aanvullende dienstverlening inclusief tarieven, overige financiële aspecten, (externe)klachtenregeling en -procedure, rechten en inspraakmogelijkheden.
2. Aanbieder biedt de Cliënt de mogelijkheid om over de geboden Ondersteuning een klacht in te dienen bij de geschillencommissie van de Aanbieder of bij de Opdrachtgever.

Te behalen Resultaat: de Cliënt is tevreden.

1. Aanbieder meet minimaal eens in de twee (2) jaar de individuele Cliëntervaringen onder een representatieve afspiegeling van de cliëntgroep. Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij of met een landelijk erkend instrument binnen de gezondheidsondersteuning.
2. Jaarlijks voert de Aanbieder een zelfevaluatie uit. De Cliënt Tevredenheid Meting (CTM) vindt plaats onder de cliënten en cliëntvertegenwoordigers.
3. De rapportages van beide evaluaties/ onderzoeken zijn openbaar, inclusief de hieruit voortvloeiende verbeterplannen. Deze gegevens worden ter Besluit gesteld aan de cliëntenraad van de Aanbieder en aan Opdrachtgever.
4. Aanbieder verantwoordt aan Opdrachtgever hoe hij de verbeteringen of verbeterplannen in samenspraak met Cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers toepast.

Te behalen Resultaat: Aanbieder organiseert formele medezeggenschap.

1. Aanbieder organiseert medezeggenschap voor Cliënten via het instellen van een cliëntenraad.
2. De cliëntenraad heeft hierbij de rechten, zoals geformuleerd door het Rijk in 'Medezeggenschap cliënten in de Zorg'
3. Rapportages over de cliëntenraadpleging en de uitkomsten van de zelfevaluatie die de Aanbieder doet, zijn beschikbaar voor de cliëntenraad ten behoeve van intern gebruik en gericht op kwaliteitsverbetering.

IV. Veiligheid

Te behalen Resultaat: de veiligheid van de Cliënt in de voorziening is geborgd

1. Aanbieder draagt zorg voor de fysieke, mentale en sociale veiligheid van zijn Cliënten.
2. Aanbieder verleent verantwoorde Ondersteuning. Hieronder verstaat Opdrachtgever dat de Ondersteuning tenminste veilig, doeltreffend en op het belang van de Cliënt gericht wordt ingericht.

3. Aanbieder bezit en onderhoudt interne protocollen op het gebied van agressie, medicatiebeleid, calamiteiten, registratie van incidenten, ongewenste (seksuele) intimiteiten.
4. Aanbieder stelt en handhaaft duidelijke huisregels voor de Cliënten.

V. Continuïteit van Ondersteuning

Te behalen Resultaat: aanbieder waarborgt passende Ondersteuning voor de Cliënt aan wie deze is toegewezen

1. Aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet. Hij werkt met een vaste begeleider voor de Cliënt. Tijdens afwezigheid van de vaste begeleider zorgt Aanbieder zoveel als mogelijk voor een vaste vervanger en brengt hij de Cliënt hiervan op de hoogte.
2. Aanbieder levert de Ondersteuning op zodanige wijze dat deze integraal bijdraagt aan de herstelgedachte, waarbij continuïteit van Ondersteuning wordt gewaarborgd in geval van op- of afschaling.
3. Vanuit de visie dat Beschermd Wonen gericht is op herstel, verbetering, stabilisatie of vertraging van achteruitgang van de zelfredzaamheid, zet Aanbieder de Ondersteuning flexibel in. Lichter waar dat mogelijk is, intensiever wanneer noodzakelijk.
4. Aanbieder spant zich maximaal in om de Cliënt in staat te stellen zijn ondersteuningsdoelen te realiseren.
5. De terugkeer naar de wijk wordt samen met de cliënt en de toegangsorganisatie van desbetreffende woongemeente zorgvuldig voorbereid en minimaal zes maanden voor uitstroom aangemeld bij de lokale toegangsorganisatie.
6. Wanneer de Cliënt uitstroomt naar Beschermd Thuis of indien de Ondersteuning wordt beëindigd, verzorgt Aanbieder in samenspraak met de cliënt tijdig de completering van het TZW-formulier (Terugkeer naar Zelfstandig Wonen), zie bijlage 6 en draagt zorg voor indiening bij het CAK.
7. Tot het leveren van passende Ondersteuning behoort:
 - de actieve inschrijving van de Cliënt als woningzoekende bij de woningcorporatie in de herkomstgemeente alsook het actief inschrijven op beschikbare woonruimten in deze gemeente of regio, bij aanvang van de Ondersteuning;
 - het op orde brengen en houden van financiën en administratie van Cliënt, indien aan de orde de toeleiding tot gemeentelijke schuldhulpverlening, het voorkomen van nieuwe schulden en, indien nodig, toeleiding naar budgetbeheer of naar een onafhankelijke en erkende bewindvoerder (erkend door het Landelijk Kwaliteitsbureau CBM).

