



Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding

Algemene Eisen	
1.	Uw organisatie is in staat om alle in dit inkoopdocument beschreven vormen van Wmo-begeleiding, van het perceel of de percelen waarvoor u een verzoek tot deelname heeft ingediend, uit te voeren.
2.	U voert de werkzaamheden uit conform de afgegeven indicatiestelling tot maximaal het aantal geïndiceerde uren, dan wel dagdelen of etmalen. Het maximaal aantal uren over een facturatieperiode mag het aantal geïndiceerde uren, dagdelen of etmalen over die periode niet overschrijden.
3.	U bent verplicht te allen tijde de van toepassing zijn actuele wet- en regelgeving waaronder in ieder geval de Wmo 2015, flankerende landelijke regelgeving, landelijke beleidskaders en de bij opdrachtgever van toepassing zijnde Verordening maatschappelijke ondersteuning toe te passen. Zie ook: voor Amstelveen: http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Amstelveen/CVDR463709.html of voor Aalsmeer: https://www.aalsmeer.nl/bestuur-organisatie/decentraleregeling/verordening-maatschappelijke-ondersteuning-gemeente-aalsmeer-2017
4.	Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.
5.	Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van opdrachtgever medewerking te verlenen aan de evaluatie van de volgens deze inkoopdocumenten beschreven dienstverlening.
6.	In te zetten medewerkers beschikken over een geldige VOG (van maximaal een half jaar oud) bij indiensttreding. Op het moment dat naar oordeel van opdrachtgever of opdrachtnemer het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen. Deze eis geldt ook voor de chauffeurs voor het vervoer omtrent Dagbesteding.
7.	Indien u tijdens de contractfase gebruik gaat maken van één of meerdere onderaannemers, dient u opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Vervolgens wil opdrachtgever samen met de hoofdaannemer beoordelen of de betreffende onderaannemer geschikt is om mee te doen aan de realisatie van de Wmo-Begeleiding, specifiek voor het perceel/de percelen waarvoor de hoofdaannemer gecontracteerd is.
8.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van SROI in de inkopen, beoogt opdrachtgever dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden. Bij inkopen met een waarde groter dan € 221.000, - (exclusief btw) dienen opdrachtnemers uitvoering te geven aan de verplichting inzake SROI. Door uw verzoek tot deelname verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om dit toe te passen zijn breed. Bijlage 5 Toepassing Social Return On Investment beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht.
9.	U handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, op het gebied van gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening



	Gegevensbescherming (AVG) en hoofdstuk 5 van de WMO 2015. De Leverancier is zelf verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en volgens artikel 5.1.2. lid 3 van de Wmo 2015.
10.	Conform wetgeving werkt u mee aan het toezicht op de uitvoering van de Wmo door de daarvoor aangewezen toezichthouder.
11.	U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de opdrachtgever.
12.	U heeft uw administratie op orde.
13.	U committeert en levert actief bijdrage aan de ontwikkelingen in het Sociaal Domein als de gemeente u hiertoe uitnodigt. U gaat daarbij akkoord dat opdrachtgever gedurende de contractperiode op basis van deze inkoop initiatieven (innovatieve pilots, projecten, overleggen, et cetera) ontwikkelt en start ten behoeve van deze ontwikkelingen. U werkt ook mee aan de ontwikkelingen in het Sociaal Domein door waar nodig en mogelijk in beleid en uitvoering het "samenwerken over de grenzen van de wetten heen" te bevorderen en te bekrachtigen. U bevordert bij de overgang van en naar zorg en ondersteuning die geboden wordt op grond van de Jeugdwet, Wlz, Zvw en Wmo ondersteuning van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen op grond van artikel 1.1.1. Wmo dat de zorgcontinuïteit voor inwoners wordt geborgd.
Informatie en Communicatie	
14.	U zorgt ervoor dat de informatievoorziening richting de klant helder en eenduidig is.
15.	Uw organisatie draagt zorg voor een goede (telefonische) bereikbaarheid voor zowel opdrachtgever en klant binnen kantooruren (09:00-17:00). U bent bereikbaar buiten kantooruren voor spoedsituaties. Aan die eis is voldaan indien er een geautomatiseerd bericht is waarin verwezen wordt naar de crisisdienst. Ook is er gelegenheid om voicemail in te spreken en wordt op de eerstvolgende werkdag binnen kantooruren contact opgenomen.
16.	Voor klanten bent u telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een lokaal netnummer met lokaal tarief.
17.	Beantwoording van de telefoon geschiedt door deskundig personeel dat is toegerust de klant op vriendelijke en begrijpelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor de juiste afhandeling van de (hulp)vraag en/of klacht van de klant.
18.	U beantwoordt de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen. Indien dit niet mogelijk is laat u binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten.
19.	U heeft een communicatieprotocol. Hierin is beschreven op welke wijze gecommuniceerd wordt met klant en opdrachtgever en hoe gecommuniceerd wordt m.b.t. de continuïteit van de dienstverlening. Afwijkende schriftelijke communicatie met de klant moet ter goedkeuring voorgelegd worden aan opdrachtgever. U verstrekt geen onjuiste, onvolledige of tendentieuze informatie waardoor opdrachtgever of een andere opdrachtnemer imago schade kan leiden.
20.	De opdrachtnemer meldt direct aan de opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake de bedrijfsvoering (faillissement, fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.
21.	De opdrachtnemer is verplicht om bij foutieve, ontijdige of onvolledige opdrachtnemer uitvoering per omgaande de opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
22.	Opdrachtnemer werkt mee aan een tussentijds moment in het lopende jaar om de reeds geleverde productie af te stemmen met opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer een hogere jaaromzet heeft dan € 125.000 binnen de Wmo, voldoet opdrachtnemer aan het landelijk algemeen accountantsprotocol



	financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet. Dit houdt in dat opdrachtnemer uiterlijk 1 maart van het jaar t+1 een voorlopige productieverantwoording aanlevert aan opdrachtgever en uiterlijk 1 april van het jaar t+1 een definitieve productieverantwoording vergezeld met de controleverklaring. Deze verklaring dient te worden opgesteld en ondertekend door een Accountant-Administratieconsulent (AA) of Register Accountant (RA). Wanneer opdrachtnemer een omzet heeft van € 125.000, - of lager binnen de Wmo, werkt opdrachtnemer mee aan een finale afrekening middels een vaststellingsovereenkomst, welke uiterlijk 1 maart van het jaar t+1 afgerond moet zijn. Indien er tijdig door de opdrachtnemer conform het landelijk algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet een definitieve productieverantwoording en controleverklaring wordt overlegd, dan vervalt de finale afrekening. Landelijk is de verantwoording binnen het sociaal domein in ontwikkeling. Indien opdrachtgever aangeeft de verantwoording op een andere wijze te willen invullen, verleent opdrachtnemer hieraan zijn medewerking.
23.	De opdrachtnemer houdt de beschikbaarheidswijzer, zodra de opdrachtgever daarmee gaat werken, up-to-date en past deze aan bij wijzigingen in de beschikbaarheid van personeel of andere relevante omstandigheden. Dit gebeurt minimaal één keer per maand of vaker indien nodig.
Uitvoering van de dienstverlening (percelen 1 t/m 8)	
24.	U levert passende en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de klant.
25.	Opdrachtgever en opdrachtnemer maken gebruik van het berichtenverkeer volgens de i-Standaarden. Het berichtenverkeer dient up-to-date te zijn.
26.	Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de klant
27.	Opdrachtnemer is in staat in uitzonderlijke gevallen acute zorg te bieden. Deze begeleiding (inclusief Respijtzorg) wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen geleverd. Als opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen dan wordt binnen twee werkdagen contact opgenomen met opdrachtgever.
28.	U neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de nadere opdracht (het 301-bericht) contact op met de klant en maakt op basis hiervan met de klant afspraken om te komen tot Dienstverlening. U zorgt ervoor dat geïndiceerde klanten binnen 21 kalenderdagen na verzending van de nadere opdracht (het 301-bericht) de benodigde ondersteuning krijgen.
29.	Indien de opdrachtgever daar om vraagt dient u in de managementrapportage een overzicht van de nadere opdrachten (de 301-berichten) te geven over een bepaalde periode waarbij sprake is van een overschrijding zoals vermeld in eis 28. De opdrachtnemer geeft op dit overzicht aan wat de reden is voor overschrijding.
30.	U gaat ermee akkoord dat de klant het recht heeft de aanvangsdatum van hulpverlening op een later tijdstip dan de startdatum van de opdracht te bepalen.
31.	Na afloop van een kwartaal stuurt de opdrachtgever binnen 15 kalenderdagen een overzicht van alle nieuw indicaties over een bepaalde periode waarbij sprake is van een overschrijding (305-bericht en 307-bericht). De opdrachtnemer geeft na ontvangst binnen 15 kalenderdagen op dit overzicht aan wat de reden was voor overschrijding. Het is aan de opdrachtgever om te bepalen of dit wel of geen gegronde reden is.
32.	Opdrachtnemer voert een intakegesprek met de klant. Tijdens de intake wordt een individueel Begeleidingsplan (voor Individuele Begeleiding en Dagbesteding) opgesteld door opdrachtnemer en worden in ieder geval de volgende zaken besproken: • Het aanbod dat u te bieden heeft;



