

Overzicht alle producten

- Begeleiding individueel 1
- Begeleiding individueel 2
- Begeleiding individueel 3
- Begeleiding groep 1
- Begeleiding groep 2
- Hulp bij huishouden 1
- Hulp bij huishouden 2
- Begeleiding bij zelfzorg
- Kortdurend verblijf
- Vervoer

CONCEPT

Definities Programma van Eisen

Cliënt	Een inwoner uit de gemeente Krimpen aan den IJssel die ondersteuning middels een Maatwerkvoorziening ontvangt bij de aanbieder.
Dienstverlening/ Hulpverlening	De ondersteuning die aan de Cliënt door de Opdrachtnemer wordt geleverd.
Hoofdaannemer	De Opdrachtnemer die bij de uitvoering van de Opdracht andere organisaties of personen inschakelt, niet zijnde werknemers in dienst van Opdrachtnemer.
Hulpverleningsplan	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 resultaten en beoogde effecten voor de Cliënt.
Ketenpartner	Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de ondersteuning. Of die professioneel betrokken is bij de ondersteuning aan de Cliënt.
Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	Een variabele om de voortgang van de geformuleerde doelstellingen en effecten te meten, zodat duidelijk wordt in hoeverre deze worden behaald. Een KPI is SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd.
Leveringsopdracht	De Opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer om ondersteuning te bieden aan de Cliënt.
Maatwerkvoorziening	Ondersteuning die wordt geboden op grond van de Wmo aan een volwassene die een beschikking heeft ontvangen van de gemeente.
Gespreksverslag	Weergave van gesprek met Cliënt met daarin de bijbehorende resultaten en looptijd van de ondersteuning dat door de Toegang 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 worden omschreven.
Opdrachtgever	De gemeente Krimpen aan den IJssel.
Opdrachtnemer	De aanbieder met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst is aangegaan.
Prestatie	De inzet die de Opdrachtnemer levert om bij te dragen aan de te behalen resultaten.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst met inbegrip van de bijlagen die als Resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten.
Resultaat	Een Resultaat is meetbaar op Cliënt- of organisatieniveau (zie KPI) en draagt bij aan het behalen van de gewenste effecten van de opdracht.
Sociale basis	De Sociale basis (voorheen: voorliggend veld, inclusief algemene voorzieningen) bestaat uit drie onderling nauw verbonden pijlers: de inwoners zelf, hun Netwerken en de meer formele, georganiseerde Sociale basisvoorzieningen. De Sociale basis heeft een belangrijke preventieve functie, verkleint de behoefte aan zwaardere (zorg)voorzieningen en raakt aan alle aspecten van het dagelijks leven. Zoals ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid. Alles bij elkaar vormt de Sociale basis

	een vangnet voor hulp en steun. De Sociale basis is zichtbaar en laagdrempelig, iedereen kan er gebruik van maken.
Netwerk	Het "Netwerk" bestaat uit de sociale context waarin de Cliënt leeft, zoals het gezin, familie, school, vrienden, en soms ook bredere Netwerken zoals buurt of sportverenigingen. Het Netwerk omvat alle personen en factoren die van invloed zijn op de ontwikkeling en het welzijn van de jeugdige. Hieronder vallen meestal: • Gezin: Ouders, broers en zussen en eventueel andere verzorgers.
Toegang	De gemeentelijke Toegang op basis waarvan een Maatwerkvoorziening wordt toegekend.
Voorliggende voorzieningen	Geïndiceerde voorzieningen op grond van andere wetgeving, die als voorliggend voor een Maatwerkvoorziening kunnen worden ingezet en bekostigd.

CONCEPT

Algemene Eisen

Nr.	Eis
	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het programma van eisen en de Inkoopvoorwaarden 2023 Leveringen en Diensten. 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 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 aan Opdrachtnemer worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
5.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: • Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) • Wet Normering Topinkomens • Wet Toetreding zorgaanbieders (Wtza) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
6.	Opdrachtnemer werkt mee indien de gemeente bij zowel de uitvoering van de aanbestedingsprocedure als bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wenst te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).
7.	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wetgeving en beleidsmatige uitgangspunten (Scherper aan de wind) en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in lokaal beleid en lokale wet- en regelgeving. Voor zover dit redelijkerwijs verwacht mag worden binnen de kaders van deze opdracht en de inschrijving.
8.	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.
9.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
10.	Het is aan Opdrachtnemer om ondersteuning aan te bieden op zowel reguliere kantoor tijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de gecontracteerde vorm van ondersteuning.
11.	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, etc. • Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling. • Privacy statement/protocol. • Kwaliteitskeurmerk

	Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn en te voldoen aan WCAG 2.1 (internationale standaard voor toegankelijkheid) en/of niveau A en AA (onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549).
12.	Bij het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme overdracht.
	Kwaliteit
13.	Opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de Hulpverlening voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of branchevereniging.
14.	Opdrachtnemer is bekend met het toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo en de beleidsregels handhaving en naleving en handelt daarnaar. Wmo Toezicht GGD Regio Rotterdam Rijnmond werkt met zowel het landelijk toetsingskader (VNG Model toetsingskader Toezicht Wmo, opgesteld april 2024) als met een aanvullend regionaal toetsingskader (Toetsingskader Wmo GGD Rotterdam Rijnmond, vastgesteld maart 2025). Opdrachtnemer verleent ook medewerking aan eventuele preventieve en informerende bezoeken van de Toezichthouder. Opdrachtnemer is bekend met en handelt naar haar wettelijke verplichting om incidenten, zoals bedoeld in (citaat wetsartikel?), te melden bij de Toezichthouder Wmo Regio Rotterdam Rijnmond."
15.	De Opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. De Opdrachtnemer is geen brancheorganisatie. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten.
16.	De Opdrachtnemer dient 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 - De Grote Methodiekengids¹ - Vergelijkbaar: Een interventie die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning. Indien het gaat om een (nieuwe) interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de bovenstaand beschreven databanken, heeft de Opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren en accorderen.
17.	De Opdrachtnemer is indien van toepassing bekend met en werkt vanuit: - De Handreiking maatschappelijke ondersteuning² - De kwaliteitsstandaard GGZ standaard Generieke module - Daginvulling en participatie (2017)³
18.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Ondersteuning wordt in elk geval:

¹ [De Grote Methodiekengids: definitie • inventarisatie • praktische toepasbaarheid • wetenschappelijke onderbouwing van begeleidingsmethodieken voor mensen met een verstandelijke beperking | University of Groningen Press](#)

² [Handreiking maatschappelijke ondersteuning \[MOV-412032-0.1\].pdf](#)

³ [1. Introductie - Daginvulling en participatie | GGZ Standaarden](#)

	• Veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt. • Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van ondersteuning 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, behandelaar, enzovoort).
19.	De Opdrachtnemer heeft zicht op de Prestaties en voortgang; en doet aan continue verbetering van de Dienstverlening.
20.	De Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning in aansluiting op en afstemming met de Sociale basis en Voorliggende voorzieningen vanuit andere wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer heeft in beeld welke Voorliggende voorzieningen en voorzieningen in de Sociale basis er zijn. Zij stuurt op uitstroom naar en samenwerking met deze (lokale) voorzieningen.
21.	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 Opdrachtnemer af dat de Opdrachtnemer hierin begeleidt.
22.	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.
23.	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.
24.	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid ⁴ en werkt vanuit dit gedachtegoed.
25.	Levering geschiedt door inzet van gekwalificeerde medewerkers en – voor zover van toepassing – op basis van een voor Opdrachtnemer geldende cao. Zie hiervoor bijlage opleidingseisen. DUO geeft de mogelijkheid om een potentiële werknemer een digitaal bewijs uit het diplomaregister te laten overleggen.
26.	Bij inzet van personeel via een EVC-traject (Erkenning van Verworven Competenties) zet de Opdrachtnemer uitsluitend medewerkers in die hun competenties hebben laten valideren bij een erkende EVC-aanbieder ⁵ en registreren bij het van toepassing zijnde register. De medewerker staat geregistreerd in het Register Voor Ervaringscertificaten. Dit register bevat alle erkende opleidingscodes van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), (voorheen Crebo), RIO (voorheen CROHO) of erkende beroeps- of

⁴ Positieve Gezondheid - Institute for Positive Health (iPH)

⁵ Kenniscentrum - EVC Register

	branche- en competentiestandaarden die zijn ontwikkeld door de Stichting Examenkamer⁶. Daarnaast is het ervaringscertificaat omgezet in een branchecertificaat, vakbekwaamheidsbewijs, competentiebewijs of formeel diploma.
27.	Bij inzet van ervaringsdeskundigen dient de ervaringsdeskundige geregistreerd te zijn bij het Registerplein. Door deze registratie onderschrijft men; • Het actuele Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid • Naleving van de beroepscode voor ervaringsdeskundigen
28.	Opdrachtnemer is aantoonbaar in bezit van een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van haar personeel (zowel loondienstverband als inhuur), vrijwilligers en stagiaires werkzaam in het primaire proces die betrokken zijn uit de uitvoering van de opdracht. Ook personen die omgaan met persoonsgevoelige gegevens dienen een geldig VOG te bezitten. Op verzoek dient de Opdrachtnemer de VOG's terstond te tonen. Indien Opdrachtnemer met onderaannemers werkt, gelden de VOG-eisen ook voor de onderaannemers. Bij de (bij voorkeur digitale) aanvraag voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) dient het volgende profiel te worden opgegeven: profiel 45 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'. Voor medewerkers in ondersteunende diensten kan ook het algemene screeningsprofiel worden gebruikt. Een VOG profiel 75 is ook passend. De VOG mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de medewerker. Opdrachtnemer verlangt één keer per drie (3) jaar een nieuwe VOG van haar werknemers.
29.	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Cliëntcontact: • Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. • 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.
30.	Medewerkers die ondersteuning leveren binnen lopende toewijzingen worden zo min mogelijk gewisseld, indien een wisseling anders dan door ontslag, ziekte of verzuim noodzakelijk is dient dit gemotiveerd te worden.
31.	De medewerker is in staat direct in te spelen op veranderingen in de complexe situatie van Cliënt (Systeem); opschalen waar nodig en afschalen waar mogelijk. De medewerker heeft aantoonbare kennis van de specifieke doelgroep en complexe problematiek waarvoor hij/zij wordt ingezet. De medewerker werkt samen met alle betrokkenen en schakelt op verschillende niveaus.
32.	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. Een vrijwilliger kan uitsluitend worden ingezet onder regie en verantwoordelijkheid van een vaste medewerker. De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.
33.	De Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de gemeente geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit

⁶ Examenkamer | Werken aan de waarde van diploma's

	houdt in dat de Opdrachtnemer op verzoek van de gemeente gegevens aanlevert, vragenlijsten verspreidt, deelname van Cliënten bevordert en andere noodzakelijke medewerking verleent binnen de afgesproken tijd en conform de door de gemeente gestelde richtlijnen en verplichtingen. De Opdrachtnemer waarborgt daarbij de privacy van de Cliënten en werkt conform de geldende wet- en regelgeving.
	Levering van Wmo begeleiding en ondersteuning
34.	De Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en de afspraken in het Hulpverleningsplan, ondersteuning te verlenen aan de Cliënt die voor Opdrachtnemer heeft gekozen.
35.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ondersteuning zoveel mogelijk plaats vindt in de eigen leefomgeving van de Cliënt en aan sluit op de behoeften en leefwereld van de Cliënt.
36.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een Eerstverantwoordelijke ondersteuner/ persoonlijk begeleider als aanspreekpunt voor Cliënt en directe omgeving beschikbaar is. Deze medewerker werkt aan de individuele resultaten uit het Hulpverleningsplan.
37.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, 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. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in samenspraak of er zwaarwegende redenen bestaan.
38.	De Cliënt heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde Maatwerkvoorzieningen biedt. De keuze van de Cliënt is voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Leveringsopdracht. De Toegang geeft een zwaarwegend advies. In samenspraak wordt de beste passende Opdrachtnemer gekozen.
39.	Opdrachtnemer verschaft de Cliënt bij aanvang van ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning en het dienstenaanbod van Opdrachtnemer.
40.	Opdrachtnemer behandelt Cliënten en medewerkers van Opdrachtgever op een respectvolle wijze en zet geen zogenoemde agressieve verkooptechnieken in.
41.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer waar mogelijk hybride gaat werken en gebruik gaat maken van domotica/eHealth, indien passend bij de Hulpvraag van de Cliënt.
42.	Na verzending van de Leveringsopdracht door Opdrachtgever: • Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Cliënt; • Stelt Opdrachtnemer een Hulpverleningsplan op dat binnen de kaders van de beoogde resultaten aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en wensen van de Cliënt. Als Cliënt of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Hulpverleningsplan. In het Hulpverleningsplan dienen tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden om 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 andere start van ondersteuning af te spreken.
43.	De 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. Vervolgens meldt Cliënt of Opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij de Opdrachtgever.
44.	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 de Sociale basis, 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. Dit wordt vastgelegd in het Hulpverleningsplan en wordt in de evaluatie van de geboden ondersteuning meegenomen.
45.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
46.	De 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. De 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.
47.	Als de Cliënt overgaat naar een andere, 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 Opdrachtnemer en neemt daarbij de privacywetgeving in acht (inclusief toestemming van Cliënt).
48.	Ondersteuning die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt zal niet worden vergoed. Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed. Tenzij er een schriftelijke toestemming van de Toegang is gegeven om alvast te starten met de Hulpverlening.
49.	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.
50.	Indien van toepassing garandeert Opdrachtnemer de continuïteit van de Hulpverlening ook als deze noodzakelijkerwijs moet plaatsvinden tijdens avonduren of weekeinden of algemeen erkende feestdagen (zoals bijvoorbeeld bij Ondersteuning bij zelfzorg). Indien

	dit in uitzonderingsgevallen niet mogelijk is, wordt de Cliënt tijdig een aanvaardbaar alternatief geboden. Tijdens vakantieperiodes blijft de Hulpverlening doorgaan indien noodzakelijk.
	Hulpverleningsplan
51.	De Opdrachtnemer maakt met Cliënten duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning, vastgelegd in een Hulpverleningsplan. Basis voor dit Hulpverleningsplan is het Ondersteuningsplan dat door de Toegang wordt opgesteld. Dit Hulpverleningsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: • Het Hulpverleningsplan 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 Hulpverleningsplan, tenzij door bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer genoodzaakt is hiervan af te wijken. • Het Hulpverleningsplan dat de Opdrachtnemer maakt, moet aansluiten op de doelen die in het Ondersteuningsplan zijn geformuleerd. • Het Hulpverleningsplan bevat SMART geformuleerde doelen en daarbij zijn de activiteiten, frequentie en evaluatiemomenten opgenomen. • Het Hulpverleningsplan wordt minimaal één keer per jaar met de Cliënt en/of de vertegenwoordiger van de Cliënt besproken. In het Hulpverleningsplan wordt dit vastgelegd. • Bijstellingen en veranderingen in het Hulpverleningsplan worden schriftelijk vastgelegd. (Gerealiseerde tussenstappen, op – en afschaling van inzet) • De ondersteuning wordt conform het gemaakte Hulpverleningsplan geboden. Het Hulpverleningsplan 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. • Het Hulpverleningsplan 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 Hulpverleningsplan beschrijft hoe de inzet van voorzieningen uit de Sociale basis 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 Hulpverleningsplan vermeld.
52.	De Opdrachtnemer evalueert minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Cliënt, de voortgang en doelmatigheid van de geboden ondersteuning. De evaluatie is concreet en sluit aan bij de resultaten uit het Ondersteuningsplan. Er vindt terugkoppeling plaats naar de consultants van de Toegang indien de voortgang onvoldoende aansluit bij de te behalen (deel) resultaten. Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het Cliëntdossier en gedeeld met de Opdrachtgever.
53.	Opdrachtnemer legt in het Hulpverleningsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Cliënt vast over of en hoe de resultaten alsnog kunnen worden gehaald in geval van tijdelijke afwezigheid van de Cliënt als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.
54.	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 gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen. • Als Cliënt ondersteuning ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (bijvoorbeeld WLZ en Zvw). Opdrachtnemer bespreekt de voorgenomen beëindiging met de Opdrachtgever alvorens de zorg te beëindigen.
55.	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 gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de ondersteuning voort te zetten en na toestemming van Opdrachtgever. Gewichtige 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 in samenspraak met Opdrachtnemer om te beoordelen of er een gewichtige reden bestaat. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de ondersteuning 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.
56.	Opdrachtnemer sluit de ondersteuning af met een eindevaluatie welke is ondertekend door Cliënt. In de eindevaluatie worden de gestelde resultaten vanuit het Hulpverleningsplan en het Ondersteuningsplan geëvalueerd. De eindevaluatie wordt (na afstemming met de Cliënt) overlegd aan de Toegang.
Organisatie	
57.	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.
58.	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.
59.	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.