Te behalen Resultaat: aanbieder waarborgt steeds de continuïteit van Ondersteuning

1. wanneer de Cliënt verhuist, de Ondersteuning wijzigt of de Cliënt door de toegangsorganisatie in de woongemeente van de Cliënt wordt overgedragen aan een andere zorgverlener, draagt Aanbieder zorg voor volwaardige begeleiding en warme overdracht, tot de dag waarop voor de Cliënt feitelijk de nieuwe situatie is aangevangen.

VI. Samenwerking met de Toegangsorganisatie

Te behalen Resultaat: Aanbieder werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met de Toegangsorganisatie.

1. De toegang tot Beschermd Wonen is in Zeeland belegd bij de lokale Toegangsorganisaties van de Zeeuwse gemeenten. Ten aanzien van het rechtstreekse contact met Aanbieder rondom melding, plaatsing, beoordeling, indicatie, start, wijziging en einde van de Ondersteuning of verhuizing van de Cliënt, treedt de lokale toegangsorganisatie op als uitvoerder.
2. Aanbieder accepteert de Toegangsregeling Beschermd Wonen Zeeland en de werkafspraken met betrekking tot de taak en werkwijze van de lokale toegangsorganisatie, ook als deze tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt bijgesteld. Genoemde Toegangsregeling is bijgevoegd als bijlage 4 (In de tekst staat nog IBT, hier dient Beschermd Thuis te worden gelezen)
3. Aanbieder verwijst een Burger die zich bij hem meldt terstond naar de lokale Toegangsorganisatie waar zijn voorziening of locatie gevestigd is. Aanbieder zal zonder tussenkomst vooraf van (of melding aan) de lokale toegangsorganisatie onder geen beding
 - een Burger als Cliënt inschrijven in zijn voorziening, ook al wordt deze rechtstreeks naar hem verwezen door een derde partij of is deze in het bezit van een Indicatie afgegeven door een andere partij of gemeente buiten de provincie Zeeland;

- voor een aan hem toegewezen Cliënt de Ondersteuning veranderen, tijdelijk stopzetten of geheel beëindigen;
 - aan het Besluit verbonden rechten van een Cliënt op huisvesting, dagbesteding, vervoer of persoonlijke verzorging inperken of beëindigen;
 - instemmen met vertrek, c.q. eenzijdige beëindiging van Ondersteuning door de Cliënt of met een verhuizing uit eigen beweging van de Cliënt naar een andere woning of voorziening.
4. Aanbieder werkt op eerste verzoek van de lokale toegangsorganisatie mee aan het uitvoeren van een Onderzoek in het kader van de Wmo2015 naar de ondersteuningsvraag van de Burger. Dit Onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van het Zeeuwse Afwegingskader voor Beschermd Wonen, zie bijlage 6.
 5. Aanbieder kan zich wenden tot de Onafhankelijke Deskundige van de gemeente bij twijfel of meningsverschil rondom de beoordeling of (voorgenomen) toewijzing van Ondersteuning aan de Cliënt.
 6. Indien voor de Aanbieder voorzienbaar is dat levering van Ondersteuning aan een Cliënt vanwege diens problematiek en/of daaruit voortvloeiend gedrag moet worden beëindigd, gaat Aanbieder te werk volgens het 'Protocol Eenzijdige Beëindiging van Ondersteuning.' Slechts indien Aanbieder dit Protocol, zie bijlage 7, heeft opgevolgd kan de gemeente het beëindigen van de Ondersteuning door Aanbieder goedkeuren.
 7. Aanbieder eerbiedigt de Regeling rondom centraal wachtlijstbeheer in de Zeeuwse gemeenten en handelt hiernaar. (Ten tijde van het uitschrijven van de aanbesteding is deze wachtlijst nog niet gereed en dient nog te worden vastgesteld, na vaststelling is deze geldend)
 8. Bij melding van Burgers of Cliënten afkomstig van buiten Zeeland zijn tot nader order de Beleidsregels Landelijke Toegang (VNG) van toepassing. De Toegangsorganisatie waarin de Cliënt zich wil vestigen beoordeelt de melding volgens vigerende Beleidsregels
 9. Onverminderd wat is bepaald in Artikel VII. lid 4 kan er sprake zijn van een spoed-situatie waarbij een Burger zich rechtstreeks bij Aanbieder meldt of wordt gemeld door een derde partij. In dit geval is het toegestaan om een passende ondersteuning te bieden onder voorbehoud van onverwijld melding bij de Toegangsorganisatie, uiterlijk op de eerstvolgende werkdag. De Toegang in de Zeeuwse gemeente waar Aanbieder is gevestigd besluit of (en zo ja onder welke voorwaarden) Aanbieder aan de Burger ondersteuning kan (blijven) leveren.

