

Verslag derde marktconsultatie - Programma van Eisen

Wmo begeleiding en dagbesteding

Inleiding:

De gemeente Ommen voert in het kader van de aanbesteding “Wmo begeleiding en dagbesteding” marktconsultatiegesprekken met zorgaanbieders. Zorgaanbieders zijn telkens per mail en middels een openbare publicatie op TenderNed, en bijbehorende berichten, uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultaties.

- Op 17 september 2024 heeft de gemeente een eerste marktconsultatie gehouden. In totaal waren 29 zorgaanbieders aanwezig en zij hebben input geleverd op een aantal onderwerpen.
- Op 15 oktober 2024 heeft een tweede marktconsultatie plaatsgevonden. De tweede marktconsultatie was een verdieping op de input van de eerste marktconsultatie. De tweede marktconsultatie is in twee sessies verdeeld; één sessie voor de aanbieders van begeleiding/dagbesteding en één sessie voor de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning.
- Op 2 december is 2024 heeft een derde marktconsultatie plaatsgevonden, specifiek over het programma van eisen. De derde marktconsultatie is in twee sessies verdeeld; één sessie met op de agenda het programma van eisen voor begeleiding/dagbesteding en één sessie voor het programma van eisen voor de huishoudelijke hulp.

Vóór de derde marktconsultatie is een concept programma van eisen gedeeld met de aanbieders en zijn de aanbieders gevraagd voor hun input op de voorgestelde eisen te delen tijdens de derde marktconsultatie.

Toelichting verslag:

Dit verslag heeft betrekking op de derde marktconsultatie over het programma van eisen (Wmo begeleiding en dagbesteding). Van de eerdere twee marktconsultaties zijn de gespreksverslagen reeds gedeeld en van de marktconsultatie met de aanbieders huishoudelijke hulp is een apart verslag gemaakt.

In dit verslag zijn de gegeven adviezen van de aanbieders per eis uitgewerkt. De aangebrachte wijzigingen in het programma van eisen zijn bijgehouden. Daarnaast is er in het verslag ook een uitwerking van de overige bespreekpunten die niet specifiek aan één eis te koppelen zijn. Met de input uit de marktconsultatie is een versie v0.2 van het programma van eisen tot stand gekomen. De gemeente Ommen zal met deze versie verder gaan om te komen tot een definitieve versie. De definitieve versie van het programma van eisen wordt gepubliceerd met de aanbestedingsdocumenten.

Inhoudsopgave

Marktconsultatie: input op het PvE	2
PvE: Wmo begeleiding/dagbesteding v0.2	10

Marktconsultatie: input op het PvE

Eis 1:

Advies:

- Er wordt gerefereerd naar AIV 2022 (de algemene inkoopvoorwaarden). Advies is om de algemene voorwaarden ook toe te voegen aan de stukken en niet alleen naar te refereren.

Concrete uitwerking in PvE:

- De van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden worden als bijlage toegevoegd bij de publicatie van de opdracht.

Eis 11:

Advies:

- De ervaring van aanbidders bij de gemeente Ommen is dat de doelen niet altijd bij de aanbieder komen. Dit bijvoorbeeld doordat de cliënt het verslag niet deelt of omdat ze het via iWmo niet hebben ontvangen. Daardoor hebben aanbidders niet altijd zicht op de doelen uit het gespreksverslag. Het advies is om deze eis anders te formuleren.
- Daarnaast is het advies voor de uitvoering om bij de intake met de cliënt hierop in te gaan en te overwegen om bij cliënten concreet aan te geven dat de doelen uit het gespreksverslag worden gedeeld met de aanbieder.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 14:

Advies:

- Er wordt gesproken over een acceptatieplicht. Hierover zijn diverse zaken aangekaart:
 - o Een aanbieder adviseert om concreet te zijn over op welk niveau de acceptatieplicht ligt; dus op productsoort of op doelgroep/specialisatie? Een ander aanbieder geeft aan dat in Hardenberg de eis is dat je zowel begeleiding als dagbesteding moet aanbieden en accepteren, dus op productsoort. Zo een constructie dwingt aanbidders om onderaannemers in te zetten, want niet iedere aanbieder doet zowel begeleiding als dagbesteding. Het advies is om het niet op deze wijze te doen.
 - o Een aanbieder geeft aan dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Als jij als aanbieder iets niet kunt of het is je specialisatie niet, dan moet je contact leggen met een collega aanbieder om te zorgen dat de cliënt geholpen kan worden. Wat dan wel helpt is een overzicht met welke aanbidders en specialismen er zijn, zodat je elkaar weet te vinden.

- Er zijn twee zwaarwegende redenen benoemd. In de praktijk ervaren aanbieders ook dat er andere redenen kunnen zijn en dan zou het wel fijn zijn om een gesprek te kunnen hebben voordat door de opdrachtgever wordt bepaald dat het niet valt onder zwaarwegende redenen. Aanbieders geven aan dat zij dit niet zomaar aankaarten en willen zich dan wel gehoord voelen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast op beide punten.

Eis 17:

Advies:

- 2^{de} bullet: Ondertekening van leveringsplan verhoogt de administratieve lasten en past niet meer in de huidige werkwijze. Aanbieders werken steeds meer digitaal.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 21:

Advies:

- In principe werken aanbieders ook niet op feestdagen en in het weekend. Vaak is het ook niet wenselijk om op een feestdag of weekend de begeleiding te bieden doordat andere organisaties waar je mee te maken hebt (zoals huisartsen) dan ook niet werken. Het heeft dan meer nut om op een andere dag de begeleiding te bieden, en de flexibiliteit daarin is belangrijk om de juiste begeleiding te kunnen bieden. Aanbieders geven aan dat zij afspraken maken met de cliënten wanneer de begeleiding plaatsvindt en zij dan ook borgen dat de feestdagen geen belemmering vormen voor de ondersteuning.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 23:

Advies:

- Minimaal zes maanden is niet altijd passend. Advies is om het minimaal één keer per jaar te doen.
- Wel met de toevoeging dat indien nodig de frequente hoger kan zijn, bijvoorbeeld bij een bepaalde doelgroep of specifieke cliënt kan het vaker nodig zijn.
- Ook zijn er situaties waarbij aanbieders het wenselijk vinden dat de consulent van SamenDoen ook aansluit bij het gesprek.
- Het eerste gedeelte van de eis gaat over evaluatie van het leveringsplan. Het advies is om dit samen te voegen met eis 32 daar wordt ook gesproken over de evaluatie.

