

## Bijlage C - Programma van eisen Deventer

Ondersteuning vanuit een Wmo maatwerkvoorziening is gericht op het vergroten of ontwikkelen van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. Indien dit niet meer mogelijk is, zal de ondersteuning gericht zijn op het stabiliseren en voorkomen van verdere terugval in de zelfredzaamheid.

De ondersteuning kan zich richten op alle leefgebieden voor zover nodig: wonen, daginvulling (werk, opleiding, dagbesteding), financiën, lichamelijke gezondheid/functioneren, psychische gezondheid/functioneren, praktische functioneren, sociale contacten / vrije tijd en dergelijke.

Eis 1	<p><b>Basisprincipes</b></p> <p>De contractant bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. We gaan uit van de vragen, behoeften, mogelijkheden en initiatieven van inwoners. We kijken wat inwoners nog zelf kunnen of kunnen organiseren in hun eigen omgeving. Alle betrokken partijen leveren hierin een actieve bijdrage.</li><li>b. De professionele ondersteuning die nodig is, wordt ingezet volgens het principe zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk.</li><li>c. De ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) en draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner.</li><li>d. Contractant hanteert een leefwereldgerichte aanpak en zet zich in op versterking en/of vergroting van het systeem rondom de inwoner.</li><li>e. Bijdragen aan een meer integrale dienstverlening met als doel het leveren van betere en/of goedkopere ondersteuning aan inwoners, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in de contractering.</li></ol>
Eis 2	<p><b>Proces van opdrachtverstrekking tot maatwerkondersteuning</b></p> <p><b>Stap 1:</b> Een inwoner of een derde komt met een ondersteuningsbehoefte bij de Gemeente of de Gemeente signaleert zelf een ondersteuningsbehoefte bij een inwoner bijvoorbeeld via het Team Toegang of Voor Elkaar Teams.</p> <p><b>Stap 2:</b> Bij de Gemeente wordt vastgesteld wat de inwoner vanuit zijn/haar eigen kracht, het eigen netwerk, mantelzorg, informele zorg en algemene voorzieningen kan oplossen en wat zijn/haar aanvullende behoefte is voor wat betreft een maatwerkvoorziening en welk resultaat men hier mee wil bereiken. Op basis van het onderzoek (waaronder een gesprek met de Gemeente) wordt binnen zes weken een onderzoeksverslag verstrekt aan cliënt. Hierin zijn reeds suggesties voor het (ondersteunings-)plan en mogelijke contractanten voor het bieden van de benodigde ondersteuning opgenomen. Vervolgens kan cliënt er voor kiezen een aanvraag in te dienen voor een maatwerkvoorziening waarbij cliënt ook al aangeeft van welke contractant hij/zij de ondersteuning wil ontvangen. Binnen twee weken na de aanvraag moet Gemeente een beschikking afgeven. Deze beschikking kan een afwijzing van de aangevraagde maatwerkvoorziening(en), een toekenning van de aangevraagde maatwerkvoorziening(en), of de toekenning van een door de Gemeente meer passend gevonden maatwerkvoorziening(en) inhouden. Indien in de beschikking maatwerkvoorzieningen worden afgegeven is daarin ook vermeld tot welk financieel bedrag Zorg in Natura (of een PGB) wordt toegekend.</p> <p>Vanuit het gesprek en op basis van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening door cliënt wordt ook een (ondersteunings-)plan opgesteld. Hierin wordt aangegeven welke (onderdelen van) ondersteuning cliënt ontvangt, het te behalen resultaat, het aantal uren c.q. uren daginvulling dat de ondersteuning ingezet wordt, looptijd van de ondersteuning en de voorkeur van contractant(en). Het (ondersteunings-)plan is opgebouwd uit verscheidene onderdelen.</p> <p>Wanneer de aanvraag voor de maatwerkvoorziening(en) is goedgekeurd ontvangt cliënt een (verlenings)beschikking met daarbij als bijlage het (ondersteunings-)plan.</p>

