

## Programma van Eisen, Begeleid Kamer Wonen-Wmo



## Inhoudsopgave

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Deel 1: Algemene kaders .....                                               | 4  |
| 1.1 Wet- en regelgeving .....                                               | 4  |
| 1.2 Gemeentelijk beleid.....                                                | 4  |
| 1.3 Uitgangspunten bij het inzetten van ondersteuning.....                  | 4  |
| 1.4 Kwaliteit van de ondersteuning.....                                     | 4  |
| 1.4.1 Toetsingskader Wmo en jeugdzorg 2019 NMD.....                         | 5  |
| 1.4.2 Kwaliteitsborging.....                                                | 5  |
| 1.5 Signalering en Calamiteiten .....                                       | 5  |
| 1.6 Inspectie en toezicht .....                                             | 6  |
| 1.7 Personeel .....                                                         | 6  |
| 1.7.1 Beroepsregistratie .....                                              | 6  |
| 1.8 Governancecode Zorg .....                                               | 7  |
| 1.9 Overmatige winsten en Wet Normering Topinkomens .....                   | 7  |
| 1.10 Inzet en leveringsvoorwaarden .....                                    | 7  |
| 1.10.1 Verwijzing en beschikking.....                                       | 7  |
| 1.10.2 Levering .....                                                       | 8  |
| 1.10.3 Acceptatieplicht en beëindiging dienstverlening.....                 | 8  |
| 1.10.4 Wachttijden .....                                                    | 9  |
| 1.10.5 Algemene Verordening Gegevensverwerking / informatiebeveiliging..... | 9  |
| 1.11 Bedrijfsvoering.....                                                   | 10 |
| 1.12 Administratie en berichtenverkeer .....                                | 10 |
| 1.12.1 Declaratie .....                                                     | 10 |
| 1.13 Verantwoording.....                                                    | 11 |
| 1.13.1 Productieverantwoording.....                                         | 11 |
| 1.13.2 Horizontaal toezicht .....                                           | 11 |
| 1.13.3 Overige financiële relevante informatie .....                        | 11 |
| 1.14 Materiële controle en fraudeonderzoek .....                            | 11 |
| 1.15 Vervoer .....                                                          | 12 |
| 1.16 Samenwerking .....                                                     | 12 |
| 1.16.1 Samenwerking met andere Aanbieders.....                              | 12 |
| 1.16.2 Samenwerking met de Gemeente .....                                   | 13 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1.16.3 Samenwerking op het gebied van transformatie ..... | 13 |
| 1.16.4 Samenwerking overig .....                          | 13 |
| 1.17 Contractmanagement.....                              | 14 |
| 1.17.1 Kwaliteit.....                                     | 14 |
| 1.17.2 Bedrijfsvoering.....                               | 14 |
| 1.18 Beschikbaarheidswijzer .....                         | 15 |
| 1.19 Social return .....                                  | 15 |
| 1.20 Communicatie.....                                    | 15 |
| Deel 2: Specifieke eisen Begeleid Kamer Wonen .....       | 16 |
| 2.1 Inleiding .....                                       | 16 |
| 2.2 Eisen Begeleid Kamer Wonen.....                       | 16 |
| 2.3 Kwaliteit personeel .....                             | 17 |
| 2.4 Maatregelen overlast .....                            | 17 |
| 2.5 Bereikbaarheid .....                                  | 17 |
| 2.6 Omgevingsvergunning en/of bestemmingsplan .....       | 18 |

## **Deel 1: Algemene kaders**

### **1.1 Wet- en regelgeving**

De Aanbieder houdt zich onverkort aan de voor haar toepasselijke vigerende wet- en regelgeving zoals:

- De Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG
- De Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen
- De Wet BIG
- De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg
- De Wet Zorg en Dwang

### **1.2 Gemeentelijk beleid**

De Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de Gemeente, zoals wordt weergegeven in de verordening van de Gemeente.

