

Programma van Eisen

Ondersteuning voor Ouderen op grond van de Wmo 2015

Hoofdstuk 1 Inleiding en kader

Hoofdstuk 2 Begripsbepalingen

Hoofdstuk 3 Ouderen

Hoofdstuk 4 Toeleiding en toegang tot ondersteuning voor Ouderen

Hoofdstuk 5 Ondersteunings- en zorgplan

Hoofdstuk 6 Kwaliteit

Hoofdstuk 7 Rapportage tevredenheid en klachten

Hoofdstuk 8 Lumpsumbudget

Hoofdstuk 9 Verantwoording, bevoorschotting en betaling

Hoofdstuk 10 Administratie: Gegevensuitwisseling

Hoofdstuk 11 Samenwerking en afstemming met de Gemeente

Hoofdstuk 12 Voortgangsoverleg en evaluatie

Hoofdstuk 13 Communicatie

Hoofdstuk 14 Bijlagen

Hoofdstuk 1 Inleiding en kader

In 2020 is begonnen met de ontwikkeling van een nieuwe inkoopstrategie voor de Wmo. In de strategie staat de Inwoner centraal, in plaats van de producten, is de Wmo opgedeeld in drie segmenten, waarbij de focus ligt op de doelstelling van de doelgroepen ten opzichte van de ondersteuning. De drie segmenten zijn:

- 1 Ouderen: Inwoners vanaf de AOW-gerechte leeftijd;
- 2 Tijdelijk: ondersteuning aan volwassenen gericht op herstel;
- 3 Structureel: volwassenen zonder perspectief op zelfstandigheid.

Dit Programma van Eisen, PvE, is het kwaliteits- en uitvoeringskader behorend bij de Overeenkomst 'Wmo ondersteuning voor het segment Ouderen van de Gemeente Kampen'.

Naast de ondersteuning voor het segment Ouderen worden ook Overeenkomsten gesloten voor ondersteuning voor de segmenten tijdelijk en structureel binnen de Wmo om tot een totaal aanbod voor ondersteuning op het gebied van dienstverlening binnen de Wmo in de Gemeente Kampen te komen.

Hoofdstuk 2 Begripsbepalingen

Naast de begrippen die zijn gedefinieerd in de Overeenkomst zijn onderstaande begrippen opgenomen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in §1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) zijn onverkort van toepassing op dit Programma van Eisen (PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

Aanbieder, Zorgaanbieder, Opdrachtnemer: Zie begrip Opdrachtnemer zoals gedefinieerd in de Overeenkomst.

Beroepskracht: Natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor Opdrachtnemer.

Lumpsumbudget: Het door de Opdrachtnemer taakstellend, maximaal te besteden bedrag dat door de Gemeente beschikbaar wordt gesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst en waarbinnen de Opdrachtnemer de Overeenkomst uitvoert.

Bijlagen: Aanhangsels bij en integraal onderdeel van dit Programma van Eisen.

College: Het College van burgemeester en wethouders van de Gemeente Kampen.

Cliënt: Cliënt in de zin van de Wmo 2015; Inwoner van de Gemeente Kampen die de AOW gerechtigde leeftijd heeft bereikt en gebruik maakt van ondersteuning vanuit de Wmo 2015.

Gemeente: De Gemeente Kampen.

Hulpverleners: Alle direct bij de uitvoering aan Cliënten van ondersteuning betrokken Beroepskrachten.

Lichte toets: Een beknopte analyse van de vraag van de Inwoner om te bepalen of de algemene voorziening voor hulp bij het huishouden passend en toereikend is.

Inwoner: Persoon met een woonplaats in de Gemeente Kampen die ingeschreven staat in het Gemeenteregister personen, en van wie nog niet vaststaat of hij/zij Cliënt is of zal worden.

Sociale basis: Ook wel voorliggend veld. Het geheel van (gesubsidieerde) welzijnspartijen en organisaties in de Gemeente die ten doel hebben Inwoners met behulp van professionals en/of vrijwilligers te ondersteunen en/of te begeleiden bij activiteiten zonder specifieke indicatie.

Ouderen: Inwoners van de Gemeente Kampen vanaf de AOW-leeftijd.

Programma van Eisen (PvE): Dit kwaliteits- en uitvoeringskader voor de Overeenkomst.