- Het tweede gedeelte van de eis gaat over het einde van de leveringsopdracht. Het advies is om dit samen te voegen met eis 35.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eerste gedeelte van de eis is tekstueel aangepast en samengevoegd met een deel van eis 32.
Tweede gedeelte van de eis is samengevoegd met eis 35.

Eis 27:

Advies:

- Aanbieders geven aan dat zij soms cliënten krijgen die al eerder een traject hebben doorlopen bij een andere aanbieder. Voor de nieuwe aanbieder is het van meerwaarde om te weten hoe dat eerste traject is verlopen of waarom het traject is vastgelopen. Een aantal aanbieders geeft aan dat zij voor hun gevoel die informatie niet of onvoldoende krijgen. De vraag is gesteld of hier iets voor geregeld kan worden en of de gemeente daar een rol in spelen dat ze wel iets delen over de geleverde zorg en waarom het niet heeft gewerkt.

Concrete uitwerking in PvE:

- In principe is voldoende in de eis uitgewerkt dat de oude en nieuwe aanbieder met elkaar relevante informatie uitwisselen. De rol van de gemeente is ook beperkt door de AVG.
- Geen concrete uitwerking in PvE, wel een tekstuele aanpassing ter verduidelijking.

Eis 28:

Advies:

- Er is gesproken over hoe om te gaan met spoedgevallen. Dit verloopt ook wel eens via de mail.
- Advies is dat via de mail niet wenselijk is, opdrachtverstrekkingen dienen via iWmo plaats te vinden. Dat geldt ook voor spoedgevallen. Aandachtspunt voor de gemeente is om intern te borgen dat de verwerking tijdig plaatsvindt om vertraging te voorkomen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Geen concrete uitwerking in PvE. Dit is al reeds zo verwoord (Leveringsopdracht is via iWmo)

Eis 32:

Advies:

- 3^e bulletpoint gaat over evaluatie van het leveringsplan, dat overlapt met eis 23. Advies is samenvoegen.
- Een bepaalde flexibiliteit in de uitvoering is noodzakelijk om passende ondersteuning te kunnen bieden. Uitgangspunt is structuur en regelmaat voor de client, echter is flexibiliteit ook nodig anders blijf je met elkaar gesprekken erover voeren. Advies is om de mogelijkheid tot afwijken in overleg met cliënt op te nemen.

Concrete uitwerking in PvE:

- 3^e bulletpoint is samengevoegd met gedeelte uit eis 23. Zie ook opmerking bij eis 23.
- Eis is aangepast.

Eis 33:

Advies:

- Wlz of Zvw is geen voorliggende wetgeving.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 34:

Advies:

- Net als bij eis 14 ervaren aanbieders dat er ook andere redenen kunnen zijn en het zou fijn zijn om dan wel een gesprek te hebben voordat door de opdrachtgever wordt bepaald dat het een niet valt onder zwaarwegende redenen. Aanbieders zeggen dit niet zomaar aan en willen zich dan gehoord voelen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Geen concrete uitwerking in PvE. Zoals het nu is verwoord is er ruimte voor overleg.
- Tekstuele aanpassing: gewichtige redenen is aangepast naar zwaarwegende redenen. De eis is daarmee in lijn gebracht met eis 14 (daar wordt ook gesproken over zwaarwegende redenen)

Eis 35:

Advies:

- Zie opmerking bij eis 23.
- Er is ook gesproken over de eis dat de eindrapportage ondertekend dient te worden door de cliënt, de vraag is gesteld of dit kan vervallen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Is samengevoegd met deel van eis 23.
- Eis m.b.t. ondertekening vervalt niet bij de eindrapportage. De gemeente wenst deze eis te hanteren.

Eis 37:

Advies:

- Aanbieders benadrukken dat vervoer een hoge kostenpost is en lastig te organiseren is. In algemene zin zou het de voorkeur zijn als de gemeente het vervoer zelf inkoopt/regelt.

- De vergoeding is vaak niet kostendekkend. Bijvoorbeeld in Hardenberg ook niet.
- Voor het kostprijsonderzoek geven de aanbieders het advies om een kilometer range te hanteren en niet te werken met een vaste vergoeding per dag. Ook een hogere vergoeding voor rolstoelvervoer wordt geadviseerd.

Concrete uitwerking in PvE:

- Geen concrete uitwerking in PvE.

Eis 38:

Advies:

- Het woord “bij” is overbodig.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 40:

Advies:

- Het is niet duidelijk wat bedoeld wordt met een reële behoefte. Het advies is om te vermelden dat het afgestemd is op de doelen van de cliënt zoals vastgesteld in het leveringsplan.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 47:

Advies:

- De eis is heel lang en ingewikkeld geschreven, advies is om dit korter te maken.
- Ervaringsdeskundigen kunnen onder direct toezicht ingezet worden van een medewerker met minimaal mbo niveau 4, advies is om hier onder supervisie van te maken.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 56:

Advies:

- Het advies is dat onderaannemers ook worden getoetst voordat ze ingezet kunnen worden en dat zij aan dezelfde voorwaarden moeten voldoen als de opdrachtnemer. Een aanbieder geeft aan dat gemeenten ook in de documenten hebben staan dat de aanbieder moet aantonen dat de onderaannemer voldoet aan de gestelde voorwaarden.

- Het advies is om dit concreet uit te werken in de aanbestedingsdocumenten zodat duidelijk is wat de aanbieder van de onderaannemer moet aanleveren.

Concrete uitwerking in PvE:

- Dit punt wordt nader uitgezocht en verwerkt in de definitieve aanbestedingsdocumenten.

Eis 61:

Advies:

- Advies om concreter uit te werken wat verwacht wordt van een coöperatie en de leden daarvan, net als bij eis 56 m.b.t. de inzet van onderaannemer(s).

