# Programma van Eisen

**Ondersteuning voor het segment Tijdelijk op grond van de Wmo 2015**

Met opmerkingen [SF1]: Note for myself: Check nog een keer de verwijzingen naar de andere artikelen

## Inhoud


1 Inleiding en kader ..... 1
2 Begripsbepalingen ..... 1
3 Tijdelijk ..... 2
4 Toegang tot ondersteuning voor Tijdelijk ..... 3
5 Start ondersteuning en zorgplan ..... 5
6 Kwaliteit ..... 6
7 Rapportage tevredenheid en klachten ..... 7
8 Tarieven ..... 8
9 Verantwoording, declaratie en betaling ..... 9
10 Administratie: Gegevensuitwisseling ..... 10
11 Samenwerking en afstemming, voortgang, evaluatie en monitoring ..... 10
12 Communicatie ..... 11
13 Informatiebeveiliging en AVG ..... 11
14 Bijlagen ..... 11


## 1 Inleiding en kader

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

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

Dit Programma van Eisen, PvE, is het kwaliteits- en uitvoeringskader behorend bij de Raamovereenkomst ‘Wmo ondersteuning voor het segment Tijdelijk van de Gemeente Kampen’.

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

## 2 Begripsbepalingen

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

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

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

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

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

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

**Gemeente**: De Gemeente Kampen.

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

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

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

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

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

# 3 Tijdelijk

1. De Opdrachtnemer voert de opdracht uit voor Inwoners van de Gemeente Kampen vanaf 18 jaar tot aan de AOW gerechtigde leeftijd.
2. De Opdrachtnemer voert de opdracht uit voor de doelgroep Tijdelijk. Dit betekent dat het gaat om kortdurende ondersteuning die ontwikkelgericht is. De Opdrachtnemer werkt met de cliënt toe naar verhoogde zelfredzaamheid en/of zelfstandigheid, zodat de cliënt zonder ondersteuning vanuit de Wmo verder kan. In het inkoopdocument staat een nadere toelichting op dit segment en de specifieke doelen.
3. De ondersteuning vanuit het segment Tijdelijk duurt maximaal +/- 2 jaar. De Opdrachtnemer spant zich in dat de gestelde resultaten/doelen binnen de afgesproken termijn en reikwijdte van dit segment behaald worden.
4. De ondersteuning vanuit het segment Tijdelijk wordt geboden in de vorm van maatwerkvoorzieningen en kan worden toegekend in de volgende vormen:
    - Individuele begeleiding;
    - Dagbesteding (inclusief eventueel noodzakelijk vervoer);
    - Hulp bij het Huishouden;
    - Kortdurend Verblijf;

- Persoonlijke verzorging (valt in deze aanbesteding onder individuele begeleiding).

In bijlage a bij dit document zijn deze vormen nader gespecificeerd en ook aangegeven welke specifieke eisen er gesteld worden aan de vormen.

5. Indien Opdrachtnemer alleen voor het bouwwerk Kortdurend Verblijf gegund is, mag Opdrachtnemer alleen dagbesteding en begeleiding bieden aan Cliënten in combinatie met Kortdurend Verblijf.

**Met opmerkingen [LM2]:** Persoonlijke verzorging valt onder begeleiding basis. Is dat wel duidelijk zoals het hier staat? Of zou dit misschien onder punt van begeleiding moeten komen? Of dit punt weghalen en bij begeleiding 'individuele' weghalen?