	• De begeleidingsdoelen volgens de nadere opdracht (het 301-bericht). Deze staan in de nadere opdracht (het 301-bericht) naar de opdrachtnemer en in de Beschikking naar de klant; • U bespreekt in hoeverre rekening gehouden moet worden met geloofs- en cultuurgebonden leefregels, hobby's en interesses, et cetera én hoe daar in de praktijk in de begeleiding rekening mee gehouden kan worden; • Contactgegevens opdrachtnemer en waar en hoe opdrachtnemer te bereiken is; • Contactgegevens contactpersonen/ mantelzorgers klant en welke bijdrage zij leveren aan de ondersteuning of zorg van de klant; • Contactpersonen overige andere hulpverleners en welke bijdrage zij leveren aan de ondersteuning of zorg van de klant; • Signaleringsfunctie door hulpverlener en hoe hier mee omgegaan wordt; • Hoe omgegaan wordt met de Begeleiding tijdens vakantie(periode) en ziekte; • Uitleg klachtenprocedure; • Uw kwaliteitsnormen; • Uitleg over de eigen bijdrage; • Voorwaarden voor hulpverlening en – beëindiging; • Mogelijkheden klanten-medezeggenschap; • Et cetera. Het individueel Begeleidingsplan wordt in overleg met de klant vastgesteld. Het individueel Begeleidingsplan is gericht op het behalen van de resultaten welke vermeld staan in de nadere opdracht (het 301-bericht).
33.	Als er veranderingen optreden in het individueel Begeleidingsplan wordt in overleg met de klant het plan aangepast en bijgehouden met gedateerde aantekeningen van besprekingen of evaluaties met de klant. Mocht de verandering leiden tot een verzoek tot gewijzigde indicatie, dan dient dit onderbouwd in een evaluatieverslag aangevraagd te worden.
34.	U overlegt het individueel Begeleidingsplan aan opdrachtgever, indien deze hier in het kader van de uitoefening van zijn wettelijke taak om verzoekt en de klant hiermee heeft ingestemd.
35.	Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele klant die een Indicatie toegewezen gekregen heeft voor het leveren van Begeleiding.
36.	Opdrachtnemer spant zich in om, als hij zelf geen geschikt aanbod heeft en op tijd kan leveren, in afstemming met de opdrachtgever en/of andere opdrachtnemers, te zoeken naar een geschikt alternatief.
37.	U meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de opdrachtgever wanneer uw organisatie en klant niet tot overeenstemming kunnen komen of als u de Begeleiding niet kunt voortzetten. Er dient een eindverslag aangeleverd te worden aan de opdrachtgever. Begeleiding kan alleen beëindigd worden na toestemming van de opdrachtgever. Dan volgt een bericht via het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (IWmo).
38.	Opdrachtgever wordt jaarlijks geïnformeerd over de ingezette ondersteuning en de voortgang ervan middels een evaluatieverslag op klantniveau. opdrachtgever kan afwijken van deze frequentie indien gewenst/noodzakelijk. Deze tussentijdse evaluatieverslagen gelden alleen voor Individuele begeleiding. Er vindt een evaluatie plaats op de opgestelde doelen in de indicatie en eventuele nieuwe doelen. Het evaluatieverslag wordt ondertekend door de klant.
39.	Als na de einddatum van de indicatie verlenging noodzakelijk is, stuurt de opdrachtnemer een bijgewerkt evaluatieverslag naar de opdrachtgever. Hierin wordt onderbouwd waarom verlenging noodzakelijk is. Dit evaluatieverslag wordt ondertekend door de klant. U gaat akkoord met het proces van Verlenging indicatie Begeleiding zoals in bijlage 6 is beschreven.