Te behalen resultaat: de Aanbieder draagt zorg voor wensen van de Cliënt met betrekking tot beëindiging van de Ondersteuning of voortzetting bij een andere Aanbieder.

1. De Cliënt kan kiezen voor voortzetting van ondersteuning bij een andere gecontracteerde Aanbieder van Beschermd Wonen. De Aanbieder is gehouden deze wens te respecteren. De Aanbieder adviseert gevraagd of ongevraagd de gemeente bij het doen van eventueel onderzoek naar de wens van de Cliënt.
2. Indien de keuze van de Cliënt leidt tot zijn vertrek uit de provincie Zeeland, zijn de Beleidsregels Landelijke Toegang (BLT), van de VNG, van toepassing of de dan geldende beleidsregels.
3. Bij een situatie zoals in lid 2. bedoeld, behoudt de Cliënt zijn recht op ondersteuning (overgangsrecht) tot de in het Besluit vermelde einddatum. In alle overige gevallen behoudt de Cliënt recht op ondersteuning onder voorbehoud van mogelijk heronderzoek naar zijn ondersteuningsbehoefte.
4. Indien vanwege omstandigheden bij de Cliënt, al dan niet voortkomend uit zijn psychiatrische aandoening of conditie, aanleiding bestaat om Cliënt tijdelijk over te dragen aan een andere Aanbieder, meldt de Aanbieder dit met opgaaf van aanleiding of redenen bij de Toegangsorganisatie van Cliënt.

VII. Rechtmatigheid van levering

Te behalen Resultaat: de Cliënt ontvangt rechtmatige Ondersteuning. Keuzevrijheid is geregeld. Toelating, start, onderbreking, wijziging en beëindiging van de Ondersteuning worden op juiste wijze uitgevoerd.

VII.1 Besluit

1. Uitsluitend op grond van een door de Toegangsorganisatie afgegeven Besluit aan Cliënt kan Aanbieder de Ondersteuning aanvangen.
2. Het Onderzoek mag maximaal 6 weken in beslag nemen, waarna de Gemeente binnen twee weken een beslissing aan de Cliënt en aan de Aanbieder dient mede te delen.
3. Het Besluit vermeldt het na Onderzoek aan de Cliënt toegewezen product. Iedere wijziging in de Ondersteuning dient vooraf met de Toegangsorganisatie en met Cliënt te worden overlegd.
4. Het Besluit heeft een geldigheidsduur van maximaal drie (3) jaren. Alleen de Toegangsorganisatie kan het Besluit verlengen.

5. Het Besluit wordt door de Toegangsorganisatie in principe niet automatisch verlengd. Aanbieder is eraan gehouden om, indien hij meent dat de Ondersteuning verder dient te worden voortgezet, de Cliënt minimaal 8 weken voor de einddatum van het Besluit hiervan in kennis te stellen. De Cliënt dient zelf de verlenging aan te vragen.
6. De Toegangsorganisatie is gerechtigd om naar bevind van zaken een onderzoek naar wijziging van de ondersteuningsbehoefte in te stellen, hetgeen kan leiden tot een gewijzigd Besluit en gewijzigde Opdracht tot Levering. De Toegangsorganisatie stelt dit Onderzoek in volgens de hiertoe geldende regeling van de Zeeuwse gemeenten.

VII.2 Acceptatie

1. Aanbieder is verplicht om iedere Cliënt te accepteren die door de Toegangsorganisatie van Cliënt door middel van een Opdracht tot Levering aan hem wordt toegewezen.
2. Aanbieder start de Ondersteuning conform Ondersteuningsplan binnen 14 kalenderdagen nadat de Cliënt akkoord is gegaan met het Ondersteuningsplan en door de Toegangsorganisatie van Cliënt de Opdracht tot Levering (iWMO bericht 301) is afgegeven.
3. Wanneer Aanbieder niet binnen de in lid 2 gestelde termijn fysiek verblijf binnen (een van) zijn voorziening(en) kan realiseren, treedt Aanbieder onverwijld in overleg met de Toegangsorganisatie van Cliënt over het leveren van Beschermd Thuis gedurende de tijd dat Cliënt wacht op instroom in de beoogde voorziening. De Toegangsorganisatie van Cliënt bepaalt de termijn c.q. uiterste datum voor het leveren van deze overbrugging.
4. Aanbieder kan voorts van deze acceptatieplicht uitsluitend afwijken wanneer hij zwaarwegende redenen kan aanvoeren om de Cliënt geen ondersteuning aan te bieden.
5. Onder zwaarwegende redenen wordt hier verstaan:
 - wanneer Aanbieder of derden aannemelijk kunnen maken dat de komst van de Cliënt een concreet veiligheidsrisico inhoudt voor de Aanbieder en/of voor overige Cliënten die onder zijn hoede zijn, of ernstig nadeel zou veroorzaken in het bereiken van de Ondersteuningsdoelen in (een van) zijn voorziening(en);
6. Indien aan de orde, vraagt Aanbieder tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed de Toegangsorganisatie van Cliënt om instemming met de voorgenomen weigering. De Aanbieder stelt eveneens de Cliënt en diens vertegenwoordiger tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte.