	<p><b>Stap 3:</b> De contractant ontvangt van het team toegang een dienstverleningsopdracht en kan het ondersteuningsplan opvragen bij de inwoner. Indien dit op bepaalde redenen problemen geeft, wordt er contact gelegd met het team toegang.</p> <p>Opdrachtverstrekking In de toegang is het essentieel dat SMART, samen met de cliënt, het te behalen resultaat wordt afgebakend, zodat gedurende de looptijd van de beschikking en de daaruit volgende dienstverleningsopdracht/toewijzing monitoring en (bij)sturing mogelijk wordt.</p> <p>Gemeente verleent dienstverleningsopdrachten/toewijzingen in eenheden, begeleidingstermijn, bijbehorend all-in tarief en resultaatverplichting. De toekenning van een dienstverleningsopdracht/toewijzing komt tot stand doordat de cliënt een keuze maakt uit contractanten van Gemeente. Contractant maakt verdere afspraken met cliënt en stelt een uitvoeringsplan op.</p> <p>Cliënt is vrij om te kiezen uit elke contractant die door gemeente is gecontracteerd. Contractant, heeft derhalve geen afnamegarantie. De keuze van cliënt is grotendeels bepalend voor het volume dat wordt afgenomen.</p> <p>Cliënt mag met opgave van redenen wisselen van contractant na toestemming van Gemeente.</p> <p><b>Stap 4:</b> De individuele Contractant controleert het voor hem van toepassing zijnde deel van het (ondersteunings-) plan, doet waar mogelijk en nodig eenmalig suggesties ter verbetering en verwerkt de gegevens van cliënt.</p> <p><b>Stap 5:</b> Contractant neemt contact op met cliënt binnen 5 dagen.</p> <p>De te verlenen ondersteuning wordt door de contractant verwerkt in een uitvoeringsplan, de basis hiervoor is het ondersteuningsplan van team toegang. Dit uitvoeringsplan wordt samen met de inwoner (en desgewenst het sociale netwerk) opgesteld. In dit plan worden het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding vastgelegd (SMART). Contractant bewaakt resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen, gewenste resultaten en tijdsplan.</p> <p>De inwoner heeft aantoonbaar ingestemd met de inhoud van het zorgplan en het plan is inzichtelijk voor de inwoner.</p> <p>De ondersteuning vindt plaats op momenten/tijdstippen die passend zijn bij de ondersteuningsvraag van de inwoner. Ter verduidelijking: ondersteuning kan indien gewenst en nodig ook plaatsvinden in de avonduren en in weekenden.</p> <p><b>Stap 6:</b> Team Toegang houdt regie op de casus en overlegt met Contractant over de voortgang van en eventuele aanpassingen in het (ondersteunings-)plan c.q. het uitvoeringsplan.</p> <p><b>Stap 7:</b> Contractant verantwoordt, communiceert, rapporteert en factureert aan Gemeente.</p> <p><b>Stap 8:</b> Contractant voert een evaluatie met de cliënt aan het einde van elke indicatieperiode.</p>
Eis 3	<p><b>Uitvoeringsplan</b> Contractant maakt in overleg met cliënt duidelijke afspraken met doelen omtrent de uitvoering van de begeleiding en legt dit vast in een Uitvoeringsplan.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het uitvoeringsplan is SMART en leidt niet tot onnodig papierwerk en</li> </ol>

	<p>tijdsverspilling welke anderszins aan directe ondersteuning aan cliënt had kunnen worden besteed;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Het uitvoeringsplan wordt opgesteld door contractant in overleg met cliënt of de persoon die bevoegd is te communiceren namens cliënt en vertaalt de dienstverleningsopdracht/toewijzing in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak en uitvoer en de frequentie (op welke momenten en tijdstippen, passend in het dag/weekprogramma van de cliënt; SMART) van de begeleiding;</li> <li>3. Het uitvoeringsplan beschrijft hoe en wanneer het uitvoeringsplan met cliënt wordt geëvalueerd en bijgesteld en welke piketpunten worden gehanteerd ter toetsing van het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat en bevat tevens de vastlegging van dat resultaat;</li> <li>4. Het uitvoeringsplan is direct (digitaal) beschikbaar en toegankelijk voor cliënt en (met instemming van cliënt voor) gemeente;</li> <li>5. Het uitvoeringsplan bevat de punten zoals beschreven bij punt 2 van deze eis, daarnaast volgt uit deze overeenkomst ook de volgende onderdelen die opgenomen kunnen worden in het plan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De dienstverleningsopdracht/toewijzing inclusief resultaatafspraken en piketpunten;</li> <li>• Datum aanvang werkzaamheden;</li> <li>• De aard en de omvang van de te leveren begeleiding;</li> <li>• Registratielijst ondersteuning directe eenheden (geparafeerd door medewerker of herleidbaar gegenereerd uit een aanwezigheidsregistratiesysteem) welke minimaal 1x per 4 weken voor akkoord wordt voorgelegd aan cliënt en/of zijn vertegenwoordiger;</li> <li>• Registratielijst niet ontvangen ondersteuning/afwezigheid cliënt;</li> <li>• Bijzonderheden betreffende de leefsituatie van cliënt;</li> <li>• Eventuele afspraken met vrijwilligers, mantelzorgers en dienstzorgverleners in het kader van ketensamenwerking en integraliteit ten behoeve van optimale ondersteuning van cliënt;</li> <li>• Overige afspraken;</li> <li>• De gedateerde aantekening wanneer het plan is besproken en is geëvalueerd met cliënt of diens vertegenwoordiger.</li> </ul> </li> <li>6. Het uitvoeringsplan wordt ondertekend door contractant en cliënt.</li> <li>7. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan in het uitvoeringsplan of anderszins op welke wijze dan ook bij cliënt algemene leverings/verkoopvoorwaarden en/of overige voorwaarden te bedingen, dan wel bepalingen op te nemen die strijdig zijn met hetgeen is bepaald in deze overeenkomst.</li> </ol>
Eis 4	<p><b>Evaluatie</b></p> <p>Bij het afgeven van een indicatie worden direct evaluaties gepland. Indien gewenst tussenevaluaties en 3 maanden voor het einde van de beschikking een eindevaluatie van het ondersteunings- of zorgplan en de uitvoering daarvan. Meerdere evaluatiemomenten zijn mogelijk. Dit gebeurt op advies en initiatief van het team toegang of cliënt.</p> <p>Voorafgaand aan het evaluatiemoment levert de contractant een schriftelijke evaluatie in bij de betrokken Wmo coach van de gemeente. Deze moet voldoen aan de volgende kaders/vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan welke doelen heeft de inwoner de afgelopen periode gewerkt?</li> <li>• Wat heeft de inwoner de afgelopen periode bereikt met betrekking tot deze doelen?</li> <li>• Hoe is aangesloten op de informele en algemene voorzieningen in de eigen leefomgeving?</li> <li>• Kan de geïndiceerde ondersteuning worden afgebouwd of gestopt? Zo niet, wat gebeurt er dan?</li> </ul>