Concrete uitwerking in PvE:

- Dit punt wordt nader uitgezocht en verwerkt in de definitieve aanbestedingsdocumenten.

Eis 65:

Advies:

- Er is door een aanbieder aangegeven dat de 1^e bullet point (vaste gezichten en continuïteit van medewerkers) niet altijd haalbaar is, ook gezien de huidige arbeidsmarkt.

Concrete uitwerking in PvE:

- Geen concrete uitwerking in PvE. Zoals het nu is verwoord is het een gedeelde commitment om te investeren in.

Eis 69:

Advies:

- Staat twee keer hetzelfde.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 72:

Advies:

- Onder eis 17 is vermeld dat aanbieders de zorg binnen maximaal 10 werkdagen dienen te regelen. Deze tijd zou dan niet mee moeten tellen als wachttijd. Dit dient concreet vermeld te worden in eis 72 om eventuele discussies met elkaar te voorkomen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 77:

Advies:

- Definieer “Wmo toezicht”.

Concrete uitwerking in PvE:

- Begrippenlijst is uitgebreid (zie eerste pagina PvE).

Eis 83:

Advies:

- Advies is om “maximaal” toe te voegen.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Eis 92:

Advies:

- Advies is om concreet te verwoorden zodat duidelijk is dat het gaat om no show.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast en er is een tekstuele wijziging verwerkt zodat de laatste zin van de eis beter loopt.

Eis 93:

Advies:

- Advies is om deze eis aan te passen. Uren is van toepassing op begeleiding, en bij dagbesteding is het advies om te werken met dagdelen. In geval van dagdelen is het advies om te werken met dagdelen van 4 uur.

Concrete uitwerking in PvE:

- Eis is aangepast.

Verdere bespreekpunten tijdens de marktconsultatie

- **Verslag vorige marktconsultatie:** op pagina 14 wordt er gesproken over de beschikbaarheid van begeleiding buiten reguliere uren. Een aanbieder wil graag verduidelijkt hebben dat er dan gesproken is over Beschermd Thuis en niet over reguliere Wmo begeleiding. Dat is het geval.
- **Doelgroepen en expertise:** een aanbieder geeft het advies om dit op te nemen in de aanbesteding. Zodat de aanbieders ook van elkaar weten wie wat kan. Zo kan je elkaar makkelijker vinden en regie nemen richting elkaar.
- **Inzet van tolken:** Er is gesproken over de inzet van tolken. De vraag is gesteld hoe vaak dit is voorgekomen bij de gemeente Ommen. Aanbieders geven aan dat dit bij dagbesteding niet is

voorgekomen en dat het bij begeleiding een paar keer is voorgekomen. De vraag is gesteld hoe dit geregeld is bij andere gemeenten. Ervaringen bij andere gemeenten is dat er maatwerkafspraken over gemaakt worden. Aanbieders pleiten ervoor om een gesprek mogelijk te maken zodat er ruimte is om in overleg te treden met de gemeente.

- **Indirecte tijd:** aanbieders vragen om aandacht voor de indirecte tijd. Aanbieders zien vaak dat reistijd en werkzaamheden waar de cliënt niet bij, niet gedeclareerd mogen worden. Dat maakt het voor de aanbieders lastig, gezien dat wel een kostenpost is. Bijvoorbeeld in Hardenberg is dat zo toegepast. Aanbieders vinden dat een voorbeeld van hoe het niet moet.
- **Aantallen:** aanbieders willen graag meer informatie over de aantallen in Ommen; om hoeveel cliënten gaat het. Advies is om dit wel op te nemen in de aanbestedingsdocumenten.
- **Indiceren:** een aanbieder geeft als advies om een gemiddelde per week te hanteren bij indiceren.
- **Visie/koers gemeente en SamenDoen:** een vraag is gesteld over de verwachting van SamenDoen als het gaat om regievoering. Aanbieders merken dat er gemeenten zijn die de regie zelf pakken met een eigen team maar ook dat er gemeenten zijn die meer hoogover werken. De vraag is gesteld hoe Ommen erin staat? Als antwoord is gegeven dat de gemeente Ommen geen eigen team heeft, het is een regiegemeente. Qua werkwijze verandert er niet veel ten opzichte van hoe het nu is. De gemeente Ommen heeft op dit moment geen andere koers; de gemeente zorgt dat de hulpvraag helder is en dan zijn aanbieders aan zet om daar vorm aan te geven.
- **Dagbesteding:** aanbieders adviseren om te werken met een kilometer range zoals bij de Wlz. Daarnaast adviseren aanbieders om met dagdelen te werken en niet uren. Het advies is een dagdeel van 4 uur, waarbij minimaal 3 uur fysieke zorg is en de rest voor- en nabereidingstijd.
- **Groepsbegeleiding:** Er zijn aanbieders die groepsbegeleiding inzetten; dat is individuele begeleiding in groepsvorm. Een aantal aanbieders geven het advies om het mee te nemen in de aanbesteding. De aanbieders geven aan dat het niet perse een apart product hoeft te zijn, maar dat het van belang is dat duidelijk is hoe de financiering plaatsvindt. De aanbieders geven bijvoorbeeld aan dat voor- en nabereidingstijd meegenomen zou moeten worden. Er is gesproken over de financieringsvorm waarbij er gedeeld wordt door het aantal cliënten. Aanbieders geven aan dat dat niet altijd passend is. Als voorbeeld geeft een aanbieder: je hebt je op 8 cliënten voorbereid en dat komt goed uit, maar dan komen er maar 4 cliënten opdagen. Dan mag je het maar door 4 delen om te factureren en dat is niet vervelend voor de aanbieder.
- **Digitalisering en innovatie:** aanbieders benadrukken het belang van ruimte voor digitalisering in innovatie. In het PvE is dit niet onmogelijk gemaakt, dat is fijn. Advies is om ook hier alert op te zijn bij de productomschrijvingen.
- **Jaarrekening:** indien een jaarrekening gevraagd wordt, is het advies om te kijken naar wanneer deze beschikbaar zijn. Dat bijvoorbeeld of het concept of de jaarrekening van het jaar daarvoor ook voldoende is om in te leveren.