VII.3 (Tijdelijke) afwezigheid en daaropvolgende wijziging in de Ondersteuning

1. Afwezigheid van de Cliënt vanwege klinische opname, behandeling, ziekenhuisopname of detentie is toegestaan gedurende een aaneengesloten periode van maximaal 12 weken. Aanbieder vooraf toestemming aan de Toegangsorganisatie. De periode mag met 1 x met 12 weken worden verlengd.
2. Het is toegestaan dat de Cliënt tijdens zijn verblijf in Beschermd Wonen voor vakantie, familiebezoek of wegens privéomstandigheden gedurende enige tijd uit de voorziening vertrekt. Hiervoor geldt de periode van maximaal 21 (aaneengesloten) dagen. Tevens geldt de verplichting voor de Aanbieder tot melding vooraf bij de Toegangsorganisatie van Cliënt.
3. In bovengenoemde gevallen wordt de bekostiging voortgezet vanaf de feitelijke vertrekdatum van Cliënt uit de voorziening. De Aanbieder meldt tijdelijke afwezigheid met de hiervoor toepasselijke productcode zoals vermeld in het iWMO-protocol. Deze bepaling geldt indien vaststaat dat de cliënt direct na de tijdelijke afwezigheid terugkeert naar de Aanbieder voor dezelfde Ondersteuning.
4. Indien een Cliënt uit eigen beweging en zonder opgaaf van redenen de voorziening verlaat, houdt de Aanbieder zorgplicht tot het moment waarop de Cliënt zich weer meldt ofwel aangeeft niet langer bij de Aanbieder te willen of kunnen verblijven. De Aanbieder meldt vertrek uit eigen beweging van de Cliënt onverwijld (zodra Aanbieder hiervan op de hoogte is) bij de Toegangsorganisatie van Cliënt, evenals zijn terugkeer in de voorziening.
5. Indien de afwezigheid tijdig en correct bij de Toegangsorganisatie van Cliënt is gemeld loopt de bekostiging door en is de Aanbieder verplicht het appartement of de kamer van Cliënt tot diens terugkeer vrij te houden.
6. Indien tijdens de afwezigheid van Cliënt of bij diens terugkeer in de voorziening aanleiding ontstaat tot wijziging van de ondersteuning, meldt de Aanbieder dit bij de Toegangsorganisatie van Cliënt en treedt hij in overleg met de Cliënt, diens ondersteuner, diens woongemeente en eventueel de behandelaar.

VII.4 Beëindiging van de Ondersteuning

1. De ondersteuning eindigt:
 - Door intrekken van de Opdracht tot Levering door de Toegangsorganisatie in de Woongemeente van Cliënt;
 - Door (gepland) vertrek van de Cliënt c.q. door voortzetting van de ondersteuning bij een andere Aanbieder al dan niet in een andere woongemeente;
 - Door eenzijdige opzegging van de ondersteuning door Aanbieder of door Cliënt;
 - Door overlijden van de Cliënt.
2. Ingeval van eenzijdige opzegging van de ondersteuning door de Cliënt meldt de Aanbieder deze onverwijld (zodra het voornemen van de Cliënt bij hem bekend is) bij de Toegangsorganisatie van Cliënt.
3. Ingeval de Cliënt afwezig is of vertrekt uit de voorziening zonder aankondiging vooraf en langer dan 24 uur afwezig is dient de Toegangsorganisatie te worden geïnformeerd.
4. Indien de Aanbieder, om enige reden of met enige aanleiding, voornemens is te besluiten tot eenzijdige opzegging van de ondersteuning aan de Cliënt, dient Aanbieder het "protocol eenzijdige beëindiging van ondersteuning" te volgen, zie bijlage. Totdat dit protocol volledig en met goed gevolg is afgewikkeld, houdt de Aanbieder zorgplicht voor de Cliënt.
5. Indien de Cliënt overgaat van all-inclusive beschermd wonen naar geclusterd wonen of Beschermd Thuis, ofwel de Ondersteuning geheel wordt beëindigd, is de Aanbieder verantwoordelijk voor correcte indiening bij het CAK van het TZW-formulier (zie ook Art. V. lid 6.)
6. Bij overlijden van de Cliënt wordt de beschikking na 5 werkdagen beëindigd.