60.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever de eerstvolgende werkdag op de hoogte van: • Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens. • Meldingen van Opdrachtnemer bij de toezichthouder. • 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.
61.	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntendossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
62.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
63.	De 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.
64.	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
65.	De Opdrachtgever mengt zich niet in deze 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. • De Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden. • De Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden af tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden. • De 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.
66.	Opdrachtnemer dient ervan doordrongen te zijn dat de overeenkomst met Opdrachtgever het gevolg is van een wettelijke opdracht aan Opdrachtgever om

	ondersteuning te bieden aan haar inwoners, gefinancierd met publiek geld. Van de Opdrachtgever wordt geëist dat er sprake is van een hoge kwaliteit en een doelmatige en effectieve besteding. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij overeenkomstig handelt.
67.	Opdrachtgever erkent het belang van het behalen van een positief bedrijfsResultaat, aangezien deze kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers of investeringen ten behoeve van het Sociaal Domein. In het kader van het streven naar een verantwoorde besteding van publiek geld, hanteert Aanbestedende dienst de volgende kaders met betrekking tot het behalen van een positief bedrijfsResultaat. 1. Excessief hoge winsten worden niet geaccepteerd zonder opgaaf van bedrijfseconomische valide redenen. Onder excessief hoge winsten wordt verstaan meer dan 8% winst. 2. Indien naar het oordeel van de gemeenten sprake is van een situatie genoemd in lid 1, is de aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven in haar bedrijfsvoering. 3. Indien aanbieder in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles. 4. Indien uit een van de controles genoemd in lid 3 blijkt dat sprake is van een situatie genoemd in lid 1, dan kan dat aanleiding geven voor de gemeenten om maatregelen tot gevolg hebben zoals; a. Een terugvordering van uitbetaalde declaraties; b. Een toewijzingsstop; c. Verlaging van tarieven; en/of d. Beëindiging van het contract.
68.	Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht om zich integer te gedragen en mogen er geen integriteitstwijfels bestaan of ontstaan, hetgeen in ieder geval inhoudt dat Opdrachtnemer geen misdrijven en/of overtredingen mag begaan noch daarvan verdacht mag worden. Daarnaast mogen er gedurende de looptijd van deze overeenkomst geen feiten of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Opdrachtnemer in relatie staat tot strafbare feiten. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat Opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen Opdrachtnemer en een derde die in relatie staat tot strafbare feiten en/of daarvan verdacht worden, leidt tot integriteitstwijfels. Op grond hiervan kan de Opdrachtgever de Raamovereenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
69.	Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever de bevoegdheid om Opdrachtnemer en zijn eventuele Opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de bedoelde omstandigheden die hierboven zijn genoemd. Hiertoe wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar

	Bestuur (Bibob) gebruikt. Indien Opdrachtgever hiertoe de medewerking van Opdrachtnemer nodig heeft, zal Opdrachtnemer hier op eerste verzoek aan voldoen. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat Opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen Opdrachtnemer en een derde die in relatie staat tot strafbare feiten en/of daarvan verdacht worden, leidt tot integriteitstwijfels. Op grond hiervan kan de Opdrachtgever de Raamovereenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
70.	Opdrachtnemer verleent in het kader van deze overeenkomst geen professionele ondersteuning aan zijn/haar eigen partner of familielid in de 1 ^e of de 2 ^e graad.
71.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de Opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Ondersteuning die is geleverd door een onderaannemer waarvoor deze toestemming ontbreekt, kan niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
72.	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. Hoofdaannemers en onderaannemers maken met elkaar afspraken over de inzet van ondersteuning op inhoudelijk en financieel vlak met als doel stabiliteit en continuïteit te waarborgen. Hierin is inzichtelijk welke ondersteuning wordt geleverd vanuit de Hoofdaannemer en welke vanuit onderaannemer. De onderaannemer wordt uitbetaald door de Hoofdaannemer.
73.	Opdrachtgever vindt het van belang dat de inschakeling van onderaannemers op een verantwoorde manier plaatsvindt. Enerzijds dient hierbij de kwaliteit te worden gewaarborgd, anderzijds wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer optreedt als professioneel en verantwoordelijke Opdrachtgever richting de onderaannemer(s). Dit betekent dat de Opdrachtnemer zijn positie niet zal misbruiken ten aanzien van de contractuele en commerciële relatie met onderaannemers. 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.
74.	De 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-onderaannemers gevraagd wordt. Op hoofdlijnen is dat:

	- Opdrachtgever eist dat de coöperatie alleen integrale 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. De Opdrachtgever kan voorwaarden verbinden aan deze goedkeuring
75.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure vergelijkbaar met 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.
76.	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met Ketenpartners (medewerkers van andere relevante organisaties onder andere: gezondheidszorg, begeleiders op school, thuiszorg, behandelaar)
77.	De Opdrachtnemer neemt deel aan alle relevante overlegtafels georganiseerd door de gemeente, die betrekking hebben op de Dienstverlening waarin de aanbieder actief is, waaronder o.a.: - Ontwikkeltafels - Casuïstiektafels Bij spoed overleggen dient de aanbieder op korte termijn beschikbaar te zijn. Een goed geïnformeerde, beslissingsbevoegde vertegenwoordiger moet aanwezig zijn. De aanbieder bereidt zich goed voor, levert tijdig informatie aan en draagt actief bij aan de besprekingen. Bij niet-naleving kunnen sancties volgen, zoals boetes of beëindiging van de samenwerking.
78.	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 Hulpverleningsplan geformuleerde Resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. - De Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, 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.
79.	Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars 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.
80.	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.
81.	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.
Informatie en communicatie (contractmanagement)	
82.	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. De contractmanager van de Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.
83.	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.
84.	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 binnen een (1) werkdag 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.
85.	De contractmanager van Opdrachtgever gaat in principe ieder kwartaal met de Opdrachtnemer in gesprek, tenzij anders overeengekomen. In dit overleg: • Worden de Prestaties van Opdrachtnemer doorgenomen t.a.v. de Raamovereenkomst. • Worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) geagendeerd, zie hiervoor ook de afspraken in het kader van leveranciersmanagement (Uitvoeringsplan leveranciersmanagement Jeugd en Wmo Gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel 2026-2030). • Wordt de gewenste transformatie van de ondersteuning binnen de kaders van deze Raamovereenkomst besproken. Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
86.	We willen samen de transformatie vormgeven. Indien het voor deze opgave noodzakelijk blijkt, zal Opdrachtgever KPI's opstellen en is de Opdrachtgever gerechtigd de KPI's te wijzigen of aan te vullen. Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar jeugdzorg en WMO-voorzieningen. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer: • De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren.

	• Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering. • Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van meten of sturen vereisen. • Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de Hulpverlening. Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van het contract, tenzij anders overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is altijd om de Prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.
87.	Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen: • In- en uitstroom aantal Cliënten. • Start zorg. • Reden stop zorg. • Formeel ingediende Klachten bij de Opdrachtnemer of de klachtencommissie van de Opdrachtnemer (overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling (inclusief termijnen). • Het aantal Cliënten per kwartaal op de wachtlijst. De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel. De (eventuele) wachttijd tussen intakegesprek en het starten van de Dienstverlening dient door de Opdrachtnemer te worden bijgehouden. 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.
Meldplichten	
88.	<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 Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt de aard van calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk aan de GGD: meldplicht calamiteiten Wmo en Opdrachtgever Calamiteit of geweldsincident 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.
Administratie en verantwoording	
89.	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.
90.	Het gebruik van de regieberichten 305 en 307 is verplicht gedurende de looptijd van deze opdracht. <u>305-bericht</u> De begindatum van het bericht Start zorg (305) definieert de gemeente als het moment dat de aanbieder actief begint met de zorg voor de Cliënt. Een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder, een intakegesprek wel (mits de uitvoerende Hulpverlening aansluitend start op de intake). <u>307-bericht</u> De einddatum van het Stop zorg (307) definieert de gemeente als de laatste dag dat de zorg is geleverd aan de Cliënt. Het 307-bericht wordt binnen 5 werkdagen na het stoppen van de Hulpverlening aangeleverd bij de gemeente. In het bericht wordt aangegeven wat de reden is van het stopzetten van de Hulpverlening.
91.	Het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording 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.
92.	Indien de accountant geen goedkeurende verklaring voor de jaarcijfers van het afgelopen jaar heeft afgegeven of de bestedingsverklaring niet of niet tijdig is verstrekt, kan Opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
93.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar aanvullende informatie op te vragen dan wel een verscherpte interne controle op de administratie van de Opdrachtnemer uit te voeren. Aanleiding hiertoe kan zijn een niet goedkeurende accountantsverklaring dan wel andere signalen die hiertoe aanleiding geven. Opdrachtnemer zal hier de volledige medewerking aan verlenen.
94.	Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd (on)aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en (financiële) administraties van Opdrachtnemer.
95.	Het is Opdrachtgever toegestaan de controle door externe (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar alle aspecten van de uitvoering van deze overeenkomst. Daartoe hoort ook de juistheid van registraties, het berichtenverkeer, de declaraties of andere vergoedingen. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid in/van de geleverde zorg (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, het niet of onvoldoende leveren van zorg) kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatige

	declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog te betalen declaraties.
96.	In geval van gerede twijfel over de juistheid van de bestedingsverklaring, kan Opdrachtgever op kosten van de Opdrachtgever een accountant inzetten om een goedkeurende verklaring op te leveren. Indien de Opdrachtnemer medewerking aan deze accountantscontrole weigert of frustreert, volgt een boete, Cliëntenstop en/of opzegging van de overeenkomst.
97.	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/ of te voldoende aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever. Deze controles worden in redelijkheid en billijkheid uitgevoerd.
98.	Indien Opdrachtnemer niet deponering plichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
99.	Opdrachtnemer treft zelf doeltreffende maatregelen om no show door Cliënten te voorkomen en tevens haar werkproces zo in te richten dat bij afmeldingen de werkplanning adequaat wordt aangepast. Bij producten in groepsverband geldt: Indien de afmelding voor een reeds geplande ondersteuning door de Cliënt later plaatsvindt dan binnen 24 uur voorafgaand aan de ondersteuning, gaat Opdrachtgever ervan uit 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 een Cliënt vaker dan tweemaal niet aanwezig is 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 met de Opdrachtnemer in het kader van het contractmanagement te voeren periodiek overleg.
100.	Zowel de direct als de indirect Cliëntgebonden uren zijn declarabel. • <i>Directe Cliëntgebonden tijd</i>: persoonlijk contact, telefonisch contact (of beeldbellen) of email contact met de Cliënt of zijn Systeem. • <i>Indirecte Cliëntgebonden tijd</i>: noodzakelijk aan de directe Cliëntgebonden tijd verbonden inzet, zoals het opstellen van verslagen en rapportages, overleg in de zorgketen en de reistijd 'werk- werk'. De volgende uren zijn niet separaat te factureren: • <i>Overige indirecte tijd</i>: zoals onder meer teamoverleg, opleidingen en wetenschappelijk onderzoek. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd. Bij Hulp bij huishouden 1 en 2 is de regel met betrekking tot reistijd werk-werk afwijkend. Namelijk, de volgende uren zijn niet separaat te factureren: • De reistijd 'werk-werk', dus van en naar ambulante hulp of ondersteuning is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing en is dus niet apart te factureren.
101.	Opdrachtnemer declareert per Cliënt maandelijks de uren of dagdelen van de geleverde ondersteuning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te laat ingediende facturen niet in behandeling te nemen.
102.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever wanneer een Cliënt gedurende vier aaneengesloten weken geen ondersteuning ontvangt, als gevolg van een eigen bijdrage. Dit betreft een tijdelijke stop van ondersteuning.

Aanvullende eisen op de producten

Nr.	Eis
Begeleiding individueel	
103.	Opdrachtnemer heeft adequate kennis met betrekking tot financiën, zelfstandig wonen, participatie, sociale contacten, gezondheid e.d. om de opdracht te kunnen vormgeven.
104.	Individuele begeleiding kan niet op hetzelfde tijdstip worden ingezet in combinatie met begeleiding groep. Individuele begeleiding en begeleiding groep kunnen wel naast elkaar worden ingezet.
105.	De ondersteuning wordt geboden op de meest doelmatige locatie. Dit kan thuis bij de Cliënt zijn, maar ook elders. In aanvulling daarop kan de aanbieder ook gebruik maken van andere vormen van communicatie (bijvoorbeeld beeldbellen met de Cliënt), als dat beter aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de Cliënt.
106.	De begeleiding is in principe eindig of kan overgaan in een lichtere vorm van ondersteuning.
Begeleiding groep	
107.	De begeleiding vindt plaats op locatie van de aanbieder in een groep. De locatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving (zoals bestemmingsplan). Waar nodig heeft de Opdrachtgever de vereiste vergunningen verstrekt om ter plaatse ondersteuning te bieden. De locatie is aangepast aan (de kwetsbaarheid van) de doelgroep.
108.	De locatie is perceel-gebonden en bevindt zich binnen de gemeentegrenzen of daarbuiten, zo dicht bij de Cliënt als mogelijk. De locatie bevindt zich niet in het buitenland.
109.	Begeleiding groep wordt geïndiceerd in dagdelen, een dagdeel kent 4 uur. Eén etmaal is maximaal 2 dagdelen.
110.	Bij aaneengesloten dagdelen op één etmaal wordt er ook een maaltijd aangeboden.
111.	Het is Opdrachtnemer toegestaan om naast professionals ook vrijwilligers in te zetten, onder regie en verantwoordelijkheid van een medewerker. De vrijwilliger mag niet alleen op een groep staan.
112.	Professional heeft aantoonbare ervaring met de specifieke doelgroep waarvoor hij/zij wordt ingezet en kan de noodzakelijke ondersteuning bij de zelfzorg bieden.
113.	Professional werkt samen met alle betrokkenen.
114.	Begeleiding groep aan mensen met (ernstige) psychische aandoeningen worden volgens de GGZ-kwaliteitsstandaard geleverd ⁷ .
115.	De professionals stemmen onderling op de groep af zodat te allen tijde de noodzakelijke toezicht en nabijheid geleverd kan worden.
116.	De gemiddelde begeleidingsintensiteit bij begeleiding groep 1 is 1 professional per 8 Cliënten. Voor de groeps grootte tellen ook Cliënten mee met een PGB of met een Wlz indicatie.
117.	De gemiddelde begeleidingsintensiteit bij begeleiding groep 2 is 1 professional per 6 Cliënten. Voor de groeps grootte tellen ook Cliënten mee met een PGB of met een Wlz indicatie.
Hulp bij Huishouden	
118.	Er wordt met maximaal drie vaste hulpen gewerkt voor Cliënten. Tussentijds wijzigen van deze drie hulpen met andere hulpen is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Cliënt of bij het uit dienst gaan van één of meer van de drie vaste hulpen.
119.	Bij HH1 dient vervanging bij ziekte binnen 1 week beschikbaar te zijn, bij HH2 direct.