PvE: Wmo begeleiding/dagbesteding v0.2

Versie: v0.2 aangepast n.a.v. input marktconsultatie

Begrippenlijst

In dit Programma van Eisen worden de volgende definities gehanteerd:

1. **Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
2. **Gespreksverslag:** het verslag met de bijbehorende doelen en looptijd van de ondersteuning dat door SamenDoen wordt opgesteld naar aanleiding van het onderzoek waarin de adviezen, verwijzingen, en de afspraken die met de Cliënt zijn gemaakt naar aanleiding van zijn melding op grond van de Wmo 2015 worden omschreven.
3. **Cliënt:** een inwoner van de gemeente Ommen die cliënt is als bedoeld in art. 1.1.1 Wmo 2015; Ontvanger van de Zorg;
4. **Leveringsopdracht:** de nadere overeenkomst waarmee Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht geeft voor het leveren van de ondersteuning aan de Cliënt;
5. **Leveringsplan:** het plan dat door de Opdrachtnemer samen met de Cliënt wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning (inclusief methodieken en interventies) worden opgenomen ten behoeve van het realiseren van de doelen.
6. **SamenDoen:** het team van consultants van de Opdrachtgever voor het bepalen van de toegang tot de ondersteuning zoals in de Wmo bedoeld;
7. **Raamovereenkomst:** de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
8. **Opdrachtgever:** de gemeente Ommen;
9. **Opdrachtnemer:** de gecontracteerde zorgaanbieder.
10. **Wmo toezicht: de toezichthouders Wmo van GGD IJsselland.**

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het programma van eisen en de AIV 2022. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk afgewezen.
2.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst met bijlagen.
3.	Opdrachtnemer voldoet aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
4.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
5.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en handelt ernaar (o.a. Jeugdwet, Wmo, Wtza, Wlz, Zvw en Wet Bibob).
6.	Opdrachtnemer neemt kennis van de actuele verordening en beleidsplannen van de Opdrachtgever en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan eventuele wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving.
7.	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.
8.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • Openingstijden; • Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten; • Informatie over het indienen van klachten; • Privacy statement/protocol. De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
10.	Bij het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme overdracht.

Uitvoering/levering ondersteuning	
11.	Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en het Leveringsplan de doelen in het Gespreksverslag , ondersteuning te verlenen aan de Cliënt die voor de Opdrachtnemer heeft gekozen.
12.	Opdrachtnemer is verplicht iedere Cliënt tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning. Selectie van Cliënten op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook is niet toegestaan.
13.	De Cliënt heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde ondersteuning biedt. De keuze van de Cliënt is voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Leveringsopdracht.
14.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor de Cliënten die binnen de doelgroep van de Opdrachtnemer vallen (zoals aangegeven bij diens Inschrijving), tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden aan desbetreffende Cliënt. Daar waar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer de gevraagde ondersteuning kan bieden, verwijst Opdrachtnemer de Cliënt zo spoedig mogelijk door naar deze Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk tot dat de Cliënt is overgedragen aan een andere Opdrachtnemer. Zwaarwegende redenen kunnen zijn: • Conflicterende verplichtingen of belangen; • Onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie uit het verleden. Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van zwaarwegende redenen, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of er een zwaarwegende reden bestaat.
15.	Opdrachtnemer verschaft de Cliënt bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning en het dienstenaanbod van Opdrachtnemer.
16.	Opdrachtnemer behandelt Cliënten en medewerkers van Opdrachtgever op een respectvolle wijze en zet geen zogenoemde agressieve verkooptechnieken in.
17.	Na verzending van de Leveringsopdracht (301 bericht) door Opdrachtgever: • Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Cliënt en stelt Opdrachtnemer een Leveringsplan op dat binnen de kaders van de beoogde resultaten aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en wensen van de Cliënt. Het Leveringsplan wordt geaccordeerd door of is in overeenstemming met de Cliënt ondertekend door Opdrachtnemer en Cliënt of diens gemachtigde/ verantwoordelijke opgesteld. Als Cliënt of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Leveringsplan. In het Leveringsplan dienen

	tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden om de gestelde doelen en het gewenste resultaat te behalen binnen de gestelde looptijd. Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Cliënt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het eerste contact met Cliënt. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan in kennis door een 305-bericht. Indien de maximale termijn van tien (10) werkdagen wordt overschreden stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Cliënt op de hoogte. Indien deze termijn in enig geval niet haalbaar blijkt, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om een start van ondersteuning af te spreken.
18.	Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de Cliënt en zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de Cliënt. Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie van de Cliënt met de Cliënt. Indien de verandering gevolgen heeft voor de mate van de inzet voor de Cliënt, dan meldt Cliënt of Opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij de Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer zoekt actief naar mogelijkheden om ondersteuning af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van ondersteuningsduur, complexiteit of intensiteit (bijvoorbeeld door inzet van voorzieningen uit het voorliggend veld, vrijwilligers en eigen netwerk van de Cliënt). De ondersteuning is gericht op ontwikkeling, blijvende participatie en/of stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de levensfase van de Cliënt.
20.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) werknemer van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
21.	Opdrachtnemer maakt tijdig aan de Cliënt kenbaar of de ondersteuning op algemeen erkende feestdagen, zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet, en in het weekend wel/niet wordt geboden en of alternatieven beschikbaar zijn waarvan de Cliënt gebruik kan maken. <u>Opdrachtnemer maakt met de Cliënt afspraken over de uitvoering van het Leveringsplan en daarin is geborgd dat feestdagen geen belemmering zijn voor de uitvoering van het Leveringsplan.</u>
22.	De Cliënt bepaalt samen met de Opdrachtgever in het Gespreksverslag welke doelen behaald dienen te worden behaald, het "wat". Opdrachtnemer bepaalt met Cliënt in het Leveringsplan "hoe" de doelen behaald worden.
23.	Opdrachtnemer evalueert ten minste één keer per jaar zes maanden (bij trajecten vanaf één (1) jaar) <u>het Leveringsplan</u> , de voortgang van de ondersteuning en de mate waarin de benoemde resultaten zijn gerealiseerd dan wel geborgd met Cliënt <u>en/of diens vertegenwoordiger</u> . <u>Opdrachtnemer geeft bij Opdrachtgever aan indien het passender is bij de situatie en behoefte van de Cliënt om een hogere frequentie te hanteren en/of een consulent van SamenDoen aan te laten sluiten bij het gesprek.</u>