# 4 Toegang tot ondersteuning voor Tijdelijk

6. Een inwoner kan bij de Opdrachtgever (consulenten Wmo) een maatwerkvoorziening voor ondersteuning aanvragen.
7. De Opdrachtgever neemt een besluit of een inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning. Een inwoner komt in aanmerking voor een besluit als deze naar het oordeel van de Opdrachtgever door zijn of haar beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen, of somatische/fysieke/lichamelijke beperking onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over “eigen kracht”, het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren en evenmin een voorliggende voorziening (sociale basis) volledig toereikend is. In dit besluit bepaalt de Opdrachtgever of de inwoner onder het segment Tijdelijk of Structureel valt.
8. Zonder het in eis 7 genoemde besluit is het voor een inwoner niet mogelijk gebruik te maken van ondersteuning vanuit het segment Tijdelijk. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe aan de Opdrachtnemer een dienstverleningsopdracht is verstrekt.
9. De Opdrachtgever legt in het ondersteuningsplan de te bereiken resultaten vast. De door de Opdrachtnemer te leveren ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het ondersteuningsplan.
10. De Cliënt heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten gecontracteerde Opdrachtnemer. Hierbij wordt samen met de Opdrachtgever gekeken naar een Opdrachtnemer passend bij de vraag van de Cliënt. De Opdrachtnemer kan diens toegevoegde waarde desgevraagd helder en concreet omschrijven waaruit blijkt wat het onderscheidende vermogen is van diens organisatie en op basis waarvan de Cliënt en de Opdrachtgever een weloverwogen keuze kunnen maken voor een Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat haar rol, taken en verantwoordelijkheden richting een Cliënt goed te vervullen. De Opdrachtnemer zal op geen enkele manier invloed op de Opdrachtgever of de Cliënt uitoefenen waardoor de Opdrachtgever wordt belemmerd in haar werkzaamheden. De Opdrachtnemer zal op geen enkele manier (direct noch indirect, bijvoorbeeld door beloften/giften) cliënt(en) (ver)leiden of beïnvloeden in hun keuze voor een Opdrachtnemer.
11. De Opdrachtnemer ontvangt een toewijzing via iWmo.
12. De Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die binnen de doelgroep van de Opdrachtnemer vallen (zoals aangegeven bij diens Inschrijving) en door de Opdrachtgever aan hem worden toegewezen. Dit is ter voorkoming van het selectief selecteren van Cliënten en onvoldoende volume om alle Cliënten ondersteuning te kunnen bieden.
13. De Opdrachtnemer bevestigt binnen drie (3) werkdagen via iWmo de ontvangst van de toewijzing.

14. De Opdrachtnemer wordt geacht ondersteuning te bieden die passend is voor de vraag en behoefte van de Cliënt.
15. De Opdrachtnemer zorgt dat de ondersteuning toegankelijk is voor alle Cliënten.
16. De Opdrachtnemer zorgt voor een divers aanbod. Daarmee wordt bedoeld: aansluiten bij de behoefte en persoonlijke voorkeuren van Inwoners, aansluiten bij kenmerken van de Kamper bevolking en ondersteuning bieden die bij de uitdagingen van de levensfase van de Inwoner past.
17. De Opdrachtnemer mag de ondersteuning vanuit het bouwwerk begeleiding ook digitaal of telefonisch vormgeven indien dit het meest passend is voor de Cliënt. De begeleiding mag niet uitsluitend digitaal/telefonisch vormgegeven worden.
18. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van informatie aan de Opdrachtgever als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Cliënt waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.
19. Als Opdrachtnemer van mening is dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt Opdrachtnemer daarover in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het verzoek van Opdrachtnemer en maakt hierover met Opdrachtnemer en Cliënt nadere afspraken en de Opdrachtgever past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
20. Indien Opdrachtnemer constateert dat de Cliënt minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverleningsopdracht, heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever.
21. Indien Opdrachtnemer constateert dat de ondersteuning vanuit de Wmo voor Cliënt niet meer passend is en ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) noodzakelijk is, heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever.
22. Indien Opdrachtnemer constateert dat de ondersteuning vanuit het segment Tijdelijk voor Cliënt niet meer passend is en de ondersteuning niet binnen de gestelde termijnen afgerond kan worden, heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever. Als geconstateerd wordt dat de Cliënt over gaat naar het segment Structureel dan verleent Opdrachtnemer hier medewerking aan om de eventuele overgang naar een andere zorgaanbieder soepel te laten verlopen.
23. De Cliënt heeft de mogelijkheid om binnen de gecontracteerde Opdrachtnemers van Opdrachtnemer te wisselen. De Cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan de Opdrachtgever. De coördinatie van de wisseling ligt bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om de redenen van de Cliënt om van zorgaanbieder te willen wisselen te kunnen achterhalen en te beoordelen in de context van diens persoonlijke situatie, de ondersteuningsbehoefte en de geschiktheid van de nieuwe zorgaanbieder. De Opdrachtnemer oefent op geen enkele manier invloed uit op cliënt of de Opdrachtgever ten aanzien van de wens van de Cliënt om te wisselen van of naar de Opdrachtnemer en/of het onderzoek en beoordeling van de Opdrachtgever. In afstemming tussen Opdrachtgever en Cliënt wordt de wisseltermijn bepaald.
24. Wanneer de Opdrachtnemer aangeeft dat de samenwerking met de Cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met de Opdrachtgever naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door de Opdrachtnemer stopgezet wordt, echter niet voordat er in samenspraak met de Cliënt en de Opdrachtgever