VIII. Kwaliteit en doelmatigheid.

VIII.1 Kwaliteit van de Ondersteuning

Te behalen Resultaat: Aanbieder voldoet aan de voorgeschreven normen en standaarden.

1. Opdrachtgever hanteert het 'Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang' (VNG 2016) als leidend document voor het planmatig gesprek over kwaliteit.
2. Aanbieder geeft uitvoering aan kwaliteitsbeleid conform de hiertoe door de Overheid gestelde normen en keurmerken. Aanbieder is in bezit van de noodzakelijke certificaten (HKZ, ISO9001) en toont deze op eerste aanvraag aan Opdrachtgever. Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat bedoelde certificaten actueel worden gehouden.
3. Aanbieder hanteert een digitaal Zorg- en herstelplan en stelt dit (digitaal) ter beschikking aan de Cliënt.

<u>MPG en Zorg- en herstelplan</u>	<u>Formulering:</u>
Mijn positieve gezondheid (MPG) Home - MijnPositieveGezondheid.nl	Mijn Positieve Gezondheid is een gespreksinstrument en zelfhulpmiddel om te kijken waar hij/zij wel gezond is. Doormiddel van 42 vragen brengt dit instrument in kaart waar je gezonde krachten aanwezig zijn op de volgende dimensies: -Lichaamsfuncties -Mentaal welbevinden -Dagelijks functioneren -Kwaliteit van leven -Meedoen -Zingeving
Zorg- en herstelplan, aard van de begeleiding en fase van herstel.	Het zorg- en herstelplan, ook wel Zorgplan genoemd, wordt door aanbieder en cliënt gezamenlijk ingevuld en ieder jaar geëvalueerd en zo nodig tussentijds bijgesteld. De resultaten van MPG worden opgenomen in het zorgplan en doelen worden SMART geformuleerd. Ook is zichtbaar wat de aard van de begeleiding is: • Begeleiding in achteruitgang. • Begeleiding in stabilisatie. • Begeleiding in vooruitgang.

	Dit geeft duidelijkheid in het herstelproces, zodat helder is dat herstellen op 3 begeleidingsrichtingen kan worden ingezet. Daarnaast geeft dit Zorgplan weer in welke van de 4 fase van herstel iemand zich bevindt: • Overweldiging door de aandoening • Worstelen met de aandoening • Leven met de aandoening • Leven voorbij de aandoening
--	--

4. Aanbieder vult bij zowel bij de intake als bij elk evaluatiemoment binnen het zorgproces MPG in en verwerkt het in het Zorgplan.
5. Aanbieder neemt de gewenste interactie met het voorliggend veld en het netwerk in de wijk mee in het Zorgplan.
6. Aanbieder toont aan dat tussen alle planvorming en MPG een duidelijke koppeling en samenhang aanwezig is. Dit alles loopt gelijk met de periodieke methodische cyclus van de aanbieder.
7. Kwaliteitskaders binnen Beschermd Wonen richten zich op de uitwerking van de herstelvisie, de transitie van Beschermd Wonen naar beschermd thuis en preventie & nazorg. Zij zijn in ontwikkeling. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen aanpassingen worden gedaan door Opdrachtgever en onderdeel zullen worden van dit PvE en daarmee onderdeel zijn van de Overeenkomst. Dit richt zich met name op de inzet van methodieken en de borging van de kwaliteit van Beschermd Wonen.

VIII.2 Kwaliteitsmeting

Te behalen Resultaat: Aanbieder rapporteert de resultaten van interne kwaliteitsonderzoeken en metingen, door hemzelf of derden.

1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt de kwaliteit van de geleverde diensten periodiek gecontroleerd door de Opdrachtgever. Aanbieder verleent hiertoe zijn medewerking.
2. Aanbieder werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangestelde derden, de gevraagde documenten en de gevraagde toegang tot het arrangement en/of module ten behoeve van toezicht op de Maatwerkvoorzieningen en indien er (mogelijk) sprake is van ernstig nadeel onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg of vermoeden van onveilige zorg of onrechtmatige dagbestedingsactiviteiten.

VIII.3. Kritische Prestatie-indicatoren

Te behalen Resultaat: Aanbieder voldoet aan door Opdrachtgever gestelde Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI).

1. Opdrachtgever maakt bekend welke KPI's worden gesteld aan de levering van Beschermd Wonen. Aanbieder verklaart voor aanvang van de levering, kennis te hebben genomen van deze KPI's.
2. Een schematisch overzicht van alle KPI's is toegevoegd aan dit Programma van Eisen, zie bijlage 2.
3. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanpassingen of wijzigingen in de gestelde KPI's doorvoeren. Hij meldt deze vooraf aan Aanbieder. Aanpassing of wijziging gaat in per aanvang van een nieuw kalenderjaar.
4. Het gesprek over KPI's is cyclisch. Aanbieder toont aan welke inspanningen hij pleegt om te voldoen aan KPI's waarvan door Opdrachtgever eerder schriftelijk aan Aanbieder is gemeld dat deze niet zijn behaald.