### **1.3 Uitgangspunten bij het inzetten van ondersteuning**

Bij het inzetten van ondersteuning gelden de uitgangspunten zoals deze in de visie zijn weergegeven en zijn onderstaande algemene uitgangspunten van kracht:

- Het realiseren van zoveel mogelijk integrale begeleiding of behandeling.
- Het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning (ondersteuning) zodra dit verantwoord is.
- De Aanbieder maakt gebruik van de eigen kracht van de inwoner en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.

### **1.4 Kwaliteit van de ondersteuning**

De Aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt.
- Afgestemd op de reële behoefte van de inwoner en op andere vormen van ondersteuning of hulp die de inwoner ontvangt.
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van de (wettelijke) rechten van de inwoner zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting et cetera.

#### **1.4.1 Toetsingskader Wmo en jeugdzorg 2019 NMD**

De Aanbieder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. De Gemeente ziet hierop toe aan de hand van het in bijlage 4 vastgelegde Toetsingskader. Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Aanbieder dat hieraan wordt voldaan.

#### **1.4.2 Kwaliteitsborging**

Aanbieder waarborgt de systematische kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en inwoners systematisch wordt geborgd. Aanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. De Aanbieder komt alleen in aanmerking voor deelname aan de overeenkomst indien hij voortdurend kan voldoen aan de eisen gesteld in het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019 (<https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/toetsingskader-wmo-en-jeugdzorg/>). Daarnaast dient hij voortdurend het volgende te kunnen overleggen:

- Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een (door de Raad van Accreditatie) geaccrediteerde auditororganisatie. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. Of, in geval van een coöperatie, de scope van zowel het certificaat van de coöperatie zelf als de diverse scopes van de leden gezamenlijk overeenkomen met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd

OF

- Een Kwaliteitshandboek of kwaliteitsborging/ kwaliteitsmanagement systeem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder het vorige punt genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige, waarbij de auditor minimaal is opgeleid tot IRCA-auditor en ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal eenmaal per twee jaar is uitgevoerd op locatie van de Aanbieder met een positieve beoordeling van de audit.

### **1.5 Signalering en Calamiteiten**

Aanbieder houdt zich bij het verlenen van ondersteuning aan de toepassing van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. Indien uit de meldcode volgt dat er moet worden gemeld, dan dient Aanbieder te melden bij Veilig Thuis Drenthe.

Binnen de Wmo meldt Aanbieder iedere calamiteit en ieder geweldsincident meteen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar van de Gemeente. De Aanbieder gebruikt een formulier van de Gemeente voor deze melding. Deze is te vinden op <https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/calamiteiten-en-geweld-melden/>



## **1.6 Inspectie en toezicht**

De Aanbieder is verplicht de Gemeente onverwijld in kennis te stellen van ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat de Aanbieder betreft, uitgebracht door gemeentelijke toezichthouders binnen een straal van 100 kilometer van de provinciegrenzen van Drenthe. Ook waar het niet Wmo-taken betreft. Tevens is Aanbieder verplicht mee te werken aan kwaliteitsonderzoeken die door de toezichthouders van de Gemeente worden uitgevoerd.

De Aanbieder deelt de uitkomst van uitgevoerde onderzoeken naar cliënttevredenheid en kwaliteit met Gemeente. Indien het een niet-openbaar rapport betreft verzoeken wij Aanbieder die info te verstrekken die van invloed is op onze contractuele relatie.

## **1.7 Personeel**

Personeel en vrijwilligers van de Aanbieder hebben respect voor de inwoner ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. De Aanbieder staat er voor in dat discriminatie van inwoners door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de Aanbieder ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt. Alle medewerkers die direct contact hebben met inwoners beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. De medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de inwoner met betrekking tot de ondersteuning.

### **1.7.1 Beroepsregistratie**

Professionals die een beroep uitoefenen op HBO- of WO-niveau of hoger kunnen zich registreren in het BIG-register, het NIP-register, register Vaktherapie en het register van de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve therapieën.