een andere, naar mening van de Opdrachtgever, naar omstandigheden afdoende oplossing beschikbaar is.

25. De Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting op het VECOZO Schakelpunt en autorisatie voor het Wmo-berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de Opdrachtnemer zelf te regelen.
26. De Opdrachtnemer dient het berichtenverkeer en de geldende I-Wmo uitvoeringsstandaard te gebruiken.

## 5 Start ondersteuning en zorgplan

27. Na de toewijzing voert Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een intakegesprek met de Cliënt.
28. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen vijf (5) werkdagen na het intakegesprek.
29. Opdrachtnemer zorgt dat tijdig via het iWmo berichtenverkeer een start bericht is verzonden.
30. De Opdrachtnemer zorgt dat het op te stellen zorgplan aansluit bij de opgestelde resultaten, doelen en termijnen zoals in het opgestelde ondersteuningsplan is vastgelegd.
31. Het is mogelijk dat het voor Opdrachtgever in de indicatieperiode niet mogelijk is om tot concrete resultaten, doelen en termijnen voor de Cliënt te komen. Opdrachtgever kan een oriëntatieperiode van maximaal 3 maanden afgeven aan Opdrachtnemer om te komen tot concrete resultaten, doelen en termijnen met de Cliënt.
32. De Opdrachtnemer werkt voor elke Cliënt een zorgplan uit. Het zorgplan is uitgewerkt binnen één (1) maand na de toewijzing, inclusief eventuele afstemming met andere aanbieders zoals beschreven in eis 34.
33. De gemeente Kampen streeft naar integrale (op elkaar afgestemde) zorg en ondersteuning, ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingsvorm deze geleverd wordt. Daarom zal de Opdrachtnemer zorg dragen om waar mogelijk de zorg en ondersteuning in belang van de Cliënt af te stemmen op de zorg die door eventuele andere aanbieders wordt geleverd aan dezelfde Cliënt.
34. In het zorgplan is in ieder geval opgenomen:
    a. Welke resultaten worden behaald, op welke wijze de resultaten worden behaald, binnen welke termijnen en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
    b. Integratie met de overige vormen van ondersteuning die de Cliënt en diens gezinsgenoten ontvangen.
    c. Werkafspraken waar de Cliënt en de zorgaanbieder zich aan te houden hebben.
35. (Werk)afspraken met de Cliënt die afwijken van de afspraken die gelden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, of die afwijken van een eventueel onderliggend ondersteuningsplan, zijn nietig.
36. De Opdrachtnemer evalueert in ieder geval tussentijds zo vaak als is aangegeven in het Ondersteuningsplan samen met Cliënt en de Opdrachtgever de voortgang van de afgesproken resultaten en de maatwerkvoorziening. Voorafgaand aan dit gesprek stuurt de Opdrachtnemer een (tussen)evaluatie volgens een vastgesteld evaluatieformat naar de Opdrachtgever.
37. De zorgplannen vormen onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de ondersteuning aanleiding zijn om nader het gesprek aan te gaan over de manier waarop de ondersteuning wordt ingezet.
38. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
39. Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in de Raamovereenkomst over gegevensuitwisseling en bescherming.

**Met opmerkingen [LM3]:** er is dan ook een startbericht nodig. Ik weet niet of we elke stap uit de iWmo proces in PvE willen hebben maar ik verderop ook over een stopbericht gelezen. Wil die goed binnenkomen dan heb je ook altijd een startbericht van de aanbieder nodig.