Hoofdstuk 3 Ouderen

1. De Opdrachtnemer voert de opdracht uit voor Inwoners van de Gemeente Kampen vanaf de AOW gerechtigde leeftijd. Ook voor Inwoners die nog niet eerder een vorm van ondersteuning vanuit Opdrachtnemer vanuit de Wmo hebben ontvangen en zich melden in de periode van 6 maanden voor het bereiken van de AOW gerechtigde leeftijd voert Opdrachtnemer de opdracht uit.
2. De Opdrachtnemer voert deel 1 en deel 2 van de opdracht uit voor de doelgroep ouderen. In het inkoopdocument staat een nadere toelichting over deze 2 delen van de opdracht.

Hoofdstuk 4 Toeleiding en toegang tot ondersteuning voor Ouderen

3. De Opdrachtnemer voert met ingang van 1 januari 2026 namens de Gemeente (gemandateerd) de indicatiestelling uit. Dit doet de partij zoals bedoeld en volgens de wettelijke verplichtingen vanuit de Wmo 2015 en de betreffende verordening, beleidsregels en besluiten van de Gemeente Kampen. In de periode 1 april 2025 tot en met 31 december 2025 voert Opdrachtnemer alle werkzaamheden ten behoeve van (her)indicatiestelling uit, maar neemt het college het besluit; Opdrachtnemer adviseert het college.
4. De Opdrachtnemer voert de indicatiestellingen in de verzilveringsvorm van zowel Zorg in Natura als persoonsgebonden budget uit.

5. De Opdrachtnemer voert ook een Lichte toets voor de algemene voorziening hulp bij het huishouden volgens de wettelijke verplichtingen vanuit de Wmo 2015 en de betreffende verordening, beleidsregels en besluiten van de Gemeente Kampen uit.
6. De Opdrachtnemer voert namens Opdrachtnemer globaal de volgende taken rond de indicatiestelling uit:
 - a. Meldingen ontvangen en verwerken;
 - b. Keukentafelgesprek en indicatiestelling;
 - c. Administratieve taken rond de indicatie (verslagen, beschikkingen etc.);
 - d. Aanmelden van Cliënten bij het CAK voor de eigen bijdrage;
 - e. In afstemming met de Gemeente PGB aanmelden bij de SVB;
 - f. Toegang tot de algemene voorziening voor huishoudelijke hulp uitvoeren;
 - g. Eventueel intrekken, wijzigen en beëindigen van de indicaties.

Concreter ziet de Cliëntreis voor het indiceren er als beschreven in bijlage 1 uit. In de concretiseringsfase bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever deze Cliëntreis en de te volgen stappen door om op detail verder af te stemmen over de rollen en taken.

7. De Opdrachtnemer biedt de volgende maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo: begeleiding, dagbesteding (inclusief eventueel vervoer), hulp bij het huishouden, kortdurend verblijf en persoonlijke verzorging.
8. De Opdrachtnemer biedt de volgende algemene voorziening vanuit de Wmo: hulp bij het huishouden.
9. De Opdrachtnemer biedt het eventuele vervoer naar de dagbesteding voor Cliënten die niet in staat zijn zelfstandig naar de dagbesteding te komen. Dit wordt zowel voor Cliënten die zonder hulpmiddel reizen, als voor Cliënten die met een hulpmiddel (rolstoel) vervoerd moeten worden georganiseerd.
10. De Opdrachtnemer wordt geacht ondersteuning te bieden die passend is voor de vraag en behoefte van de Cliënt.
11. De Opdrachtnemer zorgt dat de ondersteuning toegankelijk is voor alle Cliënten.
12. De Opdrachtnemer heeft te allen tijde een Acceptatieplicht. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor alle Inwoners die onder de doelgroep vallen de verantwoordelijkheid neemt voor de indicatiestelling en de eventueel te bieden ondersteuning en daar actief invulling aan geeft. De Opdrachtnemer maakt voor Opdrachtgever inzichtelijk binnen hoeveel tijd Inwoners en Cliënten geholpen worden en de eventuele ondersteuning start.
13. De Opdrachtnemer toetst bij de toegang tot ondersteuning en bij een verandering van de situatie van de Cliënt of ondersteuning vanuit de Wmo nog passend is of overgang naar ondersteuning vanuit de Wlz noodzakelijk is.
14. De Opdrachtnemer voert al deze genoemde taken uit binnen het daarvoor beschikbaar gestelde Lumpsumbudget.
15. De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit binnen de gestelde termijnen. Zowel de wettelijke termijnen, als de termijnen benoemd in de Cliëntreis.
16. De Opdrachtnemer dient aangesloten te zijn op het VECOZO Schakelpunt en geautoriseerd voor Wmo-berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de Opdrachtnemer zelf te regelen.
17. De Opdrachtnemer dient het berichtenverkeer te gebruiken.