In het BIG register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut of verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

De Gemeente stelt als eis dat alle professionals met een HBO- of WO opleiding die door de Aanbieder worden ingezet, beschikken over een actuele registratie in één van de genoemde registers indien dit behoort tot een eis voor de beroepsgroep. Tevens stelt de Gemeente als eis dat de Aanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de overeenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

De registratie eisen kunnen als volgt worden samengevat:

- BIG of NIP-registratie is verplicht bij de inzet in de Ondersteuning op HBO- of WO-niveau.
- Zodra een registratie mogelijk is, zal de Gemeente de registratie bij de inzet van MBO-4 personeel verplicht stellen, dan wel zich aansluiten bij een landelijk verplichte regeling.

## **1.8 Governancecode Zorg**

Met de Governancecode Zorg 2017 volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de brancheorganisatie Zorg (BOZ) waarvan Actiz, GGZ Nederland, NFU, NVZ, en VGN deel uit maken. Indien uw organisatie gelieerd is aan een van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht, zoveel mogelijk te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg, dan wel indien van toepassing de Governance Code maatschappelijke dienstverlening.

## **1.9 Overmatige winsten en Wet Normering Topinkomens**

De Gemeente is van mening dat het geld dat zij investeert in ondersteuning ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Indien een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van Aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behoudt de Gemeente zich het recht voor deze informatie te publiceren.

De Gemeente heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat de maatschappelijke gelden voor Wmo dienstverlening aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) inwoners wordt besteed. Aanbieder zal daarom geen hoge winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van bestuurders, eigenaren, vennoten en/of aandeelhouders hanteren, voortvloeiende uit dienstverlening uit hoofde van de overeenkomst. In de overeenkomst is nader beschreven welke beperkingen en consequenties daarop gelden.

## **1.10 Inzet en leveringsvoorwaarden**

### ***1.10.1 Verwijzing en beschikking***

De in het kader van deze inkoopprocedure in te kopen resultaten zijn niet vrij toegankelijk. De toegang tot de resultaten wordt bepaald door de Gemeente. De Gemeente eist dat Aanbieders zich maximaal inspannen om het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat te behalen. De Gemeente kijkt naar de ondersteuningsvraag van de inwoner, welk resultaat behaald moet worden en welke mate van ondersteuning daarbij nodig is. Aan de hand van een gesprek met de inwoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, zal bepaald worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welk resultaat passend is.

Alle verlengingen (herindicaties) dienen via de gemeentelijke toegang te worden aangevraagd.

### **1.10.2 Levering**

De Aanbieder heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van de resultaten die gecontracteerd zijn, zulks met inachtneming van de acceptatieplicht zoals omschreven in paragraaf 1.10.3. Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere Aanbieder, of de bestaande Aanbieder niet in staat is de toegewezen inwoner te ondersteunen. De Aanbieder neemt in deze situatie eerst contact op met de oorspronkelijke verwijzer. De Aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolgaanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de inwoner. De Aanbieder organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de Aanbieder zorgt dat contact plaatsvindt tussen de inwoner, de medewerker toegang en de nieuwe Aanbieder. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige Aanbieder verantwoordelijk voor de ondersteuning van de inwoner.

Het beëindigen van de ondersteuning bij een inwoner met een lopende indicatie kan alleen plaatsvinden in overleg met de Gemeente.

In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de Aanbieder zorgen voor zonder onderbreking voortzetten van de ondersteuning. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de vakantieplanning die hierin dient te voorzien. De mogelijkheid bestaat om hiervan af te wijken na overleg met de inwoner, bijvoorbeeld omdat de inwoner wil wachten op terugkomst van de betreffende medewerker. Afwijkingen worden met opgaaf van reden geregistreerd bij de Aanbieder.

### **1.10.3 Acceptatieplicht en beëindiging dienstverlening**

De Aanbieder kan de opdracht tot levering van ondersteuning alleen weigeren om de volgende reden:

De Aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van ondersteuning in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd.

Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn (niet-limitatief):

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede inwoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de inwoner.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de inwoner.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede inwoners.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Aanbieder.



Indien de Aanbieder ondersteuning op grond van zwaarwegende redenen wenst te weigeren, dan dient Aanbieder de Gemeente hierover binnen vijf (5) dagen schriftelijk te informeren. De Gemeente besluit de weigering al dan niet toe te staan. In de besluitvorming maakt de Gemeente de volgende afwegingen:

- Het belang van de inwoner ten opzichte van de belangen van andere inwoners.
- Wordt het gedrag van de inwoner (mede) veroorzaakt door de aandoening van de inwoner.

De Aanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de Gemeente, indien een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de inwoner.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrateur voor de inwoner.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is een familielid in de eerste of tweede graad van de inwoner, of onderhoudt een persoonlijke relatie met de inwoner.

Op de Aanbieder rust de verplichting om het bestaan van een of meer van de bovenbeschreven omstandigheden volledig en binnen vijf (5) dagen kenbaar te maken bij de medewerker toegang van de Gemeente.

Een voorgenomen beëindiging van de ondersteuning wordt door de Aanbieder binnen vijf (5) dagen voorgelegd aan de inwoner en aan de Gemeente. De Aanbieder kan de aangevangen ondersteuning slechts beëindigen in overleg met de Gemeente. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie indien in samenspraak met de voogd de dienstverleningsovereenkomst beëindigd kan worden in het kader van veiligheid. De Aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing gevonden is.

#### **1.10.4 Wachttijden**

Aanbieders zijn verplicht om hun actuele wachttijden te publiceren op hun eigen website.

#### **1.10.5 Algemene Verordening Gegevensverwerking / informatiebeveiliging**

Aanbieder dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Aanbieder houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend.

Aanbieder maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met de Gemeente of inwoners. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Livemail, Gmail, etc. wordt niet beschouwd als veilige communicatie en is niet toegestaan.

## 1.11 Bedrijfsvoering

De Gemeente stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Aanbieders:

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder.
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan.

## 1.12 Administratie en berichtenverkeer

Aanbieders dienen zich te houden aan de volgende werkwijze voor administratie en berichtenverkeer.

- Aanbieders sluiten aan bij I-standaard berichten (iWmo, iJW en eventueel landelijke uitbreidingen).
- Aanbieders houden zich aan de afspraken gemaakt in het landelijk standaard administratieprotocol.
- Aanbieders zijn met één AGB-code aangesloten op VECOZO. Deze AGB-code geldt voor iWmo en iJw). Wanneer de AGB-code wordt gewijzigd dan moet dit twee maanden voor aanvang van de nieuwe AGB- code worden doorgegeven aan de Gemeente. Hierdoor is het mogelijk om de lopende indicaties op tijd om te zetten naar de nieuwe AGB-code.

### 1.12.1 Declaratie

- Voor de declaratie van geleverde ondersteuning wordt het declaratiebericht 323 gebruikt, het declaratie bericht is altijd gebaseerd op de datum in het 305 startbericht. Er kan niet gedeclareerd worden als de zorg niet is gestart.
- Start zorg: de datum start zorg is de datum waarop de geïndiceerde zorg daadwerkelijk is gestart. Intake gesprekken zijn voor rekening en risico van de Aanbieder. Diagnosestelling maakt onderdeel uit van de behandeling.
- De declaratie zal verlopen zoals in het landelijk administratieprotocol wordt omschreven, dit houdt in dat er per maand gedeclareerd kan worden als er in die maand zorg geleverd is.
- Bij de outputgerichte uitvoeringsvariant (1 stuk per maand) sluiten wij aan bij de systematiek die het CAK hanteert voor het opleggen van de eigen bijdrage. Dit betekent dat de 1e maand niet gedeclareerd mag worden tenzij de zorg op de 1e van de maand is gestart. De laatste maand waarin de declaratie afloopt en zorg is verleend mag wel gedeclareerd worden.
- Aanbieders declareren de zorg binnen 3 maanden nadat de zorg geleverd is.

## **1.13 Verantwoording**

Voor de jaarverantwoording sluiten we zoveel mogelijk aan bij het I-Sociaal Domein.

### **1.13.1 Productieverantwoording**

Elke Aanbieder die per gemeente en per Wet een jaaromzet genereert minder dan €100.000 is verplicht om een productieverantwoording aan te leveren. Voor de verantwoording dient gebruik te worden gemaakt van het laatst geldende landelijke IZA-accountantsprotocol. In het protocol worden de deadlines genoemd voor de productieverantwoording. De aanlevering van de productieverantwoording geschiedt elk jaar voor 1 april. Er mag een gecombineerde controleverklaring voor de gehele rechtspersoon worden opgesteld.