	Aan het einde van de Leveringsopdracht maakt Opdrachtnemer in samenspraak met Cliënt een procesverslag en vult het evaluatieformulier in, waarin staat op welke wijze ondersteuning is geboden en wat de bereikte resultaten zijn en op welke wijze de resultaten geborgd zijn.
24.	Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, het Leveringsplan (zonder vertrouwelijke informatie) of na toestemming van de Cliënt aan Opdrachtgever verstrekken.
25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken, structureren en coördineren van de uitvoering van de ondersteuning. Hierbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte samenwerking op operationeel niveau. Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever en vindt waar nodig afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
26.	Opdrachtnemer legt in het Leveringsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Cliënt vast over of en hoe de doelen alsnog kunnen worden nagekomen in geval van tijdelijke afwezigheid van de Cliënt als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.
27.	Als de Cliënt overgaat naar een ander <u>enieuwe</u> , door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt terstond, maar uiterlijk binnen één (1) week na de overdracht het dossier van de Cliënt compleet en kosteloos over aan deze <u>de nieuwe</u> Opdrachtnemer en neemt daarbij de privacywetgeving in acht.
28.	Ondersteuning die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt zal niet worden vergoed.
29.	Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed.
30.	Indien de Raamovereenkomst op enige manier voortijdig eindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor Cliënten te realiseren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de ondersteuning voor alle Cliënten die nog niet zijn overgedragen.
31.	In beginsel bepaalt Cliënt van welke Opdrachtnemer hij de ondersteuning wil ontvangen. Ondersteuning bij de keuze voor Opdrachtnemer kan ook geboden worden door een Cliëntondersteuner. Cliënt kan gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van Cliëntondersteuning. Opdrachtgever zal Cliënt daar actief op wijzen.

Leveringsplan	
32.	Opdrachtnemer maakt met Cliënten duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning, vastgelegd in een Leveringsplan. Basis voor dit Leveringsplan zijn de doelen die opgesteld zijn tussen Opdrachtgever en Cliënt.

Dit Leveringsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:

- Het Leveringsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de Cliënt opgesteld en aan de Cliënt verstrekt.
- Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Leveringsplan, tenzij door bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer genoodzaakt is hiervan af te wijken.
- ~~Het Leveringsplan wordt minimaal één keer per jaar met de Cliënt en/of de vertegenwoordiger van de Cliënt besproken. In het Leveringsplan wordt dit vastgelegd.~~
- De ondersteuning wordt conform het gemaakte Leveringsplan geboden. Bijstellingen en veranderingen in het Leveringsplan worden schriftelijk vastgelegd.
- Het Leveringsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de Cliënt, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag-weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd. In overleg met de Cliënt kan hiervan worden afgeweken.
- Het Leveringsplan beschrijft hoe de ondersteuning wordt vormgegeven en afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de Cliënt daar waar mogelijk een actieve rol speelt of gaat spelen in het ondersteuningsproces.
- Het Leveringsplan beschrijft hoe de inzet van voorzieningen uit het voorliggend veld een bijdrage kunnen (gaan) leveren in het ondersteuningsproces.
- Indien delen van de ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer, dan wordt dit in het Leveringsplan vermeld.

Beëindiging ondersteuning

33. Opdrachtnemer beëindigt de ondersteuning:

- Indien in overleg met de Cliënt is besloten dat de ondersteuning niet langer (volledig) noodzakelijk is.
- Vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Cliënt is verlopen;
- Vanaf het moment dat Cliënt geen ingezetene meer is van de gemeente;
- Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Cliënt;
- Wanneer de Cliënt is overleden;
- Op grond van zwaarwegende redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen;
- Als Cliënt de ondersteuning ontvangt vanuit ~~voorliggende~~andere wetgeving (bijvoorbeeld Wlz of Zvw).

Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.

34.	Het beëindigen van ondersteuning aan een Cliënt, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij Cliënt nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er <u>gewichtige-zwaarwegende</u> redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de ondersteuning voort te zetten en na toestemming van Opdrachtgever. <u>GewichtigeZwaarwegende</u> redenen kunnen zijn: • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Cliënt; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die ondersteuning verleent; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of er een <u>gewichtige-zwaarwegende</u> reden bestaat. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de hulp niet kan voortzetten. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Cliënt een andere gecontracteerde Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren ondersteuning.
35.	Opdrachtnemer sluit de ondersteuning af met een eindrapportage welke is ondertekend door Cliënt en Opdrachtnemer, en binnen twee (2) weken in bezit is van Opdrachtgever. In de eindrapportage worden de gestelde doelen vanuit het Leveringsplan geëvalueerd. Aan het einde van de Leveringsopdracht maakt Opdrachtnemer in samenspraak met Cliënt een eindrapportage en vult het evaluatieformulier in. In de eindrapportage staat op welke wijze ondersteuning is geboden en worden de behaalde resultaten in relatie tot de gestelde doelen vanuit het Leveringsplan geëvalueerd. De eindrapportage dient ondertekend te worden door Cliënt en Opdrachtnemer en binnen twee (2) weken in bezit te zijn van Opdrachtgever.
36.	Als de situatie van Cliënt vóór afloop van de gestelde termijn verandert of als vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een algemene voorziening) waardoor de inzet van de ondersteuning niet langer noodzakelijk is, kan Opdrachtgever eenzijdig de Leveringsopdracht voor het aanbieden van de ondersteuning beëindigen.