Hoofdstuk 5 Ondersteunings- en zorgplan

18. De Opdrachtnemer gebruikt het ondersteuningsplan ook als beschikking voor de Cliënt bij de indicatiestelling voor maatwerkvoorzieningen. Hierin dienen minimaal de volgende onderdelen opgenomen te worden:

- a. Datum melding;
- b. Datum aanvraag;
- c. Vaststellen identiteit/ en ook of bewoner in Gemeente Kampen woont (BRP);
- d. Mogelijkheid gebruik van gratis onafhankelijke Cliëntondersteuning;
- e. Mogelijkheid indienen eigen ondersteuningsplan;
- f. Welke resultaten worden behaald, op welke wijze de resultaten worden behaald en welke vorm van ondersteuning wordt ingezet;
- g. Omschrijving van de ondersteuning, de duur en de omvang;
- h. Integratie met de overige vormen van ondersteuning die de Cliënt (en eventueel diens gezinsgenoten) ontvangen;
- i. Werkafspraken waar de Cliënt en de Opdrachtnemer zich aan moeten houden.

Tijdens de concretiseringsfase van deze aanbesteding zal de uitwerking in overleg met de Opdrachtnemer verder geconcretiseerd worden in een te gebruiken format.

- 19. De Opdrachtnemer zorgt dat het op te stellen zorgplan aansluit bij de opgestelde resultaten en doelen zoals in het opgestelde ondersteuningsplan is vastgelegd.
- 20. De Opdrachtnemer evalueert regelmatig de persoonlijke situatie van een Cliënt, de ondersteuning en het te bereiken resultaat met Cliënt en/of de vertegenwoordiger van de Cliënt. Deze uitkomsten worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
- 21. Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de Gemeente, met inachtneming van het bepaalde in de Overeenkomst over gegevensuitwisseling en -bescherming.
- 22. Bij het stoppen van de ondersteuning legt de Opdrachtnemer de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de Cliënt in de vorm van een evaluatie.
- 23. Bij de inzet van de algemene voorziening voor hulp bij het huishouden zijn een ondersteunings- en zorgplan niet verplicht.

Hoofdstuk 6 Kwaliteit

- 24. Wij verwachten dat de werkzaamheden die Opdrachtnemer verricht in het kader van deze opdracht hoogwaardig, Cliëntgericht, doeltreffend, doelmatig en veilig zijn (veilig voor zowel Cliënten als Hulpverleners).
- 25. Het 'Toetsings-kader Wmo' van GGD IJsselland is voor de Opdrachtnemer van toepassing bij de uitvoering van de opdracht, voor zover daar niet in dit Programma van Eisen van wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit Programma van Eisen.
(https://www.ggdijselland.nl/fileadmin/Bestanden/Toezicht/Toetsingskader_WMO.pdf)
- 26. De kwaliteitseisen die staan beschreven in de Verordening sociaal domein Gemeente Kampen 2023 en eventueel daaropvolgende nieuwe verordening(en) en hierop gebaseerde regelgeving en nadere regels/uitvoeringsbesluit zijn van toepassing, voor zover daar niet in dit Programma van Eisen van wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit Programma van Eisen.
- 27. De Opdrachtnemer voldoet daarnaast aan de kwaliteitseisen in andere wetten die op de organisatie van toepassing zijn.
- 28. De Opdrachtnemer zet Hulpverleners in met een werk- en denkniveau passend bij de professionele standaard, die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde indicatie te stellen en de ondersteuning uit te voeren. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring verworven competenties (evc's).