Elke Aanbieder die per gemeente en per Wet een jaaromzet genereert van €100.000 of meer is verplicht om een productieverantwoording aan te leveren die voorzien is van een accountantsverklaring. Voor de verantwoording dient gebruik te worden gemaakt van het laatst geldende landelijke IZA-accountantsprotocol. De productieverantwoording met controleverklaring moet aangeleverd zijn voor 1 april van elk jaar.

Bedrag productieverantwoording mag niet overschreden worden. Na de aanlevering van de productieverantwoording of accountantsverklaring (T-1) is het niet meer mogelijk om zorgkosten uit voorgaande perioden te declareren boven het bedrag van de eindverantwoording. Tenzij het (bijvoorbeeld vanwege het woonplaatsbeginsel) niet mogelijk was om de betreffende zorgkosten in de productieverantwoording mee te nemen. Dan gaan we hierover het gesprek met Aanbieder aan.

### **1.13.2 Horizontaal toezicht**

Indien de Gemeente en Aanbieder in gezamenlijkheid een Horizontaal toezicht traject succesvol hebben afgesloten, worden er afspraken gemaakt over de verantwoording. Deze worden vastgelegd in een addendum.

### **1.13.3 Overige financiële relevante informatie**

De Gemeente behoudt zich het recht voor om in specifieke situaties, incidenteel, overige financiële relevante informatie op te vragen. Aanbieder dient deze informatie binnen vier weken te overleggen.

## **1.14 Materiële controle en fraudeonderzoek**

De Gemeente stelt de volgende eisen inzake materiële controle en fraudeonderzoek:

- De Gemeente is bevoegd tot het uitvoeren van materiële controles en tot fraudeonderzoek en zullen dit, te verrichten op de wijze zoals voorgeschreven bij of krachtens de Wmo. De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomend geval 'de Gemeente' moet worden gelezen.
- De Gemeente is gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten – statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen.

- Detailcontrole in opdracht van de Gemeente mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake deskundige met een beroepsgeheim.
- De Gemeente mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- De Aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd.
- Aanbieder heeft op het moment van inschrijving geen terug- of invorderingstraject lopen bij een gemeente of ander overheidsorgaan, dan wel het Zorgkantoor wegens onrechtmatig handelen.

## **1.15 Vervoer**

Daar waar voor de ondersteuning vervoer van de inwoner noodzakelijk is, gelden de volgende eisen:

- De Aanbieder dient zich te conformeren aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs: 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).
- De voertuigen dienen van 1 oktober tot 1 april te zijn voorzien van winterbanden.
- De Aanbieder draagt er zorg voor dat de uit de overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:
  - Goed kunnen omgaan met de specifieke doelgroep;
  - inwoners op een veilige en verantwoorde wijze vervoeren;
  - Erop toezien dat in het voertuig niet gerookt wordt. Dit geldt zowel voor, tijdens of na het vervoer, voor zowel de chauffeur als de inwoner;
  - De Nederlandse taal spreken, lezen en verstaan.
- Elke in te zetten chauffeur heeft een VOG-verklaring. Deze dient iedere vijf jaar vernieuwd te worden. Aanbieder zal deze op verzoek van de Gemeente overhandigen.
- De Aanbieder informeert de Gemeente over incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer, zoals een (ernstig) verkeersongeval waar inwoners en overige verkeersdeelnemers bij betrokken zijn geweest.

## **1.16 Samenwerking**

### **1.16.1 Samenwerking met andere Aanbieders**

De Aanbieder zorgt voor een goede samenwerking met andere Aanbieders. De Aanbieders zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:

- In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de Aanbieder.
- Het belang van de cliënten staat voorop in de samenwerking.
- De Aanbieders verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden.
- Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Aanbieders proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing

### **1.16.2 Samenwerking met de Gemeente**

Contactpersonen van de Aanbieder zijn bekend met de gang van zaken binnen de organisatie van de Gemeente. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Aanbieder de Gemeente hiervan op de hoogte. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de Gemeente verloopt in de Nederlandse taal.