Vervoer (dagbesteding)

37.	Opdrachtnemer benut vervoersvoorzieningen uitsluitend in die gevallen waarbij er geen eigen vervoersmogelijkheden van Cliënt zijn. Van vergoeding door de Opdrachtgever is alleen sprake indien toegewezen.
-----	---

Kwaliteit	
38.	Opdrachtnemer dient bij methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van volgende databanken: • Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies. • Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ. • Vergelijkbaar: Een interventie die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning. Opdrachtnemer is verplicht de in het kader van de ondersteuning in te zetten methodieken op te nemen in het Leveringsplan. Indien het gaat om een (nieuwe) interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de in het bovenstaand beschreven databanken, heeft de Opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren en accorderen.
39.	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid en werkt vanuit dit gedachtegoed.
40.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Ondersteuning wordt in elk geval: • Veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt. • Afgestemd op de doelen van de cliënt zoals vastgesteld in het Leveringsplan de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van ondersteuning of hulp die de Cliënt ontvangt. • Systeemgericht aangeboden, er is een naadloze verbinding tussen de ondersteuning voor de Cliënt en zijn gezin, het sociale netwerk en directe leefomgeving (thuis, in de wijk, op school, werk, dagbesteding enzovoort).
41.	Als Opdrachtnemer inschat dat het waarschijnlijk is dat een Cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, en deze ondersteuning nodig is om tot een oplossing van de ondersteuningsvraag van de Cliënt te komen, begeleidt Opdrachtnemer de Cliënt bij het aanvragen hiervan of spreekt zij met de reeds betrokken partij af dat de Opdrachtnemer hierin begeleidt.
42.	Opdrachtnemer en indien van toepassing onderaannemers en/of samenwerkende partijen werken mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geven opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever over de aanbevelingen te informeren en dient concreet aan te geven indien aanbevelingen de ondersteuning aan de Cliënten van de Opdrachtgever raakt. Bij niet nakomen

	van de aanbevelingen binnen een door de inspecterende organisatie bepaalde termijn na publicatie van het rapport, kan de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer worden ontbonden.
43.	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ter bevordering van de rechtspositie van de Cliënt, waaronder in ieder geval: • het afhandelen van klachten; • het organiseren van medezeggenschap; • het verantwoorden van de naleving van gestelde kwaliteitseisen.
44.	De mogelijkheid dient te bestaan dat Cliënt bij ontevredenheid over de begeleider (schriftelijke klacht) binnen een termijn van vier (4) weken een andere begeleider van dezelfde Opdrachtnemer toegewezen krijgt. Deze mogelijkheid kan Opdrachtnemer een Cliënt alleen onthouden als de redenen voor de Cliënt om te vragen om een andere begeleider onredelijk worden geacht of dit gelet op de problematiek van Cliënt en in overleg met Opdrachtgever door Opdrachtnemer onwenselijk wordt geacht. Komen Opdrachtnemer en Cliënt binnen vier (4) weken niet tot overeenstemming dan bemiddelt de Opdrachtgever.
45.	Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of branchevereniging. De zorgaanbieder dient te beschikken over een van de volgende bij de opdracht passende kwaliteitscertificaten: ISO-9000, EN 15224, HKZ, PREZO of over een actueel kwaliteitsplan passend bij de opdracht. Dit kwaliteitsplan behoeft vooraf goedkeuring.
46.	Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of Opdrachtnemer de ondersteuning uitvoert zoals uitgewerkt in de Leveringsplan. Als Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer toerekenbaar te kort schiet bij het nakomen van de verplichtingen, stelt hij Opdrachtnemer in gebreke.

Personeel en vrijwilligers	
47.	De ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt verleend door een medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo-niveau 4. De aanvullende inzet van medewerkers met een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van mbo 3-niveau of lager is toegestaan indien: • De inzet van medewerkers met een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van mbo 3-niveau of lager doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de ondersteuning. • De medewerker beschikt minimaal over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding op mbo 3-niveau.

	• Inzet van medewerkers op niveau mbo 1 en mbo 2 is slechts mogelijk in de volgende situaties: ◦ Het in beperkte mate uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden onder direct toezicht van een medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo niveau 4. ◦ De inzet als ervaringsdeskundige onder direct toezicht van een medewerker die beschikt over afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo niveau 4. • Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de medewerker met een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van mbo 3 niveau of lager en de medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo niveau 4. Het is voor de Cliënt duidelijk welke medewerker – die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo niveau 4 – de regie voert en het aanspreekpunt is. <u>De ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt verleend door een medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo niveau 4.</u> <u>De aanvullende inzet van medewerkers met een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van mbo niveau 3 of lager is toegestaan indien:</u> • <u>De inzet van medewerkers met mbo niveau 3 of lager geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de ondersteuning.</u> • <u>Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de medewerker met mbo niveau 3 of lager en de medewerker van minimaal mbo niveau 4.</u> • <u>Het is voor de Cliënt duidelijk welke medewerker - die beschikt over minimaal mbo niveau 4 - de regie voert en het aanspreekpunt is.</u> <u>Mbo 1 en Mbo 2 niveau inzet is slechts mogelijk in de volgende situaties:</u> • <u>Het betreft in beperkte mate uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden onder direct toezicht van een medewerker met minimaal mbo niveau 4.</u> • <u>De inzet als ervaringsdeskundige onder supervisie van een medewerker met minimaal mbo niveau 4.</u>
48.	Levering geschiedt door inzet van gekwalificeerde medewerkers en – voor zover van toepassing - op basis van een voor Opdrachtnemer geldende cao.

49.	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Cliënten. De VOG mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de medewerker. Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
50.	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met Cliëntcontact: • Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (conform eis 49); • Beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren; • Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; • De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; • Zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Cliënt respecteert; • Blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel als voor ZZP'ers.
51.	Opdrachtnemer beperkt voor de Cliënt zoveel mogelijk het aantal wisselingen van beroepskrachten die ondersteuning leveren.
52.	Als er op enig moment medewerkers van andere gecontracteerde Opdrachtnemers over gaan naar Opdrachtnemer, treedt Opdrachtnemer met deze gecontracteerde Opdrachtnemer in overleg om het zoveel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen medewerkers en Cliënten te realiseren.
53.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de ondersteuning van de Cliënt, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de ondersteuning wordt geborgd.
54.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de ondersteuning, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de ondersteuning wordt geborgd. De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.
55.	Opdrachtnemer garandeert dat vrijwilliger met Cliëntcontact: • Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; • De Nederlandse taal beheerst; • Zich kan legitimeren als vrijwilliger van Opdrachtnemer; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Cliënt respecteert.