29. Onder de in het vorige artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat Hulpverleners beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden, en helder communiceren en overleggen met Cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
30. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat binnen de organisatie als vanzelfsprekend met (culturele) verschillen omgegaan wordt. Het begrip culturele verschillen moet breed opgevat worden. De Opdrachtnemer stuurt hierop via de benodigde kennis en competenties van de Hulpverleners en een goede samenwerking met intermediairs uit de diverse doelgroepen. De samenstelling van de teams met Hulpverleners passen bij de diversiteit van (de vraag van) de Kampense Cliënten.
31. De Opdrachtnemer heeft kennis van de Kampense (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de Gemeente en benut deze ten behoeve van de Cliënt.
32. Het is voor de Opdrachtnemer en diens Hulpverleners verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Cliënt of de Gemeente.
33. De Opdrachtnemer dient de Cliënt niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de Cliënt over de Opdrachtnemer of de Gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.
34. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Hulpverleners adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van de Cliënt. Deze signalen worden door de Opdrachtnemer indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij Cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Indien noodzakelijk wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.
35. De Opdrachtnemer meldt onverwijld calamiteiten die gedurende toeleiding en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de toeleiding of verstrekking van de ondersteuning. De Opdrachtnemer meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de Gemeente en GGD IJsselland. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen.
36. De Opdrachtnemer werkt actief mee aan onderzoek en monitoring, die bedoeld zijn om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering van de Wmo.

Hoofdstuk 7 Rapportage tevredenheid en klachten

37. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2026, aan de Gemeente een uitgebreide rapportage aan met daarin de uitkomsten van de door Opdrachtnemer uit te voeren meting van Cliëntervaringen, een verslag van diens afstemming van deze uitkomsten met de Cliëntvertegenwoordigers, en een plan van aanpak op welke manier benodigde verbeteringen worden doorgevoerd. Een en ander laat onverlet de verplichting van de Opdrachtnemer om tekortkomingen ten aanzien van de Overeenkomst per ommekeer te nemen; afstemming met Cliënt(vertegenwoordiging) doet niets af aan de verplichtingen jegens de Gemeente.
38. De Opdrachtnemer rapporteert eerder aan de Opdrachtgever over de tevredenheid en klachten als daar aanleiding toe is.
39. De Opdrachtnemer rapporteert tijdens ieder accountgesprek aan Opdrachtgever over de ontvangen klachten.

40. De Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na start van de Overeenkomst een klachtenregeling op voor de indicatiestelling in het kader van de Algemene wet bestuursrecht.
41. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2026, aan de Gemeente een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over gestelde indicaties en geleverde ondersteuning naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
42. De Opdrachtgever is gerechtigd om ook zelf de tevredenheid van Cliënten over de door de Opdrachtnemer verrichtte diensten te (laten) meten. Daar waar minpunten worden geconstateerd die worden veroorzaakt doordat de Opdrachtnemer de Overeenkomst niet nakomt, behoudt de Opdrachtgever haar wettelijke en contractuele rechten voor. Daar waar minpunten worden geconstateerd die buiten de Overeenkomst of buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen, garandeert de Opdrachtnemer een uiterste inspanning om, in redelijkheid, te komen tot verbetering.

In de concretiseringsfase bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever de concrete uitwerking van de rapportages. Ook wordt dan verder besproken wat de inhoud van de rapportages verder moet zijn, breder dan de onderwerpen tevredenheid en kwaliteit.

Hoofdstuk 8 Lumpsumbudget

43. De Opdrachtnemer voert de opdracht uit tegen een Lumpsumbudget wat geldt als een maximum waarbinnen de Aanbieder de Overeenkomst uitvoert. De berekeningssystematiek van dit budget staat vast en is dus niet onderhandelbaar.
44. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om bij de uitvoering van zijn werkzaamheden binnen het Lumpsumbudget te blijven. Opdrachtnemer bewaakt en monitort daarom de benutting van het Lumpsumbudget actief.
45. Indien de Opdrachtnemer het Lumpsumbudget 5% dreigt te overschrijden of indien er sprake is van 5% onderbenutting van het Lumpsumbudget, meldt hij dit tijdig aan (de accounthouder van) de Opdrachtgever.
46. De Opdrachtnemer vindt in het inkoopdocument bij §1.8 nadere uitleg over en voorwaarden voor het Lumpsumbudget, zowel voor deel 1, als deel 2 van de opdracht.
47. De Opdrachtnemer mag geen extra eigen bijdragen (anders dan door Opdrachtgever aangegeven) vragen voor activiteiten, materialen, eten/drinken of anderszins aan Cliënten.