40.	De opdrachtnemer zet vakbekwame, deskundige en gekwalificeerde medewerkers in voor het adequaat en professioneel uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, welke minimaal voldoen aan de hieronder genoemde eisen: • Uw medewerkers zijn in bezit van relevante opleidingsdiploma's, certificeringen, geldige registratie en bekwaamheid die wettelijk gesteld zijn aan het uitvoeren van de desbetreffende werkzaamheden; • houden zich aan de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling; • zijn in staat signalen van een veranderende hulpvraag te herkennen en deze na overleg met de klant te communiceren met opdrachtgever, betrokken of nog te betrekken professionals; • kunnen omgaan met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen en deze respecteren bij de uitvoering van de Begeleiding; • kunnen omgaan met klanten die door de aard van hun beperking bijzondere communicatieve vaardigheden vereisen; • uw medewerkers dragen zorg voor een goede samenwerking en onderlinge afstemming met de professionals van de opdrachtgever, het (sociale) netwerk en andere betrokkenen of te betrekken professionals; • uw medewerkers kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf wanneer zij bij de klant thuiskomen; • uw medewerkers zijn communicatief vaardig en communiceren in de Nederlandse taal. Indien anderstalige communicatie met de klant noodzakelijk is, kan een anderstalige begeleider worden ingezet.
41.	Uitgangspunt van opdrachtnemer is dat klanten (desgewenst) altijd Begeleiding ontvangen van de huidige begeleider (op klantniveau, niet op organisatieniveau). Wanneer de medewerker die vaste Begeleiding biedt aan een klant (tijdelijk) moet worden vervangen (bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie, pensioen of ontslag) draagt u zorg voor een vervangende medewerker van hetzelfde niveau en draagt u zorg voor een behoorlijke overdracht van het dossier.
42.	De eventuele inzet van vrijwilligers vindt plaats onder toezicht en verantwoordelijkheid van de medewerkers als genoemd in eis 40.
43.	U gaat ermee akkoord dat gedurende de contractperiode op basis van deze inkoop, het vervoer van klanten naar Dagbesteding onderdeel uitmaakt van de opdracht van opdrachtnemer. De vervoerstijd mag niet ten koste gaan van de geïndiceerde tijd. Vervoer wordt apart geïndiceerd. Dit kan met en zonder rolstoel zijn. Voor Vervoereisen zie bijlage 7.
44.	De Begeleiding wordt lokaal georganiseerd. Dat wil zeggen zoveel mogelijk binnen de gemeentegrenzen van Amstelveen en Aalsmeer.
45.	Bij wisseling van voorkeursleverancier van de klant zorgt u voor een sluitende overdracht van relevante gegevens en achtergrondinformatie. Ook zorgt u voor een verslaglegging in de vorm van een eindevaluatie.
46.	Uw organisatie voert de werkzaamheden zoals overeengekomen uit in voorkomende situaties van ketenzorg (er is sprake van meerdere vormen van hulp-, zorg- en dienstverlening bij betreffende klant) en vervult indien gewenst en in overleg met andere organisaties de coördinatierol.
47.	Alleen daadwerkelijke geleverde begeleiding mag gedeclareerd worden.
48.	Individuele begeleiding kan digitaal worden geleverd, mits klant, opdrachtgever en opdrachtnemer hiermee instemmen en dit bijdraagt aan de kwaliteit van de begeleiding en het realiseren van de ondersteuningsdoelen. De intake dient echter te allen tijde fysiek plaats te vinden in de omgeving waar het probleem ervaren wordt, tenzij dit een effectieve intake belemmert. Dan kan er voor een andere locatie worden gekozen iom de klant.
49.	Van opdrachtnemers wordt verwacht dat aanbieders die een contract hebben met het Zorgkantoor dat de klanten zo veel als mogelijk dezelfde begeleider houden als zij doorstromen van Wmo naar Wlz. Van opdrachtnemers wordt verwacht dat aanbieders die een contract hebben met de gemeente Amsterdam voor het bieden van beschermd wonen en opvang in het kader van artikel 1.1.1 Wmo aan inwoners in Amstelveen/Aalsmeer zoveel als mogelijk continuïteit van zorg bieden, bij voorkeur door het behoud van dezelfde