**Met opmerkingen [P(4R3]:** hier aangeven dat er gewerkt wordt volgends de geldende I-Wmo uitvoeringsstandaard voor berichtenverkeer. hoe zijn aanbieders hier tot nu toe over geinformeerd? ik zag bij steenwijkerland een bijlage met de processtappen. hebben wij ook zo iets?

**Met opmerkingen [SF5R3]:** Heb het nu overal algemeen gemaakt. En ergens toegevoegd dat de geldende i wmo uitvoeringsstandaard gehanteerd wordt

**Met opmerkingen [SF6]:** Esther checkt bij Rick of dit juridisch gezien mag. Vanuit de inhoud is die wens er wel

**Met opmerkingen [P(7R6]:** Rick 14/8 gemaild

**Met opmerkingen [P(8R6]:** antwoord Rick 15/8: dit mag!

40. Bij een eventuele herindicatie aan de Cliënt worden het zorgplan en de evaluaties gebruikt om een nieuw ondersteuningsplan op te stellen.
41. De Opdrachtnemer levert zes (6) weken voor afloop van de toewijzing een eindevaluatie aan volgens het vastgestelde evaluatieformat bij de Opdrachtgever. Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen de Opdrachtgever, Cliënt en Opdrachtnemer op basis van het evaluatieformat en het zorgplan.
42. Bij het stoppen van de ondersteuning leggen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de Cliënt in de vorm van een eindevaluatie. Deze redenen kunnen zijn:
    - de beschikking loopt af
    - in overleg voortijdig afgesloten:
      i. op verzoek Cliënt;
      ii. op verzoek van de Opdrachtgever wanneer de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot afgesproken resultaten en doelen;
      iii. na ontbinding van de Raamovereenkomst door de Opdrachtgever bijvoorbeeld ingeval van wanprestatie van de Opdrachtnemer;
      iv. op verzoek van de Opdrachtnemer;
      v. beëindiging wegens externe omstandigheden.
43. In bijlage b is de Cliëntreis te vinden en zijn de stappen beschreven in dit hoofdstuk terug te vinden.
44. In afwijking van de hierboven gestelde termijnen biedt de Opdrachtnemer onmiddellijk ondersteuning op verzoek van de Opdrachtgever als sprake is van een spoedeisend geval in de zin van artikel 2.3.3 Wmo 2015. De Opdrachtgever verleent achteraf het besluit en de dienstverleningsopdracht met terugwerkende kracht.
45. Indien Opdrachtnemer aan een Cliënt naast ondersteuning vanuit de Wmo vanuit deze Raamovereenkomst ook een woonvoorziening aan Cliënt levert, mag geen afhankelijkheid tussen de ondersteuning en de woonvoorziening geëist worden van Cliënt.

# 6 Kwaliteit

46. Wij verwachten dat de ondersteuning die Opdrachtnemer verleent hoogwaardig, Cliëntgericht, doeltreffend, doelmatig en veilig is (veilig voor zowel Cliënten als Hulpverleners).
47. Het ‘Toetsings-kader Wmo’ van GGD IJsselland is voor de Opdrachtnemer van toepassing bij het verlenen van ondersteuning, voor zover daar niet in dit Programma van Eisen van wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit Programma van Eisen. (https://www.ggdijsselland.nl/fileadmin/Bestanden/Toezicht/Toetsingskader_WMO.pdf)
48. De kwaliteitseisen die staan beschreven in de Verordening sociaal domein Gemeente Kampen 2023 en eventueel daaropvolgende nieuwe verordening(en) en hierop gebaseerde regelgeving en nadere regels/uitvoeringsbesluit zijn van toepassing, voor zover daar niet in dit Programma van Eisen van wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit Programma van Eisen.
49. De Opdrachtnemer voldoet daarnaast aan de kwaliteitseisen in andere wetten die op de organisatie van toepassing zijn.
50. De Opdrachtnemer zet Hulpverleners in met een werk- en denkniveau zoals aangegeven in de uitwerking van de bouwstenen in bijlage a. De Hulpverleners beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de ondersteuning vanuit het segment Tijdelijk uit te voeren. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in

overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring verworven competenties (evc's).