Hoofdstuk 9 Verantwoording, bevoorschotting en betaling

In de concretiseringsfase wordt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de ratio's die gebruikt worden voor de exploitatieverantwoording verder uitgewerkt. De werkwijze rond bevoorschotting en betaling is verder toegelicht in de Overeenkomst in artikel 7.

48. Bij de verantwoording streeft de Opdrachtgever ernaar om zo veel als mogelijk gebruik te maken van landelijke standaarden, maar is daartoe niet verplicht. De Opdrachtnemer draagt zorg voor en verleent kosteloos medewerking aan deze werkwijze ook indien die in de loop van de Overeenkomst door omstandigheden wijzigt.
49. De Opdrachtnemer rapporteert over de geboden dienstverlening en diens bedrijfsvoering waarbij zowel de inkomsten en uitgaven, als ook de kosten en baten herleidbaar zijn naar de bron en de bestemming. Deze rapportages geven inzicht in de mate waarin de Opdrachtnemer erin is geslaagd om diens werkzaamheden binnen de afspraken van de Overeenkomst uit te voeren, en in hoeverre zorggeld effectief, doelmatig en rechtmatig is

besteed aan zorg. Blijkt dit in niet voldoende mate te zijn gebeurd, dan geeft de Opdrachtnemer inzicht in de redenen en welke maatregelen hij treft om hieraan alsnog afdoende te voldoen. De rapportage(wijze) van de Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om de informatie te beoordelen en controleren. In het geval de Opdrachtgever aangeeft dit niet (afdoende) te kunnen doen, past de Opdrachtnemer zijn rapportage(wijze) aan de wensen van de Opdrachtgever aan. De Opdrachtnemer stemt er op voorhand mee in dat, zo lang diens rapportage(wijze) de Opdrachtgever onvoldoende in staat stelt om e.e.a. te beoordelen, de Opdrachtgever dit eenzijdig vaststelt en de uitkomsten daarvan voor de Opdrachtnemer bindend zijn. De kosten die de Opdrachtgever hierbij moet maken om de gewenste rapportage te verkrijgen worden door de Opdrachtnemer per ommekeer aan de Opdrachtgever vergoed, dan wel de Opdrachtgever heeft het recht deze te verrekenen met het beschikbaar gestelde Lumpsumbudget.

50. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een exploitatieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in het format 'Model Productieverantwoording Wmo' zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.
51. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart een financiële exploitatieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Een controleverklaring van de accountant van Opdrachtnemer is vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert de Opdrachtnemer elk jaar voor 1 april aan.
52. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever bespreken in de concretiseringsfase verder welke eisen er aan de exploitatieverantwoording zitten bij lumpsumfinanciering.
53. Indien voor de Gemeente een bestuursverklaring berichtenverkeer van Opdrachtnemer noodzakelijk is voor een goedgekeurde accountantsverklaring, zal de Opdrachtnemer deze verstrekken.

Hoofdstuk 10 Administratie: Gegevensuitwisseling

In het inkoopdocument is meer opgenomen over persoonsgegevens uitwisseling.

54. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten samen een verwerkersovereenkomst af. Het concept van deze verwerkersovereenkomst zit bij de Overeenkomst.
55. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat Hulpverleners zich onderwerpen aan de in de AIV 2022 bedoelde geheimhoudingsplicht. Hulpverleners van Opdrachtnemer zijn verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen indien zij werkzaamheden bij Opdrachtgever verricht of wanneer werkzaamheden namens de Opdrachtgever worden verricht.
56. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van archiefbescheiden die ontstaan uit de werkzaamheden die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verricht en de overdracht van die archiefbescheiden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert dit beheer en die overdracht op zodanige wijze uit dat Opdrachtgever in staat is om aan haar wettelijke verplichtingen op grond van de Archiefwet te voldoen.
57. Voor communicatie over Cliënten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van een beveiligde manier van e-mailen.

Hoofdstuk 11 Samenwerking en afstemming met de Gemeente

De visie vanuit de Gemeente Kampen is dat zij en maatschappelijke partners elkaar goed kennen en samenwerken vanuit vertrouwen.