	begeleider. Het betreft hier de producten Beschermd Verblijf en Begeleid Thuis met en zonder wooncomponent die ingekocht zijn door de gemeente Amsterdam.
50.	De opdrachtgever hanteert de volgende groepsgroottes bij het perceel Dagbesteding: • Dagbesteding licht: maximaal 12 cliënten met 1 groepsbegeleider per 6 cliënten. • Dagbesteding midden: maximaal 12 cliënten met 1 groepsbegeleider per 6 cliënten. • Dagbesteding zwaar: maximaal 10 cliënten met 1 groepsbegeleider per 5 cliënten.
51.	Een dagdeel bestaat uit 3 uur of 4 uur.
Kwaliteit van de dienstverlening	
52.	U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Indien dit niet het geval is, dient u in het eerste jaar van de raamovereenkomst een certificeringstraject in te gaan om ISO 9001 of HKZ Zorg en Welzijn te behalen. Bij verzoek tot deelname aan deze inkoop dient u op TenderNed een kopie van de start van uw certificeringstraject in. Indien in het eerste jaar van de raamovereenkomst het vereiste certificaat niet behaald wordt kan de overeenkomst door opdrachtgever beëindigd worden.
53.	U maakt periodiek opleidingsplannen voor uw medewerkers welke bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. In de opleidingsplannen is er o.a. aandacht voor het inwerken van nieuwe medewerkers. U dient deze plannen te kunnen tonen indien de opdrachtgever hierom vraagt.
54.	U overlegt tweemaal per jaar met de opdrachtgever tijdens een evaluatieoverleg. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende punten besproken: • Stand van zaken • Aantal klachten, de wijze van afhandelen en eventuele verbeteracties; • Aangeleverde managementinformatie; • Declaraties; • Communicatie opdrachtnemer-Opdrachtgever-Cliënt; • Signalering; • Cliënttevredenheid(onderzoek); • Opleidingsplan; • SROI; • Werkafspraken. De opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag en eventuele actiepuntenlijst, tenzij de opdrachtgever dit wenst te doen. opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag. Indien de opdrachtgever dit nodig acht, wordt de frequentie van overleg aangepast al naar gelang nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgesteld niveau te verkrijgen. Opdrachtgever is gerechtigd op elk moment een materiële controle uit te voeren bij opdrachtnemer waarbij de naleving van de contractuele eisen gecontroleerd wordt.
55.	De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar in kwartaal 4 een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Het onderzoek moet minimaal de volgende standaardonderwerpen bevatten:



	• Kwaliteit van de dienstverlening: inspraak begeleidingsplan, het behalen van doelen, deskundigheid van de begeleider, programma, doelgerichtheid, etc. • Welbevinden: Beoordeling van de bijdrage van de organisatie aan het psychische, sociale en fysieke welbevinden van de klant. • Veiligheid: privacy, vertrouwensrelatie, sfeer, benadering, hygiëne, etc. • Communicatie: Bereikbaarheid, duidelijkheid klachtenprocedure, betrekken van het sociale netwerk. • Mogelijke andere thematische onderwerpen: deze worden van tevoren tijdig gecommuniceerd. De opdrachtnemer rapporteert over de uitkomsten van het cliënttevredenheids-onderzoek aan de opdrachtgever in het eerste kwartaal van het opvolgend jaar. Alle kosten voor het uitvoeren van dit onderzoek komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
Signalering	
56.	De opdrachtnemer maakt tijdig melding aan opdrachtgever van een veranderende hulpvraag. In bijlage 7 staan de voorbeelden van aandachtspunten bij het signaleren gebaseerd op leefgebieden. Uw organisatie stimuleert het melden van dergelijke signalen. Uw medewerkers weten wat zij moeten doen met deze veranderingen/ signalen. Uw medewerkers geven dit signaal door aan de opdrachtgever, zodat deze kan overgaan tot herindicatie van de klant of het inzetten van andere vormen van ondersteuning voor de klant en/of de mantelzorger.
57.	Onveilige situaties en situaties die een actie behoeven in het kader van veiligheid, worden gerapporteerd aan opdrachtgever. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk om, in onderling overleg met opdrachtgever en overige betrokken zorgprofessionals, acties te ondernemen, met als resultaat dat de onveilige situatie wordt weggenomen. Voorgaande moet gezien worden als aanvulling op de normen voor verantwoorde zorg.
Klachten	
58.	De opdrachtnemer is in het bezit van een eigen klachtenregeling conform de eisen die de gemeente hieraan in de verordening Wmo heeft gesteld. De contactgegevens (het telefoonnummer, adres en e-mailadres) van het meldpunt voor klachten wordt door de opdrachtnemer gecommuniceerd naar klanten. U dient deze informatie zowel schriftelijk te overleggen aan de klant als te publiceren op de website.
59.	<u>Registratie Klachten:</u> • De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk of mondeling zijn ingediend. • Klachten welke rechtstreeks bij de opdrachtgever binnen komen worden door de opdrachtgever binnen 2 Werkdagen via beveiligde mail doorgestuurd naar de opdrachtnemer. • De opdrachtnemer registreert volgens een door de gemeente vastgesteld format (zie bijlage 10 Klachtenregistratie Wmo Amstelveen - Aalsmeer) van elke klacht de gegevens. • Drie weken na afloop van ieder kwartaal stuurt opdrachtnemer het klachtenoverzicht - digitaal naar opdrachtgever en wel naar klachtzorgaanbieder@amstelveen.nl