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

Met opmerkingen [LM9]: Is dit ook nog iets om veilig thuis te benoemen aks dit aan de orde zou zijn?

Met opmerkingen [SF10R9]: Dit staat concreet in die kwaliteitseisen van de GGD. Ik zou het hier dus algemeen houden

## 7 Rapportage tevredenheid en klachten

61. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart aan de Opdrachtgever een uitgebreide rapportage aan met daarin de uitkomsten van de door Opdrachtnemer uit te voeren meting van Cliëntervaringen, een verslag van diens afstemming van deze uitkomsten met de Cliëntvertegenwoordigers, en een plan van aanpak op welke manier benodigde verbeteringen worden doorgevoerd. Een en ander laat onverlet de verplichting van de Opdrachtnemer om tekortkomingen ten aanzien van de Overeenkomst per ommegaande

weg te nemen; afstemming met Cliënt(vertegenwoordiging) doet niets af aan de verplichtingen jegens de Opdrachtgever.

62. De Opdrachtnemer rapporteert eerder aan de Opdrachtgever over de tevredenheid en klachten als daar aanleiding toe is.
63. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart aan de Opdrachtgever een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over de geleverde ondersteuning naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
64. De Opdrachtgever is gerechtigd om ook zelf de tevredenheid van Cliënten over de door de Opdrachtnemer verrichtte diensten te (laten) meten. Daar waar minpunten worden geconstateerd die worden veroorzaakt doordat de Opdrachtnemer de Raamovereenkomst niet nakomt, behoudt de Opdrachtgever haar wettelijke en contractuele rechten voor. Daar waar minpunten worden geconstateerd die buiten de Raamovereenkomst of buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen, garandeert de Opdrachtnemer een uiterste inspanning om, in redelijkheid, te komen tot verbetering.

# 8 Tarieven

65. Opdrachtgever heeft in 2024 een kostprijs onderzoek laten uitvoeren door bureau HHM. In dit onderzoek zijn ook zorgaanbieders betrokken geweest. De Opdrachtgever heeft op basis van dit onderzoek reële tarieven vastgesteld voor deze nieuwe inkoop.
66. De tarieven zoals aangegeven op het tarievenblad, bijlage b van de Raamovereenkomst worden gehanteerd. Dit zijn tarieven gebaseerd op prijspeil 2024. Middels indexatie zoals omschreven in eis 74 worden de tarieven jaarlijks bijgesteld.
67. De tarieven zijn vrijgesteld van btw. Eventuele btw die de Opdrachtnemer moet afdragen kan niet op de Opdrachtgever verhaald worden.
68. Voor de bouwwerken begeleiding en hulp bij het huishouden wordt gewerkt met all-in uurtarieven. Dit betekent dat alleen direct cliëntgebonden uren geïndiceerd en gedeclareerd kunnen worden. Kosten zoals reiskosten, reistijd, niet cliënt gebonden uren, indirect cliënt gebonden uren (o.a. rapportages/dossiervorming) en no show zijn verdisconteerd in het tarief en daarmee niet separaat declarabel. Een uitzondering hierop is de bouwsteen ‘zorgmijding’, hier is indirect cliënt gebonden tijd en no show wel declarabel.
69. Voor het bouwwerk dagbesteding wordt gewerkt met een tarief per dagdeel. Dit betreft een all-in tarief. No show is niet declarabel.
70. Voor de bouwsteen kortdurend verblijf wordt gewerkt met een tarief per etmaal. Dit betreft een all-in tarief. No show is niet declarabel.
71. Voor de bouwstenen vervoer (onderdeel van bouwwerk dagbesteding) wordt gewerkt met een tarief per dag. Dit betekent dat het tarief het vervoer naar en van de dagbesteding omvat.
72. Indien een Opdrachtnemer het bouwwerk dagbesteding levert, is dat inclusief de bouwstenen vervoer. De Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor het eventuele noodzakelijke vervoer van en naar de dagbesteding.
73. Het bouwwerk begeleiding mag groepsgewijs vormgegeven worden indien dit passend is voor de Cliënt. Declaratie vindt dan plaats naar rato van het aantal tegelijk begeleide Cliënten. De begeleiding mag niet uitsluitend in groepsverband vormgegeven worden.
74. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Voor het eerst in het najaar 2024, om de tarieven voor 2025 te berekenen (zodat hiermee verder gerekend kan worden voor 2026 bij de start van de Raamovereenkomst). Voor de indexatie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