	<p>Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de contractant verantwoordelijk voor de motivering waarom dat doel of resultaat niet gehaald is en op welke wijze de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.</p> <p>Bij beëindiging van de Dienstverleningsopdracht vindt er een eindevaluatie plaats.</p>
Eis 5	<p><b>Casusregie</b></p> <p>In de basis is iedere inwoner regisseur van zijn/haar eigen proces en de begeleiding die hij/zij ontvangt.</p> <p>Soms heeft een inwoner hier echter ondersteuning bij nodig of moet de regie (tijdelijk) worden overgenomen. Wanneer een professionele organisatie vanuit een Wmo maatwerkvoorziening betrokken is bij de inwoner, dan ligt de casusregie in die situaties bij een medewerker van die organisatie. Als er meerdere organisaties betrokken zijn bij een inwoner of diens huishouden/gezin, dan vindt er afstemming plaats tussen organisaties om te bepalen wie de casusregie op zich neemt.</p> <p>In het ondersteuningsplan wordt vastgelegd wie de casusregisseur is.</p> <p>De casusregisseur coördineert alle ondersteuning die geleverd wordt op basis van het ondersteuningsplan en stuurt op voortgang. De casusregisseur is daarmee het aanspreekpunt voor het gezin/huishouden. Wanneer het wenselijk is om een MDO te organiseren, dan is dit de verantwoordelijkheid van de casusregisseur.</p> <p>De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van - en adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven).</p> <p>De casusregisseur is degene die de taak heeft om indien noodzakelijk tijdig te escaleren (via de procesregisseur/ketenregisseur).</p>
Eis 6	<p><b>Communicatie contractant – inwoner</b></p> <p>De contractant draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner een vast aanspreekpunt heeft binnen de organisatie die goed bereikbaar is. En draagt zorg voor passende vervanging bij diens afwezigheid.</p> <p>De contractant communiceert met de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en toepasselijke wijze. De communicatie is open, betrouwbaar (afpraak is afspraak) en klantvriendelijk.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner voorafgaand aan (indien gewenst/noodzakelijk) en gedurende het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: rechten en plichten van de inwoner als cliënt, algemene informatie, klachtenregeling en eventuele kosten.</p> <p>De contractant staat open voor vragen, wensen en kritiek van de inwoner.</p> <p>De contractant maakt werk van verbeterwensen van de inwoner, de gemeente, andere betrokken zorgaanbieders.</p> <p>Indien inwoner de Nederlandse taal niet beheerst zorgt de Contractant voor aanvullende maatregelen, deze kosten kunnen niet op opdrachtgever verhaald worden.</p> <p>Medewerkers van de contractant houden zich aan de door de contractant schriftelijk vastgelegde gedragscode, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- passende, correcte en respectvolle bejegening;</li> <li>- privacy;</li> <li>- integriteit van de medewerkers;</li> <li>- inlevingsvermogen en hulpvaardigheid\</li> </ul>