60.	<u>Afhandeling Klachten:</u> - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. - Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de klacht, neemt de opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener van de klacht. Indien gewenst door de indiener van de klacht wordt binnen 5 Werkdagen ook een schriftelijk antwoord gegeven. Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen vijf Werkdagen af te handelen, bijvoorbeeld bij hoor en wederhoor of onderzoek, is de behandeltermijn maximaal zes weken. De wijze van afhandeling wordt geregistreerd door de opdrachtnemer. - Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten kan de opdrachtgever u opleggen om een SMART verbeterplan op te stellen. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per maand. Indien het aantal gegronde klachten de genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer op aangeven van de opdrachtgever binnen veertien dagen een Smart verbeterplan opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. Dit verbeterplan wordt vervolgens door u geïmplementeerd na goedkeuring door opdrachtgever. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Financiële Eisen en Tarieven	
61.	De tarieven zijn inclusief alle kosten voor alle te verrichten werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld overhead, indirecte klantgebonden tijd, no-shows, reiskosten en reistijd). Alle kosten die door u te maken zijn dienen te worden verdisconteerd in de tarieven. Slechts directe klantgebonden tijd kan worden gedeclareerd.
62.	De klanten die geen voorkeur hebben opgegeven voor een aanbieder, worden door de opdrachtgever toegewezen aan de aanbieder die volgens de opdrachtgever het meest passende aanbod en directe beschikbaarheid heeft.
63.	U voert de werkzaamheden uit op basis van een opdracht tot maximaal het aantal geïndiceerde uren, dagdelen en/of etmalen. Daarbij moet het mogelijk zijn om de uren, dagdelen en/of etmalen op verzoek van de klant flexibel in te zetten (bijvoorbeeld de ene week meer uren, dagdelen en/of etmalen dan de andere week in verband met de aard en de omvang van de werkzaamheden). Het maximaal aantal uren, dagdelen en/of etmalen over een declaratieperiode mag het aantal geïndiceerde uren, dagdelen en/of etmalen over die periode niet overschrijden. Indien het incidenteel nodig is om een klant meer zorg te bieden dan dient dit te worden onderbouwd en worden geaccordeerd door opdrachtgever.
64.	Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst.
65.	Indien opdrachtnemer niet voldoet aan de voorwaarden en gestelde eisen zoals opgenomen in de overeenkomst, kan de opdrachtgever een verbeterplan opvragen welke door opdrachtnemer binnen 10 werkdagen moet worden opgeleverd. Het verbeterplan is SMART geformuleerd. Bij goedkeuring van het verbeterplan door opdrachtgever dient opdrachtnemer dit verbeterplan uit te voeren. Afhankelijk van de ernst van de situatie, welk ter beoordeling aan opdrachtgever is, kan tijdelijk een cliëntenstop worden ingezet zo lang opdrachtnemer niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de overeenkomst en het goedgekeurde verbeterplan. Wanneer opdrachtnemer blijvend niet voldoet aan de voorwaarden en onvoldoende uitvoering geeft aan het goedgekeurde verbeterplan kan ontbinding van de overeenkomst zonder ingebrekestelling volgen.



66.

De tarieven die opdrachtgever vergoed voor de percelen:

Individuele Begeleiding perceel 1 en 5	Tarief per minuut	Tarief per uur
Licht	€ 1,28	€ 76,75
Midden	€ 1,43	€ 85,80
Zwaar	€ 1,54	€ 92,40

Dagbesteding perceel 2 en 6	Tarief voor dagdeel 3 uur	Tarief voor dagdeel 4 uur
Licht	€ 42,30	€ 56,40
Midden	€ 47,80	€ 63,73
Zwaar	€ 58,44	€ 77,92

Vervoer voor Dagbesteding	Tarief per retour
Vervoer met rolstoel	€ 30,59
Vervoer zonder rolstoel	€ 22,36

Respijtzorg perceel 3 en 7	Tarief per minuut	Tarief per uur	Etmaal
Thuis	€ 1,25	€ 75,00	-
Opname (per etmaal)	-	-	€ 319,80

Huishoudelijke Begeleiding perceel 4 en 8	Tarief per minuut	Tarief per uur
	€ 1,10	€ 66,28

De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Daarna vindt indexatie plaats zoals opgenomen in de overeenkomst.

Vanaf 1 januari 2026 worden de tarieven geïndexeerd volgens de OVA-index. Deze (geïndexeerde) tarieven staan vast tot en met 31 december 2026. De definitieve OVA-indexatie voor een lopend kalenderjaar wordt (meestal) in maart bekend gemaakt.

OVA staat voor Overheidsbijdrage in de Arbeidskosten-ontwikkeling. De index bestaat uit de OVA-component die voor 90% meeweegt en uit een PPC-component (Prijs particuliere consumptie) die voor 10% meeweegt. Jaarlijkse indexaties worden altijd afgerond op 2 cijfers achter de komma.

67.

U stemt in met de declaratie achteraf per periode van een maand. Declaraties dienen binnen 30 dagen na verloop van een termijn van een maand aan de opdrachtgever te worden toegezonden. U declareert uitsluitend via Vecozo (berichtenverkeer).