IX. Contractmanagement en handhaving

IX.1 Contractmanagement

Te behalen Resultaat: de Opdrachtgever heeft een volledig beeld van de prestaties, de uitvoering van Ontwikkelopgaven, het welbevinden van de Cliënten, kansen en risico's in de bedrijfsvoering van de Aanbieder door middel van diens goede bijdrage aan contractmanagement.

1. Het contractmanagement wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever.
2. Periodiek vinden er gesprekken plaats m.b.t. de voortgang van het contract en de te leveren kwaliteit, optioneel aangevuld met de Onafhankelijk deskundige, beleidsmedewerkers en andere vertegenwoordigers van de gemeente.
3. Contractmanagement heeft binnen de Overeenkomst betrekking op:

- Naleving van de prestaties van Aanbieder op de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, op de uitvoering van de Maatwerkvoorziening zoals omschreven in dit Programma van Eisen op de regiovisie en op verdere contractbepalingen in de Overeenkomst Beschermd Wonen;
 - Relatiebeheer en sturing op het nakomen van de contractafspraken;
 - De mate waarin Aanbieder invulling geeft aan de realisatie van de ontwikkelopgaven;
 - Prestaties van Aanbieder op de Resultaten;
 - Kwaliteitsborging: naleving en prestaties van Aanbieder op de van toepassing zijnde en zorginhoudelijke en organisatorische kwaliteitseisen.
4. Aanbieder wijst een of meer vaste contactpersonen voor Opdrachtgever aan voor het toegangsproces, de facturatie en de contractgesprekken.
 5. Aanbieder neemt op verzoek deel aan periodieke strategische, tactische en operationele overleggen en evaluaties met de opdrachtgever.

IX.2 Handhaving

Verplichtingen van de Aanbieder jegens de Opdrachtgever inzake contractmanagement

1. De Opdrachtgever is bevoegd om de kwaliteit, rechtmatigheid en financiering van de geleverde diensten, alsook de overige uitvoeringskaders uit de Overeenkomst en het Programma van Eisen bij een Aanbieder te controleren. Aanbieder verleent Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen derden toegang tot de voorziening om deze controles uit te voeren.
2. Indien Opdrachtgever informatie nodig heeft ten aanzien van beheersmaatregelen, levert Aanbieder de gevraagde documenten onverwijld aan.

X. Klachten

1. Aanbieder heeft en geeft uitvoering aan een vastgestelde klachtenprocedure c.q. –regeling, conform de geldende wetgeving binnen de zorgsector.
2. Aanbieder biedt de Cliënt de mogelijkheid om over de geboden Ondersteuning een klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie van de Aanbieder of bij de Opdrachtgever.
3. Aanbieder levert 1x per zes maanden een totaalrapportage van ontvangen klachten over de geboden voorziening naar aard en oorzaak, voor het eerst in juni van het jaar waarin de Overeenkomst is ingegaan, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen
4. De Aanbieder draagt ondersteuning voor en geeft uitvoering aan een interne meldingsprocedure fouten en (bijna-) ongevallen. De Aanbieder is van deze fouten en (bijna-)fouten op de hoogte en neemt corrigerende en preventieve maatregelen ter verbetering van de zorgverlening en ter voorkoming van herhaling.

XI. Personeelsbeleid

1. Aanbieder is verantwoordelijk voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel, passend bij de functie en verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van de Ondersteuning, passend bij de Ondersteuningsvormen en bij de bijbehorende Cliëntprofielen zie het Productenblad, bijlage 1.
2. Aanbieder zet bij het leveren van de Ondersteuning Ervaringsdeskundigen in. Aanbieder waarborgt dat deze als zodanig zijn geschoold en in het bezit zijn van een erkend Nederlands diploma of certificaat. .
3. Alle medewerkers en/of zelfstandigen en/of ervaringsdeskundigen, alsook de teamleiders /locatieleiders /directeur/Bestuurder/Toezichthouder(s) van Aanbieder zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
4. Een kopie van diploma's en/of registraties is te allen tijde inzichtelijk voor de Opdrachtgever.
5. Indien een medewerker een buitenlands diploma heeft, moet dit formeel erkend zijn in Nederland. De medewerker beheerst de Nederlandse taal zowel in spreek- als in schrijfvaardigheid.
6. Indien er sprake is van verpleegtechnisch handelen, moet er sprake zijn van bevoegdheid en bekwaamheid van de betrokken professional onder eindverantwoordelijkheid van de Aanbieder en behandelaar.
7. De Aanbieder bevordert dat zijn medewerkers adequate kennis hebben van de sociale kaart met betrekking tot Ondersteuning, zorg, wonen en participatie in de Regio.