	<p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliënt heeft keuzevrijheid en kan de contractant kiezen op basis van de sociale kaart.</li> <li>2. De sociale kaart in Deventer wordt proactief geactualiseerd door Contractant via <a href="http://www.deventerwijzer.nl">www.deventerwijzer.nl</a>;</li> <li>3. De communicatie van contractant en zijn medewerkers is open;</li> <li>4. Contractant, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van cliënt;</li> <li>5. Bij het eerste contact met cliënt spreekt Contractant met cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face to face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast. Contractant houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt;</li> <li>6. Contractant houdt zich aan hetgeen hij afsprekt met cliënt, afspraak is afspraak;</li> <li>7. Contractant maakt werk van verbeterwensen van cliënt, gemeente, overige contractanten en zorgverleners;</li> <li>8. Cliënt is bekend met de klachtenprocedure van Contractant;</li> <li>9. Cliënt wordt snel en correct geïnformeerd door Contractant over wat er met de wensen c.q. klachten gebeurt;</li> <li>10. Cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van Contractant welke goed bereikbaar is.</li> </ol>
Eis 7	<p><b>Sturen op resultaten gekoppeld aan eenheden</b></p> <p>De Gemeente stuurt op basis van de in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaatafspraken gekoppeld aan het all-in tarief per eenheid en eist dat Contractant overeenkomstig verantwoord.</p> <p>Een Contractant krijgt voor het uitvoeren van de dienstverleningsopdracht/toewijzing géén voorgeschreven methodische richtlijn mee waaraan zij zich moet conformeren. Het resultaat (geformuleerd door Gemeente in de dienstverleningsopdracht/toewijzing) is de opdracht tezamen met een door de Gemeente bepaalde begeleidingstermijn, de eenheden per tijdvak en bijbehorend All-in tarief. Hieraan moet Contractant zich te allen tijde conformeren en op basis hiervan vindt verantwoording plaats.</p> <p>Het staat Contractant dus vrij om, in overeenstemming met cliënt en waar nodig in samenspraak met Gemeente interventies te doen die leiden tot het realiseren van resultaten zolang dit geen invloed heeft op de waarde en essentie van de dienstverleningsopdracht/toewijzing. Dit zullen vanzelfsprekend ook innovatieve en efficiëntie verhogende initiatieven zijn.</p> <p>Vanuit de gedachte '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur' stuurt Gemeente erop dat contractanten krachten bundelen om cliënten zo effectief en efficiënt mogelijke ondersteuning te kunnen bieden. Voorkeur heeft het dat indien er sprake is van meerdere ondersteuningsvraagstukken (huishoudelijke hulp in combinatie met begeleiding of anderszins) bij een cliënt het team Toegang de casusregie voert.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractant werkt en verantwoordt op basis van SMART geformuleerde resultaatafspraken aan de voorkant dus als geformuleerd in de dienstverleningsopdracht/toewijzing.</li> <li>2. Contractant monitort resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten, voor zover het ondersteuning betreft die door Contractant wordt uitgevoerd en rapporteert hierover desgewenst maar minimaal 1x per kalenderjaar aan Gemeente.</li> <li>3. De rapportages over de voortgang van de maatwerkondersteuning bevatten SMART-doelstellingen waarop voortgang daadwerkelijk zichtbaar te toetsen is.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Er is regelruimte voor Contractant om de resultaatafspraken te vertalen in een uitvoeringsplan;</li> <li>5. Contractant houdt zich te allen tijde aan de in de dienstverleningsopdracht/toewijzing vastgestelde resultaatafspraken, eenheden per tijdvak, bijbehorende all-in tarieven en hetgeen bepaald in deze overeenkomst. Afwijking is niet toegestaan tenzij Gemeente hiervoor toestemming geeft. Een eventuele aanpassing past de waarde en de essentie van de dienstverleningsopdracht/toewijzing niet aan;</li> <li>6. Contractant conformeert zich bij meervoudige ondersteuning aan de aanstelling van een coördinerend contractant of regisseur vanuit het gemeentelijk toegangsteam en werkt hieraan mee.</li> <li>7. Interventies leiden tot innovatie, doelmatigheid en efficiëntieverbetering maar niet tot extra eenheden en kosten per 4-wekelijkse periode en niet tot afwijkingen van de dienstverleningsopdracht/toewijzing;</li> <li>8. Het (te behalen en behaalde) resultaat door Contractant wordt altijd door Gemeente of een door Gemeente aan te wijzen derde bepaald en kan op basis van ontwikkelingen worden bijgesteld.</li> <li>9. Contractant zet zich in voor samenwerking met andere contractanten, zorgaanbieders, vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en organisaties voor informele zorg om cliënten zo integraal en efficiënt mogelijk te bedienen.</li> <li>10. Cliënt ondervindt geen hinder/beperkingen van het feit dat hij of zij van meerdere partijen begeleiding ontvangt.</li> </ol>
Eis 8	<p><b>Samenwerking in de keten</b>  Contractant zoekt actief de samenwerking in de keten en stemt de ondersteuning af met andere keten- en samenwerkingspartners zodat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.</p> <p>De nodige afspraken zijn schriftelijk vastgelegd in het kader van de onderlinge afstemming en zijn bekend bij de inwoner en zijn/haar sociale netwerk.</p> <p>De gemaakte afspraken worden meegenomen tijdens de evaluatiemomenten en zo nodig bijgesteld. Indien blijkt dat contractant aantoonbaar onvoldoende uitvoering hieraan geeft, kan de overeenkomst ontbonden worden. Onder aantoonbaar onvoldoende wordt verstaan wanneer de Contractant 2 keer achter elkaar of binnen 1 jaar door gemeente aan de hand van concrete voorbeelden is aangesproken op het gebrek aan samenwerking.</p> <p>De contractant heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner. De contractant zoekt waar nodig actief de samenwerking met formele en informele samenwerkingspartners, bijvoorbeeld mantelzorgorganisaties of voorliggende voorzieningen ten aanzien van hulp bij financiën.</p> <p>Van de contractant wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn de signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.</p> <p>Wanneer er kinderen in een huishouden zijn, dan zoekt de contractant actief het contact en de samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).</p> <p>Een contractant denkt desgevraagd voor het 18<sup>e</sup> jaar mee over de benodigde ondersteuning. Hiermee wordt een doorgaande lijn voor een 18 jarige mogelijk gemaakt.  Tevens zoekt de opdrachtnemer afstemming met de zorgaanbieder waar de 18 jarige voor die tijd in zorg was.</p>