**Met opmerkingen [LM11]:** is momenteel bijlage b in concept overeenkomst tijdelijk

**Met opmerkingen [P(12]:** voor mij is dit duidelijk. uurtarief gedeeld door aantal clienten toch?

**Met opmerkingen [SF13R12]:** Ja!

1) Salariskosten
   Het aandeel salariskosten is bij de Wmo ongeveer 90%. Voor de indexatie wordt gebruik gemaakt van de OVA, zoals de overheid die vaststelt. Zie hiervoor de website van de NZa.
2) Materiële kosten
   Het aandeel materiële kosten is bij alle bouwstenen ongeveer 10%. Voor de indexatie wordt gebruik gemaakt van het prijsindexcijfer voor de consumentenprijzen van de NZa.

75. Voorafgaand aan het nieuwe jaar worden de tarieven geïndexeerd op basis van de voorlopige indexcijfers. Uiteindelijk wordt het verschil met de definitieve indexcijfers opgeteld en bijgesteld.
76. De Opdrachtgever hecht waarde aan reële tarieven. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is de Opdrachtgever (samen met Opdrachtnemers) gerechtigd de mate waarin de tarieven nog steeds reëel zijn te monitoren. Opdrachtnemers worden geacht mee te werken en zo nodig transparant te zijn. Op basis van de uitkomst hiervan is Opdrachtgever gerechtigd elk van de in het tarievenblad genoemde tarieven afzonderlijk te handhaven, dan wel positief of negatief aan te passen. Een dergelijke tariefswijziging levert geen wezenlijke wijziging van de Raamovereenkomst op.
77. De Opdrachtnemer mag geen extra eigen bijdragen (anders dan door Opdrachtgever aangegeven) vragen voor activiteiten, materialen, eten/drinken of anderszins aan Cliënten.

# 9 Verantwoording, declaratie en betaling

78. De Opdrachtgever maakt bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst waar mogelijk gebruik van de iStandaarden voor de Wmo (https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html). De Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om hiervan af te wijken, ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. De Opdrachtnemer conformeert zich te allen tijde aan de door de Opdrachtgever verkozen systemen en werkwijzen. De Opdrachtgever spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken, echter, de Opdrachtnemer is niet gerechtigd (extra) kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
79. De Opdrachtnemer declareert de daadwerkelijk geleverde ondersteuning uiterlijk binnen vier weken na afloop van de maand via het iWmo berichtenverkeer.
80. De Opdrachtgever betaalt de declaratie binnen dertig kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.
81. Indien met Opdrachtgever is besproken dat de ondersteuning vroegtijdig beëindigd wordt, regelt Opdrachtnemer die beëindiging binnen twee werkdagen via het iWmo berichtenverkeer.
82. In het geval van een dispuut rondom een verantwoording of rondom een declaratie heeft de Opdrachtgever het recht betalingen aan Opdrachtnemer op te schorten tot het moment waarop partijen het dispuut hebben opgelost, en is de Opdrachtgever geen wettelijke rente verschuldigd aan de Opdrachtnemer. Het recht van de Opdrachtgever om tot opschorting over te gaan laat onverlet haar recht om daarnaast terug te vorderen of te verrekenen.
83. De Opdrachtnemer rapporteert over de geboden dienstverlening en diens bedrijfsvoering waarbij zowel de inkomsten en uitgaven, als ook de kosten en baten herleidbaar zijn naar de bron en de bestemming. Deze rapportages geven inzicht in de mate waarin de Opdrachtnemer erin is geslaagd om diens werkzaamheden binnen de afspraken van de Raamovereenkomst uit te voeren, en in hoeverre zorggeld effectief, doelmatig en rechtmatig is besteed aan zorg. Blijkt dit in niet voldoende mate te zijn gebeurd, dan geeft de

**Met opmerkingen [P(14]:** klopt het dat in dit hoofdstuk de vaste uitgangspunten van de gemeente benoemd zijn?

**Met opmerkingen [SF15R14]:** Esther checkt wat we in de verordening hierover hebben staan

**Met opmerkingen [P(16R14]:** in de verordening zijn de afspraken tussen de gemeente en de inwoner vastgelgd. hier wordt dit niet benoemd. check Marlies: klopt dit met de huidige werkwijze van Kampen? opzet is overgenomen van Zwolle!