XII Communicatie en meldplicht

Te behalen Resultaat: Aanbieder communiceert transparant en proactief in alle situaties en jegens alle betrokkenen.

XII.1 communicatie met de Cliënt, diens wettige vertegenwoordiger of diens naaste(n):

1. Aanbieder streeft ernaar om contacten met de familie of cliëntvertegenwoordiger zoveel mogelijk via dezelfde contactpersonen van de Aanbieder te laten verlopen;
2. Aanbieder communiceert op een laagdrempelige, respectvolle, eenduidige (en voor de Cliënt begrijpelijke) wijze met de Cliënt, cliëntvertegenwoordiger, Opdrachtgever en de Toegangsorganisatie;
3. De contactpersonen zijn goed bereikbaar binnen en buiten werkuren, op alle kalenderdagen voor Cliënten en cliëntvertegenwoordigers;

XII.2 communicatie met Opdrachtgever en in de keten:

1. Aanbieder verstrekt tijdig, juist en volledig relevante informatie voor het Onderzoek naar of de uitvoering van Beschermd Wonen en tussenvoorzieningen aan de Toegangsorganisatie.
2. Aanbieder levert tijdig op verzoek van Opdrachtgever c.q. de Zeeuwse gemeenten data en informatie aan ten behoeve van monitoring en onderzoek door Opdrachtgever of via Opdrachtgever aan overige instanties zoals GGD en CBS.

XII.3 meldplicht:

1. Aanbieder voldoet aan de Wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en neemt de bepalingen hiertoe op in interne protocollen. De Aanbieder toont op eerste verzoek van Opdrachtgever schriftelijk aan dat hij hiernaar handelt c.q. heeft gehandeld.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Ondersteuning sprake is van een calamiteit zoals beschreven in de Wmo2015, doet de Aanbieder onverwijld melding bij de verantwoordelijke Toezichthouder, zijnde de GGD Zeeland.
3. Tevens meldt Aanbieder het incident onverwijld bij Opdrachtgever. Ook als sprake is van een voorval dat volgens de Wmo niet als calamiteit wordt aangemerkt maar dat wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Aanbieder uit eigen beweging het gebeurde bij de Opdrachtgever.
4. Indien Aanbieder kan vermoeden dat enig handelen of enige gebeurtenis onder zijn verantwoordelijkheid, op zijn terrein of door zijn toedoen maatschappelijke onrust of media-aandacht teweeg kan brengen, stelt hij Opdrachtgever hiervan proactief in kennis.
5. Aanbieder is verplicht om de Cliënt te melden bij het Zorg- en Veiligheidshuis, indien Cliënt vermoedelijk betrokken is (geweest) bij criminele activiteiten; zowel als deelnemer als slachtoffer.
6. Aanbieder meldt de Cliënt bij het Meldpunt WvGGZ indien mogelijk sprake is van ernstig nadeel zoals aangeduid in de Wet verplichte GGZ of Wet Ondersteuning & Dwang.

XIII. Financieel kader en administratie

Te behalen Resultaat: de Aanbieder ontvangt de juiste bekostiging door op voorgeschreven, juiste en volledige wijze zijn kosten te administreren en te declareren. De Aanbieder verantwoordt de ontvangen betalingen op de voorgeschreven wijze en voert voorts een correct financieel beleid.

XIII.1 Bekostiging en declaraties

1. Aanbieder accepteert dat het door Opdrachtgever vastgestelde inkoopbudget taakstellend is, en dat de Overeenkomst geldt onder voorbehoud van definitieve vaststelling van de begroting door Opdrachtgever.
2. Het College van B&W van de gemeente stelt vooraf een jaarbudget vast. De totale som van de bekostiging aan alle Aanbidders kan niet boven dit jaarbudget uitstijgen. Opdrachtgever zal de werkelijke productie monitoren en bij dreigende budgetoverschrijding geen BW plaats toekennen of het college verzoeken anders te besluiten. Alleen het college is bevoegd in dezen een afwijkend besluit te nemen.
3. Aanbieder wordt voor de producten Beschermd Wonen Intramuraal en Geclusterd bekostigd volgens een jaarbudget. Deze wordt vastgesteld op basis van het aantal cliënten x het tarief van de productcode, dat op peildatum 1 januari een BW besluit heeft voor deze Aanbieder. Voor een nieuwe Aanbieder geldt de bekostiging vanaf de eerstvolgende maand dat Aanbieder start met de ondersteuning. Na afloop van het jaar wordt met Aanbieder afgerekend op basis van de werkelijk geleverde ondersteuning per etmaal per

cliënt. Aanbieder levert hiertoe uiterlijk op 27 januari T+1 de productieverantwoording aan bij Opdrachtgever. De productieverantwoording dient, uiterlijk vóór 1 juli T+1 door een accountant te zijn gewaarmerkt.