	<p>De contractant heeft nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en maakt dit op tijd bespreekbaar met de inwoner. Er wordt samen met de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) actief gekeken hoe deze overgang voor de inwoner zo makkelijk mogelijk kan worden gemaakt.</p>
<p>Eis 9</p>	<p><b>Samenwerking &amp; communicatie contractant – gemeente</b></p> <p>De contractant stelt vaste contactpersonen en aanspreekpunten voor uitvoering en contractmanagement aan voor de gemeente zodat er korte lijnen ontstaan en er persoonlijk contact is tussen gemeente en de contractant.</p> <p>De contractant informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van de contractant beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.</p> <p>De contractant communiceert actief met de gemeente, heeft voldoende kennis van de lokale sociale kaart en is op de hoogte van beschikbare informele zorg en voorliggende voorzieningen.</p> <p>De contractant neemt deel aan leer- en/of netwerk- en/of intervisiebijeenkomsten georganiseerd door opdrachtgever.</p> <p>Vertrouwen in de samenwerking tussen gemeente en de contractant vormt het uitgangspunt. Maar dat vertrouwen wordt wel getoetst/gemonitord door de gemeente. De basis hiervoor ligt in de dialoog tussen gemeente en contractant (aangevuld met feitelijke informatie). Vanuit deze dialoog worden ontwikkelafspraken afgesproken. Er vindt minimaal jaarlijks (indien gewenst vaker) een gesprek plaats in het kader van contractmanagement. Tevens vindt er minimaal tweejaarlijks (indien gewenst vaker) een locatiebezoek plaats door de gemeente.</p> <p>Tijdens deze momenten komen onder andere de volgende onderwerpen ter sprake:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteit van de ondersteuning;</li> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- in- door- en uitstroom;</li> <li>- samenwerking netwerk, andere organisaties, voorliggende voorzieningen, gemeente.</li> </ul> <p>Indien nodig kan de gemeente voorafgaand aan deze gesprekken informatie opvragen bij de contractant. De contractant verleent hiertoe zijn volledige medewerking.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemeente communiceert niet individuele contractgerelateerde zaken via <a href="http://www.zorgaanbiedersinfo.nl">www.zorgaanbiedersinfo.nl</a> richting de contractanten en beschouwt dit als een officieel communicatiemiddel.</li> <li>2. Gemeente wenst korte lijnen en persoonlijk contact tussen Gemeente en Contractant. Gemeente en Contractant zullen hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen;</li> <li>3. Indien de gemeente en/of contractant knelpunten ervaart in de communicatie verplichten partijen zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen.</li> <li>4. Contractant zendt rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal via iWmo/of via het door gemeente beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan Gemeente</li> </ol> <p><b>Managementinformatie</b></p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractant registreert de uitgevoerde werkzaamheden per cliënt op een wijze die past bij zijn bedrijfsvoering en die past bij de all-in tarieven zoals</li> </ol>

	<p>opgenomen in de overeenkomst.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Contractant creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie.</li> <li>3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel contractant als gemeente welke cliënten zorg ontvangen.</li> <li>4. Contractant verleent op verzoek van gemeente medewerking aan bestandvergelijking op deze cliëntregistratie.</li> <li>5. Ten behoeve van de periodieke evaluatie levert contractant op verzoek van gemeente, buiten de zaken die reeds in het door de gemeente bepaalde systeem zijn verwerkt, binnen een maand het navolgende in rapportvorm aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal keren dat niet binnen de afgesproken doorlooptijd door contractant contact is gezocht met cliënt/dienstverlening is aangevangen;</li> <li>• Een overzicht op cliëntniveau van het aantal keren en het aantal eenheden dat, zonder dat de cliënt bij de contractant heeft afgezegd, geen ondersteuning is uitgevoerd/gebruik heeft gemaakt van de groepsbegeleiding of respijtopvang;</li> <li>• Op cliëntniveau de klachten van cliënten, afhandeling van deze klachten en bijbehorende doorlooptijden, conform de klachten procedure als ook beschreven in 3A van deze uitvoeringsvoorwaarden;</li> <li>• Een overzicht van aanwezige wachtlijsten bij contractant uitgesplitst naar ondersteuningsvorm;</li> <li>• Aantal calamiteiten en incidenten inclusief korte toelichting;</li> <li>• Verloop ondersteuning en/of resultaten conform dienstverleningsopdracht/toewijzing/afwijking ondersteuning en/of resultaat van dienstverleningsopdracht/toewijzing. In het geval van een afwijking een korte toelichting.</li> </ul> </li> </ol> <p>In het geval van afwijkingen ten opzichte van deze overeenkomst vindt overleg plaats tussen gemeente en contractant. Contractant is verplicht gehoor te geven aan een oproep tot overleg.</p>
Eis 10	<p><b>Kwaliteitssysteem</b></p> <p>De contractant werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek).</p> <p>De contractant geeft inzicht in resultaten van cliëntervaringsonderzoeken wanneer hier om gevraagd wordt. Ook kunnen er steekproeven plaatsvinden door de gemeente.</p>
Eis 11	<p><b>Veiligheid</b></p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de inwoner veilig wordt verstrekt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veiligheidsrisico's te inventariseren en signaleren op zowel inwoner(cliënt)niveau als de fysieke omgeving/ruimte;</li> <li>- maatregelen te nemen zodat de risico's verkleind worden;</li> <li>- adequaat in te grijpen bij onveiligheid</li> </ul>
Eis 12	<p><b>Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling</b></p> <p>De contractant heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.</p> <p>De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. De contractant bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers.</p>
Eis 13	<p><b>Calamiteitenregeling en meldingsplicht</b></p> <p>De contractant doet bij de toezichthouder onverwijld melding van iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, de inwoner, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen dat bij een voorziening heeft plaatsgevonden.</p>