Inzet onderaannemers en coöperaties	
56.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de Opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. De ondersteuning die is geleverd door een onderaannemer waarvoor deze toestemming ontbreekt, kan niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
57.	Opdrachtnemer (hoofdaannemer) blijft bij de inschakeling van een onderaannemer te allen tijde (eind)verantwoordelijk en aansprakelijk voor (de kwaliteit van) de ondersteuning. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling van de uitgevoerde ondersteuning richting de onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: • de Opdrachtnemer kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van onderaannemers; • er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderaannemers; • de onderaannemers voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen; daar waar een onderaannemer niet aan de eisen gesteld in deze aanbestedingsstukken kan voldoen, voldoet hij daar samen met de hoofdaannemer aantoonbaar wel aan .
58.	Hoofdaannemer en onderaannemer maken met elkaar afspraken over de inzet van ondersteuning. Opdrachtgever verwacht dat hoofdaannemers en onderaannemers hiervoor een contract sluiten, waarin inhoudelijke en financiële afspraken worden vastgelegd. De werkwijze tussen beide partijen is de verantwoordelijkheid van de hoofdaannemer en deze werkwijze is bij de hoofdaannemer vastgelegd. Hierdoor is inzichtelijk welke ondersteuning wordt geleverd vanuit de hoofdaannemer en welke vanuit onderaannemer. De onderaannemer wordt uitbetaald door de hoofdaannemer.
59.	Bij het inzetten van onderaannemer zal Opdrachtnemer (hoofdaannemer) de onderaannemer een realistisch en marktconform tarief betalen. Het moet voor een onderaannemer in ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.
60.	Op de onderaannemer (inclusief ZZP'ers) zijn dezelfde eisen, voorwaarden en condities van toepassing die gelden voor de Opdrachtnemer. De naleving van deze eisen, voorwaarden en condities wordt door Opdrachtnemer aan de onderaannemer opgelegd in de afspraken die Opdrachtnemer met de onderaannemers maakt.
61.	Opdrachtgever gaat ten aanzien van coöperaties aanvullende voorwaarden stellen met betrekking tot de inzet van de leden van de coöperatie bij deze opdracht. Deze liggen in lijn met hetgeen van hoofd- en onderaannemers gevraagd wordt. Op hoofdlijnen is dat: • Opdrachtgever gaat er van uit dat de coöperatie alleen integere coöperatieleden inschakelt. • Opdrachtgever kan de integriteit van coöperatieleden toetsen. • Indien de Opdrachtnemer na gunning wijzigingen (leden erbij en/of eraf) wil aanbrengen in de aanvankelijk aangegeven coöperatieleden die invulling geven aan de uitvoering

	van de Raamovereenkomst dan moet hij hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden verbinden aan deze goedkeuring.
--	--

Samenwerking	
62.	Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met medewerkers van andere relevante organisaties, onder andere: gezondheidszorg, begeleiders op school en thuiszorg.
63.	Het streven van Opdrachtgever is dat iedere Cliënt participeert naar vermogen. Opdrachtnemer draagt hieraan bij door actief samen te werken met ketenpartners op het gebied van zorg en welzijn en partners in het voorliggend veld.
64.	De gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: • Het belang van de Cliënten staat voorop in de samenwerking; • In de samenwerking ligt de focus op het in het Leveringsplan geformuleerde doel. Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. • Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden. Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.
65.	Samenwerking tussen Opdrachtnemers en met Opdrachtgever vereist vertrouwen in elkaars wederzijdse expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen: • Vaste gezichten en continuïteit van medewerkers; • Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn; • Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de Cliënt, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang; • Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking; • Op casusniveau afspraken over rollen en terugkoppeling; • Samen in gesprek met de Cliënt indien de situatie hierom vraagt; • Een goede relatie met de maatschappelijke partners, gecontracteerde Opdrachtnemers en Opdrachtgever.
66.	Investeren in samenwerken is ook het organiseren van de randvoorwaarden: • Toegankelijkheid en beschikbaarheid van medewerkers (tijd); • Vastleggen afspraken; • Ontmoeting, overleg en uitwisseling; • Veilige omgeving; • Privacybescherming.

Informatie en communicatie (contractmanagement)	
67.	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contractmanagement van Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.
68.	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie (o.a. opleidingseisen) op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. Opdrachtgever gaat hiermee terughoudend om.
69.	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van de ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de Opdrachtgever terstond van die omstandigheden per e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft Opdrachtnemer de Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de Opdrachtgever terstond van die omstandigheden per e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft Opdrachtnemer de Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
70.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij gerede twijfel, een extern (accountants)onderzoek in te stellen. De continuïteit van de ondersteuning wordt in ieder geval beschouwd als risicovol indien: - er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves; en/of - er gedurende de laatste drie (3) jaar sprake is (geweest) van materiële negatieve exploitatieresultaten; en/of - er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.
71.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een contractgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. In dit overleg worden de volgende onderwerpen besproken: • Doelrealisatie; • Cliënttevredenheidsonderzoek; • Klachten en klachtafhandeling; • Facturatie/ declaratiegedrag; • Kwaliteit van samenwerking; • Ontwikkelingen.

	Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van de Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
72.	Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen: • In- en uitstroom aantal Cliënten; • Start zorg; • Reden stop zorg; • Het aantal Cliënten per kwartaal op de wachtlijst; • Klachten (overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling (inclusief termijnen)). De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst <u>(de toegestane termijn conform eis 17 telt niet mee voor de wachtlijst-tijd)</u>. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel. Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren. Een overzicht van de klachten en de afhandeling van de klachten wordt door Opdrachtnemer uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het contractgesprek aangeleverd bij de contractmanager van de Opdrachtgever.
73.	Opdrachtnemer neemt actief deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt en implementeert.

Klachtenregeling en Cliënttevredenheidsonderzoek	
74.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenprocedure conform de procedure zoals omschreven in de artikelen 13 t/m 17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: WKKGZ), welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van Cliënten. Opdrachtnemer is tevens aangesloten bij een onafhankelijk geschilleninstantie.
75.	Opdrachtgever meet, door een externe onafhankelijke partij, de tevredenheid van cliënten middels een Cliënttevredenheidsonderzoek. Indien nodig bespreekt Opdrachtgever de uitkomsten hiervan met Opdrachtnemer.