4. Declaratie; Gedurende de looptijd van de Overeenkomst declareert Aanbieder binnen 5 werkdagen na afloop van elke maand de in die maand geleverde ondersteuning per etmaal per cliënt voor het product Beschermd Thuis, de module Extra ondersteuning en Dagbesteding bij Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft respectievelijk een etmaal-, uur-, dagdeeltarief af op basis van de vastgestelde jaartarieven vermeerderd met de aangegeven index.
5. Voor de declaratie van Beschermd wonen geldt als voorwaarde dat de Cliënt in die periode feitelijk verbleef en Ondersteuning ontvangt bij en door Aanbieder. Afwezigheid komt niet voor declaratie in aanmerking, tenzij na goedkeuring door Opdrachtgever in de situaties die zijn beschreven in Art. VII.3
6. De bekostiging is cliëntvolgend. Instroom of uitstroom van een cliënt wordt berekend op basis van feitelijke aanwezigheid per etmaal. Ditzelfde geldt voor tijdelijke plaatsing van een cliënt als bij een andere Aanbieder in het kader van een tijdelijke overname van een Cliënt of voor op- of afschaling naar een ander perceel bij dezelfde Aanbieder.
7. Indien bij Aanbieder op enig moment gedurende het jaar onderbezetting optreedt of hij de continuïteit van ondersteuning aan een cliënt binnen de looptijd van de Overeenkomst niet kan garanderen, is Opdrachtgever niet gehouden eventuele verliezen bij Aanbieder te compenseren.
8. Het is aan Aanbieder niet toegestaan om gelijktijdig aan de bekostiging op grond van de Overeenkomst enige andere bekostiging voor dezelfde ondersteuning te ontvangen. Indien Opdrachtgever dubbele declaratie door Aanbieder heeft aangetoond, volgt terugvordering van het door Opdrachtgever betaalde bedrag.
9. Er mag geen sprake zijn van dubbele bekostiging van verblijfscomponenten of vergelijkbare ondersteuningscomponenten op Cliëntniveau, evenmin als er sprake is van samenwerkingsafspraken of onderaannemerschap. Dit is eveneens van toepassing voor vormen van dagbesteding of vervoer binnen andere financiële wettelijke kaders of tegemoetkomingen.
10. Indien Aanbieder van Cliënt een maandelijks huurbedrag int voor het verblijf in de woning of het appartement dat eigendom of onder beheer is van Aanbieder, is uitsluitend inning van een sociaal huurtarief toegestaan conform het puntensysteem van de Rijksoverheid ([www. Huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)).

XIII.2 Informatie-uitwisseling en berichtenverkeer

1. Aanbieder is verplicht zijn berichten in te dienen met gebruikmaking van digitaal berichtenverkeer conform iWMO 3.0.
2. Opdrachtgever stelt Aanbieder in kennis van de werkwijze door tijdige verstrekking van een Administratieprotocol, zie bijlage 8. Aanbieder verplicht zich om alle noodzakelijke berichtenverkeer uit te voeren zoals in dit Administratieprotocol omschreven.
3. Indien enige standaard of werkwijze gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt, stelt Opdrachtgever Aanbieder hiervan op de hoogte door verstrekking van een gewijzigd Administratieprotocol. Aanbieder past hierop zijn werkwijze aan per de ingangsdatum van dit Administratieprotocol.
4. Alle overige aanwijzingen hieromtrent van Opdrachtgever aan Aanbieder dient de Aanbieder gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit te voeren.
5. Inhoudelijke informatie-uitwisseling moet voldoen aan alle wettelijke eisen en richtlijnen op het gebied van privacy.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht om voor of tijdens de looptijd van de Overeenkomst aanpassingen te doen in de administratieve processen die door Aanbieder dienen te worden uitgevoerd.

XIII.3 Eigen bijdrage in de kosten van ondersteuning

1. De Aanbieder verricht de registratie aan de Gemeente eveneens conform de richtlijnen in het Administratieprotocol genoemd in XIII.2.
2. De woongemeente is verantwoordelijk voor de aanlevering van gegevens m.b.t. eigen bijdrage of abonnementstarief bij het CAK. Aanbieder levert de daarvoor benodigde gegevens aan conform de eisen zoals die door de woongemeente worden gesteld.

Bijlagen bij Programma van Eisen

1. Producten en tarievenblad
2. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)
3. Regiovisie
4. Toegangsregeling
5. Zeeuws afwegingskader
6. TZW formulier
7. Protocol Zorgbeëindiging
8. Administratieprotocol