⁷ 1. Introductie - Daginvulling en participatie | GGZ Standaarden

120.	Indien sprake is van spoedhulp start Opdrachtnemer de hulp binnen 24 uur. Spoedhulp is alleen mogelijk als sprake is van (eenouder)gezinnen met kinderen jonger dan 12 jaar en bij ontslag uit het ziekenhuis. Onder spoedhulp wordt verstaan onuitstelbare zorg (verzorgen van de maaltijd en de opvang van kinderen).
121.	Cliënt is aanwezig wanneer Opdrachtnemer ondersteuning levert.
122.	Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer niet in bezit is van de huissleutel van de Cliënt.

CONCEPT

Bijlage Opleidingseisen

De gemeente Krimpen aan den IJssel stelt eisen aan de deskundigheid van medewerkers Wmo begeleiding en Jeugdhulp zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Medewerkers moeten beschikken over een afgeronde voor de hulp of ondersteuning relevante beroepsopleiding. Onder een relevante beroepsopleiding wordt in ieder geval verstaan:

1. Middelbaar Beroepsonderwijs

- Mbo relevante opleidingen volgens bijgevoegd overzicht (op basis van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), voorheen CREBO).
- Mbo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Relevante Associate Degree-opleiding wordt beschouwd als een mbo-opleiding tenzij aantoonbaar in cao anders ingeschaald.

2. Hoger Beroepsonderwijs

- Hbo relevante opleiding volgens bijgevoegd overzicht (op basis van SKJ).
- Hbo relevante opleiding volgens bijgevoegd overzicht (op basis van RIO (voorheen CROHO)).
- Hbo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Met een correct SKJ-registratienummer, afgegeven na 1-1-2019, kan iemand aantonen een relevante hbo-opleiding te hebben genoten.
- Bij een relevant hbo-master diploma dient een relevant hbo-Bachelor diploma te worden aangeleverd.

3. Universitair Onderwijs

- Wo relevante opleiding volgens vastgesteld RIO schema.
- Wo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Bij een relevant wo-master diploma dient een relevant Bachelor diploma te worden aangeleverd.

4. EVC/Vakbekwaamheidsbewijs

Wanneer een medewerker niet over een relevant mbo- en/of hbo-diploma beschikt kan via een EVC- traject bij een erkende EVC-aanbieder aangetoond worden dat de medewerker door middel van werkervaring wel vakbekwaam is.

Het Nationaal Kenniscentrum EVC beheert en onderhoudt het register inzake de EVC-procedures van erkende EVC-aanbieders. Via een procedure voor het Erkennen van jouw Verworven Competenties (EVC) wordt aan de hand van een erkende EVC standaard precies in kaart gebracht wat je daarvan aan kennis en vaardigheden in huis hebt. Er wordt gekeken naar wat je in de praktijk hebt (bij)geleerd en dit alles wordt vastgelegd in een uitgewerkt persoonlijk ervaringscertificaat. Met een Ervaringscertificaat kun je vervolgens de Examenkamer vragen om een vakbekwaamheidsbewijs af te geven.

5. Buitenlandse diploma's

Buitenlandse diploma's of andere vorm van validering van formeel onderwijs worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de Nederlandse overheid door SBB of Nuffic afgegeven diplomavergelijking of waardering.

6. Buitenlandse Vakbekwaamheidsbewijs

Buitenlandse bewijzen van vakbekwaamheid en andere vormen van validering van informeel en non formeel leren en vakvolwassenheid worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de EVC-convenant partners door het Nationaal Kenniscentrum EVC afgegeven verklaring inzake vakvolwassenheid en/of vakbekwaamheid.

7. Aanvullende eisen

Bij Jeugd dient gewerkt te worden volgens de norm verantwoorde werktoedeling⁸. Bij de uitvoering van Jeugdhulp is een SKJ of BIG registratie verplicht zoals genoemd in artikel 4.1.6 Jeugdwet en artikel 5.1.1. Besluit Jeugdwet. Er kan slechts een niet geregistreerde professional worden ingezet indien aannemelijk wordt gemaakt dat de kwaliteit van de uit te voeren taak niet nadelig wordt beïnvloed.