Meldplichten	
76.	<u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Opdrachtnemer hanteert een 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en bevordert het gebruik en de kennis van de Meldcode onder medewerkers. Indien er sprake is van onveiligheid (in het kader van de Meldcode), dan stelt de Opdrachtnemer een veiligheidsplan op. Opdrachtnemer wijst ten minste één aandachtsfunctionaris aan die lid is van de landelijke

	vakgroep aandachtsfunctionarissen kindermishandeling (LVAK). Deze aandachtsfunctionaris waarborgt de implementatie van de Meldcode. Deze functionaris is aanspreekpunt voor de zorg- en veiligheidspartners in het kader van de aanpak van huiselijk geweld en participeert in het ontwikkelplan huiselijk geweld en kindermishandeling van de Opdrachtgever. Ook is de aandachtsfunctionaris bekend met de specialisten die kunnen worden ingeschakeld voor specifieke vormen van huiselijk geweld. <u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. <u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Opdrachtnemer is bekend en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de GGD IJsselland. Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie (3) werkdagen) bij Opdrachtgever. Dit in verband met de coördinatie van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht. <u>Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)</u> Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ.
77.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen drie (3) werkdagen op de hoogte van: • Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens; • Meldingen van Opdrachtnemer bij Wmo toezicht; • Elk onderzoek dat door een derde (o.a. Opdrachtgever, toezichthouder van andere gemeenten, Justitie, Belastingdienst etc.) wordt gestart naar Opdrachtnemer; • Elke maatregel die een derde treft jegens Opdrachtnemer; • Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht; • Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Raamovereenkomst zouden kunnen leiden.

Bedrijfsvoering	
78.	Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntendossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
79.	Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.

80.	Opdrachtnemer 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.
81.	De activiteiten van Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
82.	Opdrachtgever mengt zich niet in de ondernemingsvrijheid, tenzij de bedrijfsvoering en/of de financiële situatie van de organisatie de continuïteit en de kwaliteit van de ondersteuning in gevaar brengt. Van een gevaar voor de continuïteit is sprake indien in eenzelfde boekjaar sprake is van een negatief eigen vermogen én een negatief financieel resultaat. Om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen dient de Opdrachtnemer te voldoen aan onderstaande voorwaarden: • aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden worden geen leningen verstrekt die geen verband houden met de te leveren ondersteuning en/of niet verstrekt zijn met zekerheidsstelling en tegen marktconforme rente en voorwaarden; • Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden; • Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden af tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden; • Opdrachtnemer draagt geen management-, consultatie- of franchisevergoedingen af aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden; de Opdrachtnemer onttrekt geen bedragen aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
83.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het principe 'zorggeld moet worden besteed aan zorg'. Opdrachtgever hanteert daarbij het uitgangspunt dat Opdrachtnemer <u>maximaal</u> 5% van het voorwerp van de opdracht reserveert voor reserves. Bij significante afwijkingen zal Opdrachtgever in gesprek gaan met Opdrachtnemer over de kwaliteit en de rechtmatigheid van de geleverde en gedeclareerde ondersteuning en de herkomst van het hoge nettoresultaat.

Goed werkgeverschap, -opdrachtgeverschap en passende beloning	
84.	Opdrachtnemer past de relevante cao's toe. Opdrachtnemer kiest ten behoeve van het realiseren van één (1) werkgever, gelet op zijn taken en de werkingssfeer-bepaling in de cao's, een passende cao. Dit betekent niet dat cao's geharmoniseerd moeten worden, maar dat er één dominante cao is.

85.	Opdrachtnemer stelt medewerkers die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning conform wet Waadi. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao(ABU).
86.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen medewerkers / totaal aantal beschikbare dagen medewerkers) en de tevredenheid en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers en zet zich in om verzuim te voorkomen.
87.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van medewerkers.

Administratie, declaratie en betaling	
88.	Ten aanzien van administratieve processen en handelingen handelt Opdrachtnemer volgens de in het Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n). Hierbij dient Opdrachtnemer uit te gaan van de meest recente versie.
89.	Het IZA accountantsprotocol financiële verantwoording (hierna: landelijk controleprotocol) Wmo is van toepassing. Met de toepassing van het landelijk controleprotocol worden de administratieve lasten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever beperkt. Door het gebruik van het landelijk controleprotocol kan Opdrachtnemer op eenduidige wijze financiële verantwoording afleggen over geleverde diensten. De volgende indieningstermijnen worden gehanteerd: • Financiële verantwoording: Vóór 1 maart van het jaar t + 1 • Controleverklaring van een ingeschreven accountant in het NBA register: Vóór 1 april van het jaar t + 1 Het protocol kan tussentijds worden aangepast.
90.	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/ of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
91.	Indien Opdrachtnemer niet deponeringsplichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
92.	Opdrachtnemer treft zelf doeltreffende maatregelen om no show door Cliënten te voorkomen en tevens hun werkproces zo inrichten dat bij afmeldingen de werkplanning adequaat wordt aangepast. <u>Met no show wordt bedoeld: onverwachte afwezigheid.</u>

	Indien de afmelding voor een reeds geplande ondersteuning door de Cliënt later plaatsvindt dan binnen 24 uur voorafgaand aan de ondersteuning, gaat Opdrachtgever er vanuit dat het niet mogelijk is om de werkplanning nog aan te passen en zal de no show maximaal tweemaal per Cliënt per kalenderjaar worden vergoed. Indien <u>er bij</u> een Cliënt vaker dan tweemaal <u>sprake is van een no show niet aanwezig is</u> neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. De mate waarin no show optreedt en de maatregelen die de Opdrachtnemer treft om dit te voorkomen, zullen onderdeel vormen van het <u>periodiek overleg</u> met de Opdrachtnemer in het kader van het contractmanagement te voeren <u>periodiek overleg</u>.
93.	Opdrachtnemer declareert per Cliënt maandelijks de uren van de geleverde ondersteuning. Facturering over een periode geschiedt tot maximaal drie daaropvolgende CAK-perioden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te laat ingediende facturen niet in behandeling te nemen.