Aanbieder meldt zo spoedig mogelijk bij de Gemeente wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de inwoner voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de inwoner en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit kan van toepassing zijn als er zowel meer, andere als minder ondersteuning nodig is.

De Aanbieder stelt de Gemeente zo snel als mogelijk maar in ieder geval binnen vijf (5) dagen op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)eisen nu of in de nabije toekomst. In het bijzonder gebeurt dit bij wijzigingen in het aanbod van resultaten waarvoor gunning heeft plaatsgevonden. Tevens dient Aanbieder de Gemeente tijdig op de hoogte stellen indien Aanbieder overgaat tot overname van andere Aanbieders of voornemens is om een nieuwe voorziening te openen binnen de Gemeente. In ieder geval voordat daarover bindende afspraken zijn gemaakt met derden.

Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de Aanbieder in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden zowel schriftelijk als mondeling binnen vijf (5) dagen gemeld aan de verantwoordelijke contractmanager.

### **1.16.3 Samenwerking op het gebied van transformatie**

De Gemeente staat samen met de Aanbieder voor de uitdaging om de transformatie meer vorm te gaan geven. Dit zal meer vragen van de samenwerking met de Gemeente en de samenwerking tussen de Aanbieders onderling. Alleen op deze manier kunnen we de transformatieopgaven tot uitvoering brengen en de kosten beheersbaar houden.

In het transformatie-impuls Noord en Midden Drenthe is samen met Aanbieders uitgewerkt op welke wijze vorm wordt gegeven aan de transformatie, zowel voor hetgeen lokaal is georganiseerd als in NMD verband. Aanbieders zijn verplicht deel te nemen aan de door de Gemeente georganiseerde (gezamenlijke) overlegtafels in het kader van de doorontwikkeling van de transformatie.

### **1.16.4 Samenwerking overig**

Aanbieder respecteert de inzet van een Onafhankelijke Cliënt ondersteuner en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de inwoner mogelijk te maken, zowel bij de start van de Beschikking als gedurende de uitvoeringsperiode van de Beschikking.

## **1.17 Contractmanagement**

De Gemeente voert tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomsten uit. De contractmanagers gaan structureel in overleg met de Aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst en de ontwikkelingen binnen de Wmo. De Gemeente beoordeelt de Aanbieders periodiek op onderstaande twee onderwerpen:

### **1.17.1 Kwaliteit**

De kwaliteit van de ondersteuning (Wmo) wordt beoordeeld door de toezichthouders. Hiervoor worden de afwegingskaders als uitgangspunt gebruikt.

### **1.17.2 Bedrijfsvoering**

Om inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de algehele voortgang voert Gemeente periodiek overleg met inschrijvers. Op basis van het belang voor Gemeente en omvang kan de frequentie van dit overleg variëren.

Vaste onderwerpen van dit overleg zijn:

- Algemene samenwerking
- Contractafspraken
- Behandelduur
- Herindicatie(s)
- Wachttijden
- Kosten, omzet en winstontwikkeling
- Declaraties
- Social return
- Kwaliteit en veiligheid
- Klachten
- Innovatie
- Afschaling

De contractmanagers maken na toelating afspraken over vormgeving van het overleg en de overlegfrequentie.

### **1.17.3 Naleven overeenkomst**

De Gemeente behoudt zich het recht voor om Aanbieder aan te spreken bij het herhaaldelijk niet voldoen aan de afspraken in de overeenkomst, het niet behalen van resultaten of het niet nakomen van gemaakte afspraken tijdens het periodiek overleg. Indien aan de orde zal Aanbieder schriftelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele tekortkomingen en volgt zo nodig een ingebrekestelling of een ordegesprek als bedoeld in de overeenkomst.