**Met opmerkingen [SF17R14]:** Marlies heeft dit volgens mij gecheckt want ze heeft opmerkingen bij dit artikel gezet

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

84. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website i Sociaaldomein. De Opdrachtnemer levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien de Opdrachtnemer een totale Kampense jaaromzet heeft voor Wmo boven de € 125.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert de aanbieder elk jaar voor 1 april aan.
85. Indien voor de Opdrachtgever een bestuursverklaring berichtenverkeer van Opdrachtnemer noodzakelijk is voor een goedgekeurde accountantsverklaring, zal de Opdrachtnemer deze verstrekken.

Met opmerkingen [SF18]: Klopt dit Marlies? Heb het overgenomen vanuit Zwolle

Met opmerkingen [LM19R18]: Dit klopt helemaal hoor!

## 10 Administratie: Gegevensuitwisseling

86. De Opdrachtgever communiceert waar mogelijk digitaal.
87. Voor toewijzingen en declaraties wordt gecommuniceerd via het berichtenverkeer iWmo.
88. Voor overige communicatie over Cliënten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van een beveiligde manier van e-mailen.

## 11 Samenwerking en afstemming, voortgang, evaluatie en monitoring

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

89. De Opdrachtgever zal na definitieve gunning in 2025 een of meerdere bijeenkomsten organiseren, voor alle Opdrachtnemers vanuit het segment Tijdelijk, voorbereidend op de start in 2026. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hierbij aanwezig te zijn.
90. De Opdrachtnemer biedt vaste aanspreekpunten voor de volgende functionarissen vanuit de Opdrachtgever:
    - Accounthouder;
    - Contractmanager;
    - Medewerker toegang;
    - Financial.
91. De Opdrachtnemer voert regelmatig een voortgangsoverleg met de accounthouder van de Opdrachtgever. De voortgang op de specifieke uitgangspunten voor het segment Tijdelijk, de

samenwerking, ontwikkeling, visie en contractafspraken zijn daarbij in ieder geval onderwerp van gesprek. Daarnaast kunnen andere onderwerpen aan bod komen die van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. In het geval dat het aanspreekpunt van de Opdrachtnemer of de accounthouder van de Opdrachtgever daartoe noodzakelijke aanleiding zien, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg om in de gegeven situatie knelpunten op te lossen.

92. Opdrachtnemer levert desgevraagd door Opdrachtgever voorafgaand aan het overleg cijfers en relevante kwalitatieve en kwantitatieve rapportages aan. Toekomstige ontwikkelingen worden hierin ook benoemd.
93. Indien er een bestuurlijk overleg plaatsvindt zorgt Opdrachtnemer dat er bij dit overleg tenminste een bestuurder aanwezig is.

## 12 Communicatie

Het uitgangspunt is zo veel mogelijk in gezamenlijkheid te communiceren.

94. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze van de Opdrachtgever ten aanzien van het informeren van Cliënten en de publiciteitsmedia inclusief Social media over de nieuwe werkwijze rond de ondersteuning van de Wmo in de Gemeente Kampen. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer geen informatie mag verstrekken aan Cliënten en/of de publiciteitsmedia die verband houdt met de aan de Opdrachtnemer verleende opdracht zonder instemming van de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is uiteraard om hierin gezamenlijk op te trekken.

## 13 Informatiebeveiliging en AVG

95. Opdrachtnemer zal alle wet- en regelgeving naleven in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
96. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
97. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
98. Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.

## 14 Bijlagen

Bijlage a: Omschrijving bouwstenen Tijdelijk

Bijlage b: Cliëntreis Tijdelijk en Structureel