	<p>De contractant en de medewerkers die voor de contractant werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthouder van GGD IJsselland de gegevens waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk is.</p> <p>De contractant volgt de 'Leidraad meldingen'. De contractant informeert tevens de gemeente bij bovenstaande gebeurtenissen.</p>
Eis 14	<p><b>Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten</b> Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals. De contractant reflecteert op eigen handelen en leert hiervan. Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd.</p>
Eis 15	<p><b>Medezeggenschap</b> De contractant heeft in een regeling de medezeggenschap van hun cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.</p>
Eis 16	<p><b>Klachtenregeling</b> De contractant heeft een vastgestelde regeling voor de registratie en afhandeling van klachten van inwoners (hun cliënten) over gedragingen van de aanbieder tegen inwoners (hun cliënten). Cliënt wordt geïnformeerd over deze regeling. De klacht wordt onafhankelijk behandeld.</p> <p>De contractant stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. In deze rapportage is minimaal beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoeveel klachten er zijn ingediend;</li> <li>- welke klachten zijn ingediend;</li> <li>- de afhandelingstermijn (per klacht);</li> <li>- de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht);</li> <li>- de wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht);</li> <li>- welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).</li> </ul> <p>Op verzoek van de gemeente kan de klachtenrapportage worden opgevraagd.</p> <p>Omschrijving klacht: Een klacht is een uiting van onvrede van cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten van de door Contractant uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde ondersteuning en de houding en gedrag van medewerkers.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractant draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en objectieve klachtenafhandelingsprocedure, maakt deze kenbaar op de eigen website en communiceert deze met cliënt;</li> <li>2. Contractant neemt elke klacht direct in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal vier weken afgehandeld;</li> <li>3. Contractant informeert cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;</li> <li>4. Contractant communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze;</li> <li>5. Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen;</li> </ol>

	<p>6. Wanneer er via de interne procedure van Contractant niet is te komen tot een oplossing en Contractant en cliënt er in onderling overleg niet uitkomen, kan Contractant de klacht aan de Gemeente voorleggen;</p> <p>7. Gemeente draagt zorg voor beoordeling van het geschil en de verdere afhandeling waar dit noodzakelijk dan wel gewenst is en koppelt dit terug naar cliënt en Contractant.</p>
Eis 17	<p><b>Personeelsbeleid</b></p> <p>De contractant is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde ondersteuning passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner. De opdrachtgever dient dit op ieder moment aan de gemeente te kunnen aantonen.</p> <p>Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is altijd onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde medewerkers. Contractant zorgt voor een actieve en adequate begeleiding van hen. Vrijwilligers worden uitsluitend ingezet voor aanvullende taken. Vrijwilligers werkzaam bij contractant verrichten geen zorg handelingen. Vrijwilligers werkzaam bij contractant dragen nooit eindverantwoordelijkheid bij een opdracht.</p> <p>De contractant hanteert en werkt volgens de laatst geldende relevante cao.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat medewerkers en vrijwilligers de benodigde opleiding en scholing krijgen onder andere op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>De contractant zorgt ervoor dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen binnen de branche.</p> <p>De contractant draagt zorg voor een duurzame inzet van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers.</p> <p>De contractant heeft passend personeelsbeleid ontwikkeld en geborgd.</p> <p>Het is Contractant behoudens uitzonderingssituaties en na toestemming daartoe van Gemeente(n) niet toegestaan structureel uitzendkrachten in te zetten. De inzet van alfarhulpen of bemiddelde hulpen is niet toegestaan. Indien uitzendkrachten incidenteel na toestemming worden ingezet dan is de Cao van contractant van toepassing en niet de (NBBU)-Cao voor uitzendkrachten</p> <p>De contractant heeft passend beleid ontwikkeld over de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.</p> <p>Op verzoek van de gemeente dient het personeelsbestand met bijbehorende opleiding aangeleverd te worden.</p>
Eis 18	<p><b>Verklaring omtrent gedrag (VOG)</b></p> <p>Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (inclusief alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met inwoners zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan 12 maanden.</p> <p>Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de contractant, die geen direct contact met de inwoner hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien contractant met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.</p> <p>De VOG is 5 jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke 3 jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (contractant).</p>