### **1.18 Beschikbaarheidswijzer**

Aanbieders zijn verplicht zich te presenteren op:

[www.beschikbaarheidswijzer.nl](http://www.beschikbaarheidswijzer.nl)

De indicatiesteller of verwijzer (zoals huisartsen) zal daar waar van toepassing de Beschikbaarheidswijzer gebruiken om de cliënt op uniforme wijze te informeren over de gecontracteerde Aanbieders. Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van hun gegevens op de Beschikbaarheidswijzer of een opvolger.

### **1.19 Social return**

De Gemeente en Aanbieders gaan met elkaar in gesprek om de mogelijkheden te onderzoeken en afspraken te maken met betrekking tot social return, waarbij het streven is om 5% van de opdrachtwaarde in te zetten voor social return.

### **1.20 Communicatie**

Algemene informatie rond de werkwijze van opdrachtgever en actuele zaken zullen worden gedeeld via de website: [www.nmdsamenwerking.nl](http://www.nmdsamenwerking.nl)

## **Deel 2: Specifieke eisen Begeleid Kamer Wonen**

### **2.1 Inleiding**

Personeel dat in contact komt met inwoners dient over een VOG te beschikken. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de aanbieder in dienst is getreden. Vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers die in contact komen met inwoners dienen eveneens een VOG te bezitten.

De VOG dient overlegd te worden op eerste verzoek van de toezichthoudend ambtenaar van de Gemeente. Het geheel of gedeeltelijk niet voldoen aan deze voorwaarden geeft de Gemeente eenzijdige bevoegdheid om de overeenkomst, zo nodig per direct, te beëindigen.

Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden:

- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor aanbieder geldende CAO.
- Bij een vermoeden van niet naleven van de CAO zal de Gemeente dit onderzoeken en actie ondernemen naar de Aanbieder.
- De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door de Aanbieder wordt gelijk gesteld aan de inzet van onderaannemers.

### **2.2 Eisen Begeleid Kamer Wonen**

Om in aanmerking te komen voor een overeenkomst voor deze vorm van hulp dient u te voldoen aan de volgende eisen:

- Aanbieder maakt gebruik van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument of systematische werkwijze om veiligheidsrisico's in te schatten (bij aanvang en daarna met enige regelmatig).
- Aanbieder draagt zorg voor een goede matching tussen cliënt en woonvorm; cliënt past in de samenstelling van de groep.
- Aanbieder draagt zorg voor continuïteit en achtervang/toezicht.
- Aanbieder maakt gebruik van een veiligheidsmanagementsysteem om continu risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.

## 2.3 Kwaliteit personeel

Aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Uitgangspunt is dat Aanbieders de kwaliteit borgen van zorgverleners. Hierbij wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet, hierbij gaan wij uit van de volgende minimale eisen:

- Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering;
- Opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen inzet onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide werknemer waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd;
- Stagiaires worden als boventallig beschouwd en altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide zorgverlener. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire;
- Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden louter ingezet op ondersteunende taken in de begeleiding aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide zorgverlener. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken;
- Vergewisplicht: Bij het aannemen van personeel is de Aanbieder zich ervan bewust van dat hij moet controleren of de nieuwe medewerker geschikt is om zorg te verlenen. Deze link geeft hierover meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht>

Uitgangspunt is dat Aanbieders de kwaliteit borgen van zorgverleners. Hierbij wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring. Welke mix van functionarissen als passend wordt gezien, is de verantwoordelijkheid van de Aanbieder, echter bij Begeleid Kamer Wonen is de minimale functiemix: WO 3%, MBO 97%.

## 2.4 Maatregelen overlast

Aanbieder onderneemt alle nodige maatregelen om overlast vanwege de voorziening te voorkomen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. Aanbieder maakt in het jaarverslag of aanvullend verslag inzichtelijk hoe zij vorm geeft aan de contacten met buurtbewoners en andere (buurt)instellingen in het gebied of de wijk van de voorziening.

## 2.5 Bereikbaarheid

Aanbieder dient 24 uur per dag (telefonisch) bereikbaar te zijn voor cliënt.

## **2.6 Omgevingsvergunning en/of bestemmingsplan**

Aanbieder toont de bestemming en vergunning van de panden van al haar locaties aan.