8. Onderwijsregisters

Mbo: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Hbo: RIO: Register Instellingen en Opleidingen

Wo: RIO: Register Instellingen en Opleidingen

DUO: Register van op naam gestelde diploma's

Opleidingen MBO-SBB register

Crebo nummer	Crebo naam	Niveau
10431	Sociaal Dienstverlener	4
10433	Sociaal Pedagogisch Werker	4
10743	Sociaal Pedagogisch Werker 4 (SPW 4)	4
91430	Medewerker gehandicaptenzorg niveau 4	4
92661	Maatschappelijke Zorg (Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg)	4
92662	Maatschappelijke Zorg (Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen)	4
92670	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener (Sociaal-maatschappelijk dienstverlener)	4
92660	Maatschappelijke Zorg 4	4
25474	Agogisch medewerker GGZ	4
25479	Thuisbegeleider	4
92601	MBO-Verpleegkundige (Geestelijke Gezondheidszorg)	4
92602	MBO-Verpleegkundige (Gehandicaptenzorg)	4
10742	Sociaal Pedagogisch Werker 3 (SPW 3)	3
10744	Sociaal Dienstverlener (SD)	3
92650	Maatschappelijke Zorg (Medewerker maatschappelijke zorg)	3
92611	Verzorgende (Geestelijke Gezondheidszorg) (incl. BIG-registratie)	3
92612	Verzorgende (Gehandicaptenzorg) (incl. BIG-registratie)	3

⁸ Zie hiervoor Kwaliteitskader Jeugd: [kwaliteitskader-jeugd-v2.1.pdf \(skjeugd.nl\)](#)

Opleidingen hbo – wo – RIO register

Opleidingscode	Naam Opleiding	Internationale naam
34507	HBO Toegepaste Psychologie	
81006	HBO Toegepaste Psychologie	
30114	HBO Applied Psychology	
4075	HBO Jeugdpsychologie	
34075	HBO Jeugdpsychologie	
6853	HBO psychologie vanuit biologisch en cognitivistisch perspectief	
70193	HBO M Master in Toegepaste Psychologie voor professionals	
70193	HBO M Toegepaste Psychologie voor Professionals	
60260	WO Psychologie (incl. NIP-registratie of SKJ- master)	
66604	WO Psychology (incl. NIP-registratie of SKJ- master)	
60077	WO Social Psychology (incl. NIP-registratie of SKJ-master)	
60076	WO Psychologie en Geestelijke Gezondheid (incl. NIP-registratie of SKJ-master)	
60216	WO Gezondheidszorg Psychologie (incl. NIP-registratie of SKJ-master)	
66581	WO Medische Psychologie (incl. NIP- registratie of SKJ-master)	
40019	HBO M Jeugdzorg	
49146	HBO M Master Interprofessioneel werken met Jeugd	
35158	HBO Pedagogiek	
44113	HBO M Pedagogiek	
66607	WO Pedagogische Wetenschappen (incl. NVO- registratie)	
34617	HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	
81032	HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	
81028	HBO Social Work (voorheen Sociale Academie)	
34116	HBO Social Work (voorheen Sociale Academie)	
34608	HBO Sociaal Werk	
44116	HBO M Social Work	
49500	HBO M Social Work (joint degree)	
70161	HBO M Social Work & Innovation	
40101	HBO M Health Care and Social Work	
34616	HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening	B Social Work and Social Services

34610	HBO Culturele en Maatschappelijke Vorming	
34585	HBO Psychomotorische Therapie en Bewegingsagogie	B Arts Therapies
34644	HBO Vaktherapie	B Arts Therapies
49303	HBO M Vaktherapie	M Arts Therapies
49108	HBO M International Master of Arts Therapies	M International Master of Arts Therapies

Opleidingen o.b.v. SKJ registratie

Naam opleiding
hbo-bachelor Social Work
hbo-bachelor Pedagogiek
hbo-bachelor Maatschappelijk werk en Dienstverlening (MWD)
hbo-bachelor Sociaal pedagogische Hulpverlening (SPH)
hbo-bachelor Toegepaste psychologie (TP)
getuigschrift master Jeugdzorg
vakbekwaamheidsbewijs 'vakbekwame hbo jeugd en gezinsprofessional'
branchecertificaat jeugdzorgwerker
hbo-bachelor met certificaat maatwerktraject
hbo-bachelor Culturele en maatschappelijke vorming (CMV)
hbo-bachelor Creatieve therapie
hbo-bachelor Vaktherapie
hbo-bachelor Godsdienst pastoraal werk
hbo-bachelor Theologie (Fontys)
hbo Inrichtingswerk
hbo Jeugdwelzijnswerk
hbo Creatief Educatief Werk
hbo Cultureel werk
hbo Maatschappelijk werk (MW)
hbo Ortho agogisch
hbo Orthopedagogiek
hbo Ecologische pedagogiek
akte Pedagogiek MO-A
hbo Psychologie
hbo SJW
hbo Psychosociaal Werk
hbo Kinderverzorging en opvoeding
hbo-bachelor Social Work profiel Zorg
hbo-bachelor Social Work profiel Welzijn en Samenleving
wo-master psychologie
wo-master (ortho)pedagogiek