	<p>Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.</p> <p>Het volgende screeningsprofiel dient te worden aangevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor alle medewerkers met direct inwonercontact geldt screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier".</li> <li>- Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij eerste contractering met de gemeente. De VOG dient elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.</li> </ul>
Eis 19	<p><b>Locaties</b></p> <p>De locatie(s) waar inwoners ondersteuning ontvangen zijn veilig, geschikt, toegankelijk en voldoen aan alle wet- en regelgeving op dat gebied.</p> <p>Het uitgangspunt is dat de inwoner zo lokaal mogelijk naar de Ondersteuning in groepsverband gaat. Het aanbod vindt zoveel mogelijk plaats in of in de buurt van de eigen leefomgeving van de cliënt. Er wordt aangesloten op het 'normale leven' en de overgang hiernaar toe terig wordt ondersteund. Hiervoor geldt dat contractant beschikt over locaties in de gemeente waarvoor ze inschrijven of locaties hebben in aanliggende woonplaatsen. Alleen bij een tekort aan aanbod bij de desbetreffende gemeente en aanliggende woonplaatsen worden contractanten met locaties buiten deze grensgebieden toegelaten.</p> <p>Contractant voert de ondersteuning activiteiten daginvulling uit op een locatie die veilig, geschikt en toegankelijk is voor de doelgroep en voldoende faciliteiten bevat, inclusief gekwalificeerde medewerkers om tegemoet te komen aan de reële behoeften en wensen van de doelgroep. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de bestaande (sociale) infrastructuur in de gemeente en worden activiteiten van andere contractanten, zorgaanbieders of derden gericht op de doelgroep gecombineerd.</p> <p>Contractant stemt de indeling van de groep en de groepsgrootte naar eigen inzicht af op de doelgroep op een dusdanige wijze dat iedere individuele cliënt te allen tijde de ondersteuning ontvangt die passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en hetgeen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing aan contractant is opgedragen. Contractant houdt er bij de indeling van groepen te allen tijde rekening mee dat cliënt zo min mogelijk wordt geconfronteerd met ongewenste prikkels of verstoringen door andere cliënten. Bij herhaaldelijke verstoringen of ongewenste prikkels grijpt contractant in en past waar nodig de groepsindeling en groepsgrootte aan.</p> <p>In het geval van respijtopvang geldt eveneens dat contractant zorg draagt dat de locatie voor respijtopvang toegankelijk is voor de doelgroep en voldoende faciliteiten bevat, inclusief gekwalificeerde medewerkers om tegemoet te komen aan de reële behoeften en wensen van de doelgroep. Daarnaast draagt contractant zorg dat benodigde persoonlijke ondersteuning en overige zorg beschikbaar is dan wel georganiseerd wordt.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Locatie is cliëntgericht, veilig (brandveilig, voldoende vluchtwegen, bhv'ers zijn aanwezig evenals ontruimingsplannen en mogelijkheden die passen bij de doelgroep), geschikt en toegankelijk en bevat alle benodigde faciliteiten om tegemoet te komen aan de reële wensen en behoeften van de doelgroep;</li> <li>2. Het terrein en de entrees van gebouwen waar cliënten ondersteuning ontvangen, zijn voor cliënten, bezoekers en medewerkers goed toegankelijk.</li> <li>3. Bij het bepalen van de locaties voor ondersteuning in groepsverband wordt gebruik gemaakt van de bestaande (sociale) infrastructuur in de gemeente en worden activiteiten van andere contractanten, zorgaanbieders of derden gericht op de doelgroep indien mogelijk gecombineerd.</li> <li>4. In het kader van de vermaatschappelijking moet worden uitgegaan van deconcentratie van ondersteuningsvoorzieningen, zodanig, dat deze</li> </ol>