58. De Opdrachtgever zal zo snel mogelijk na definitieve gunning een startbijeenkomst met de Opdrachtnemer organiseren, zodat hier de mogelijkheid is om werkafspraken te maken en zaken te concretiseren. Werkafspraken kunnen geen van de eisen in dit Programma van Eisen noch bovenliggende afspraken geheel of gedeeltelijk wijzigen, tenzij die wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, en bevestigd door de accounthouder van de Opdrachtgever. De insteek van de Opdrachtgever is wel: alleen doen wat nodig is om tijdsinspanning van beide partijen te beperken en om de werkafspraken in gezamenlijkheid vorm te geven.
59. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever maken in de concretiseringsfase ten minste werkafspraken over de volgende onderwerpen:
- Communicatie naar Inwoners en Cliënten;
 - Planontwikkeling;
 - Het proces rond herindiceren en de samenwerking met de Opdrachtgever;
 - Doorontwikkeling van de ondersteuning aansluitend op ontwikkelingen in beleid wet- en regelgeving;
 - Strategisch relatiemanagement;
 - Mandatering van de taken rond indicatiestelling;
 - Ondersteuningsplannen/beschikkingen;
 - Afstemming ondersteuning voor Ouderen vanuit de Wmo vanuit de Opdrachtgever (hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen) met Opdrachtnemer;
 - Overgang van segmenten tijdelijk/structureel naar segment Ouderen;
 - Uitvoeren van indicatiestelling voor PGB en relatie tot de SVB;
 - CAK eigen bijdrage organiseren in systemen;
 - Rapportages en monitoring op inhoud en financieel;
 - Exploitatieverantwoording;
 - Handhaving;
 - Aanspreekpunten.
60. De Opdrachtnemer biedt vaste aanspreekpunten voor de volgende functionarissen vanuit de Opdrachtgever:
- Accounthouders;
 - Contractmanager;
 - Uitvoering;
 - Financial.

Hoofdstuk 12 Voortgangsoverleg, evaluatie en monitoring

61. De Opdrachtnemer voert regelmatig een voortgangsoverleg met de accounthouder van de Opdrachtgever. De in dit Programma van Eisen genoemde rapportages dienen daarbij als basis voor het overleg. Daarnaast kunnen andere onderwerpen aan bod komen die van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. De inkleuring van deze voortgangsoverleggen worden verder vormgegeven in de concretiseringsfase. De data en tijdstippen worden gezamenlijk overeengekomen, waarbij de voorkeur uitgaat naar een vaste dag/tijdstip. In het geval dat het aanspreekpunt van de Opdrachtnemer of de accounthouder van de Opdrachtgever daartoe aanleiding zien, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg op een managementniveau met afdoende bevoegdheid om in de gegeven situatie tot een besluit te kunnen komen.
62. Tenminste 2 keer per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats. Opdrachtnemer zorgt dat bij dit overleg tenminste een bestuurder aanwezig is.

De monitoring werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de concretiseringsfase verder uit.

Hoofdstuk 13 Communicatie

Het uitgangspunt is zo veel mogelijk in gezamenlijkheid te communiceren.

63. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze van de Opdrachtgever ten aanzien van het informeren van Cliënten en de publiciteitsmedia inclusief Social media over de nieuwe werkwijze rond de ondersteuning van Ouderen in de Gemeente Kampen. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer geen informatie mag verstrekken aan Cliënten en/of de publiciteitsmedia die verband houdt met de aan de Opdrachtnemer verleende opdracht zonder instemming van de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is uiteraard om in de concretiseringsfase hierin gezamenlijk op te trekken en een communicatieproces af te stemmen.
64. Wanneer de publiciteitsmedia de Opdrachtnemer benadert, neemt de Opdrachtnemer voor beantwoording allereerst contact op met de woordvoerder van de Opdrachtgever. Vervolgens maakt de Opdrachtnemer met hem of haar afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de publiciteitsmedia. Mocht de Opdrachtnemer de woordvoerder of zijn achtervang niet kunnen bereiken dan bespreekt de Opdrachtnemer het verzoek met de contactpersoon van de betrokken dienst van de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 14 Bijlagen

Bijlage 1: Cliëntreis Ouderen