	<p>voorzieningen centraal in het verzorgingsgebied zijn gelegen (dichtbij de doelgroep in een woonwijk) en met openbaar vervoer goed bereikbaar zijn, danwel dient Contractant het vervoer voor de cliënt te realiseren. Cliënten moeten bij voorkeur gebruik kunnen maken van voorzieningen in de nabije omgeving/buurt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. In het geval van respijtopvang is benodigde individuele ondersteuning of overige zorg beschikbaar of wordt deze door Contractant georganiseerd;</li> <li>6. Groepsgrootte is passend en doelmatig en is afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en hetgeen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing aan Contractant is opgedragen;</li> <li>7. Cliënt wordt zo min mogelijk geconfronteerd met ongewenste prikkels of verstoringen door andere cliënten.</li> </ol>
Eis 20	<p><b>Administratieprotocol</b> Contractant werkt met het berichtenverkeer conform het landelijke standaard administratieprotocol (SAP) – Inspanningsgericht, van het Ketenbureau I-sociaal domein.</p>
Eis 21	<p><b>Direct- en indirect cliëntgebonden tijd</b> In de tarieven is een percentage productiviteit opgenomen. Hierbij is rekening gehouden met direct en indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder direct cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Face to face contact met de inwoner</li> <li>- Telefonisch overleg met de inwoner</li> <li>- Elektronisch contact zoals e-mail, beeldbellen, chat en dergelijke met de inwoner.</li> <li>- Contact met netwerk (personen die dicht bij de inwoner staan en helpen bij de re-integratie/participatie). Professionals behoren normaal niet tot dit netwerk.</li> </ul> <p>De vorm van ondersteuning (face to face, telefonisch, elektronisch) moet passend zijn en in een redelijke verhouding met elkaar.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder indirect cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het voorbereiden van een activiteit</li> <li>- Verslaglegging</li> <li>- Reistijd</li> </ul> <p>De indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd mag NIET gedeclareerd worden.</p>
Eis 22	<p><b>Wet- en regelgeving</b> De contractant houdt zich onverkort aan de voor haar toepasselijke vigerende wet- en regelgeving.</p>
Eis 23	<p><b>Gemeentelijk beleid</b> De contractant neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeente, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en daaruit voortvloeiend beleid van de gemeente Deventer.</p>
Eis 24	<p><b>Privacy</b> De contractant werkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De contractant is zelf verantwoordelijk voor de toepassing van deze wetgeving bij het verwerken van persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke.</p>
Eis 25	<p><b>Winsten en uitkeringen</b> Gemeente streeft naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat aanbieders een bijdrage dienen te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Aanbieders kunnen een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, of investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein gemeente Deventer.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeente accepteert niet zonder een valide opgaaf van redenen dat aanbieder excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaald (&gt; 8%), excessief hoge kosten, rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert;</li> <li>- Indien hier naar oordeel van gemeente sprake van is, is aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering;</li> <li>- 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. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een toewijzingsstop, verlaging van tarieven en/of beëindiging van het contract.</li> </ul>
Eis 26	<p><b>Scheiden wonen en zorg</b></p> <p>De gemeente omarmt de beweging naar een inclusieve samenleving. Dat wil zeggen dat mensen met beperkingen zo gewoon mogelijk meedoen aan de maatschappij. De ondersteuning die zij daarbij nodig hebben regelen we in hun woonomgeving en bij voorkeur in de eigen woning. De keuzes die we hierin met elkaar hebben gemaakt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In onze gemeente hebben mensen een stabiele en eigen (huur/koop) woonplek in de wijk, midden in de samenleving,</li> <li>- Wonen en ondersteuning worden los van elkaar geleverd,</li> <li>- We gaan maximaal uit van eigen kracht en eigen regie,</li> <li>- Het zelf regisserend vermogen wordt versterkt om een eigen thuis mogelijk te maken en uitstroom uit beschermd en beschut wonen voorzieningen te bevorderen.</li> </ul> <p>De gemeente Deventer heeft de visie op de Wmo dat bewoners in hun eigen leefomgeving werken aan een sterk sociaal netwerk/vangnet. Bewoners weten de weg naar de voorzieningen in hun omgeving. Ondersteuning vanuit de Wmo wordt geleverd in de eigen leefomgeving en sluit aan op de uitgangspunten van het creëren van een netwerk en bekend zijn/gebruikmaken van de voorliggende voorzieningen in de wijk waar je woont.</p> <p>Aanbieders in de Wmo ondersteunen bewoners in de eigen leefomgeving. Het betreft in de Wmo geen woonopvang. De gemeente vindt dat wonen en ondersteuning los van elkaar staan. Dit betekent expliciet dat de huurovereenkomsten niet moeten worden gekoppeld aan de duur van de maatwerkvoorzieningen van de cliënt(en). Zo kan gewerkt worden aan de uitgangspunten van bouwen aan een netwerk in de eigen leefomgeving en kennismaken met de voorzieningen in de wijk.</p> <p>Door wonen en ondersteuning los te koppelen ontstaat er geen vermenging van deze twee. Het moet niet zo zijn dat je zonder een zorgvraag uit je woning/kamer moet en dat mensen een zorgvraag creëren om aan een woning/kamer te komen.</p>
Eis 27	<p><b>Benutten lokale (sociale) infrastructuur en aansluiting bij het digitaal berichtenverkeer</b></p> <p>Bij de uitvoering van de dienstverlening dient Contractant gebruik te maken van de beschikbare lokale (sociale) infrastructuur, cliënt waar mogelijk primair wijkgericht te faciliteren, en eraan bijdragen om de lokale (sociale) infrastructuur te versterken.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractant draagt er zorg voor dat hij op de hoogte is van de beschikbare lokale (sociale) infrastructuur;</li> <li>2. Contractant biedt passende ondersteuning aan in de nabijheid van de cliënt, binnen de gemeentegrenzen van de Gemeente Deventer of binnen een aangrenzende gemeente van de Gemeente Deventer.</li> <li>3. In geval cliënt meerdere vormen van ondersteuning van meerdere partijen</li> </ol>

	<p>ontvangt, stemt Contractant de ondersteuning met die partijen af;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Contractant vult binnen een maand na contractering de Sociale Kaart van de gemeente Deventer via DeventerWijzer.</li> <li>5. Contractant sluit aan bij de informele infrastructuur in de omgeving van de cliënt en draagt hiermee bij aan het creëren van een netwerk in de eigen leefomgeving en waarmee een snelle afschaling van het maatwerk kan worden gerealiseerd.</li> </ol> <p><u>Resultaat:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractant maakt effectief gebruik van de lokale (sociale) infrastructuur en het digitaal berichtenverkeer.</li> <li>2. Contractant draagt bij aan de integrale ondersteuning aan de cliënt.</li> <li>3. Ondersteuning vindt plaats zo dicht mogelijk bij de woonlocatie van de cliënt.</li> <li>4. Er is sprake van zo minimaal mogelijke vervoersbewegingen door cliënt om de benodigde ondersteuning te ontvangen.</li> </ol>
Eis 28	<p><b>No Show</b></p> <p>Proces in geval van no show: Wanneer er sprake is van No Show meldt Contractant dit bij de Gemeente; Toegang/gemeentelijke administratie, deze zullen de melding registreren onder het product 'No Show', waarna per periode van 4 weken voor maximaal één eenheid per maatwerkvoorziening mag worden gedeclareerd bij de Gemeente. Dit product is eigen-bijdrage plichtig. Melden van no show moet maximaal binnen 24 uur (tijdens kantoortijden) na no show aan Team Toegang plaatsvinden. De Gemeente gaat met de Contractant in gesprek op het moment dat no show vaker dan gemiddeld voorkomt. De declaratie van no show is niet van toepassing op andere maatwerkvoorzieningen dan bovengenoemd.</p>