

## Bijlage 7. Werkwijze opdrachtgever

*Dit document betreft op bepaalde onderdelen nog een concept uitwerking van de werkwijze van de Regio Gooi en Vechtstreek. Vanwege het specifieke karakter van het product 'Begeleiding specifieke doelgroepen' wil de Regio samen met de gecontracteerde aanbieders de specifieke werkwijze voor dit product op bepaalde onderdelen nog verder aanscherpen en uitwerken.*

Ons dossier	SD024
Ons kenmerk	DOC-25012961
TN Kenmerk	547726
Versie	Concept
Datum	08-12-2025
Contactpersoon	Inkoop en Contractbeheer
E-mail	inkoop@regiogv.nl

## 1.1 Digitaal LeefPlein

Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal LeefPlein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor Cliënt. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructures. Voor het uitwisselen van gegevens wordt zoveel mogelijk aangesloten bij landelijk afgesproken i-standaarden.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid toegang tot heeft.

Een handleiding voor gebruik van het Digitaal LeefPlein (hierna DLP) is digitaal beschikbaar en opvraagbaar bij Opdrachtgever via: [contractbeheer@regiogv.nl](mailto:contractbeheer@regiogv.nl).

## 1.2 Werkwijze

### 1.2.1 Werkwijze in stappen

Nieuwe Cliënt start bij stap **één (1)**. Bestaande Cliënt start bij stap **twee (2)**. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de stappen.

**Tabel 1: werkwijze in stappen**

Stap	Betrokken actoren	Resultaat
1. Toegang	Uitvoeringsdienst, inwoner	Aanmelding waarmee de inwoner wel/geen toegang krijgt tot de ondersteuning.
2. Toegang	Uitvoeringsdienst & Opdrachtnemers	Opdrachtnemers overleggen met elkaar wie de opdracht oppakt en communiceren dit met de uitvoeringsdienst.
3. Toewijzing	Opdrachtgever & Opdrachtnemer	Opdrachtverstrekking voor Opdrachtnemer van de te leveren ondersteuning aan Cliënt.
4. Realisatie	Cliënt & Opdrachtnemer(s)	Vraaggerichte levering van de ondersteuning Door Opdrachtnemer aan Cliënt.
5. Declaratie	Opdrachtnemer & Opdrachtgever	Declaratie van de daadwerkelijk geleverde ondersteuning door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever.
6. Verantwoording	Cliënt, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Verantwoording over de bereikte resultaten en de tevredenheid/ervaring van Cliënt.
7. Toezicht	Cliënt, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Toezicht op de naleving van de gemaakte afspraken.

## 1.3 Toegang

Tabel 2: gegevens uitvoeringsdiensten Opdrachtgever

Uitvoeringsdienst	Contactgegevens	
Gooise meren	Telefoon:	(035) 2070000
	Email:	<a href="mailto:sociaaldomein@gooisemeren.nl">sociaaldomein@gooisemeren.nl</a> <a href="mailto:Jeugd@gooisemeren.nl">Jeugd@gooisemeren.nl</a>
	Adres:	Brinklaan 35, 1404 EP, Bussum
	Website:	<a href="https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/">https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/</a>
Hilversum (Sociaal Plein)	Telefoon:	(035) 629 25 55
	Email:	<a href="mailto:sociaalplein@hilversum.nl">sociaalplein@hilversum.nl</a> <a href="mailto:Jeugd@hilversum.nl">Jeugd@hilversum.nl</a>
	Adres:	Wilhelminastraat 1-19, 1211 RH, Hilversum
	Website:	<a href="https://www.hilversum.nl/sociaalplein">https://www.hilversum.nl/sociaalplein</a>
Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (Maatschappelijke zaken HBEL)	Telefoon:	(035) 528 12 47
	Email:	<a href="mailto:hbel@sociaalplein.info">hbel@sociaalplein.info</a>
	Adres:	Graaf Wichman 10, 1276 KB, Huizen
	Website:	<a href="http://www.maatschappelijkezaken.nl">www.maatschappelijkezaken.nl</a>
Wijdmeren	Telefoon:	035-6559595
	Email:	<a href="mailto:info@wijdmeren.nl">info@wijdmeren.nl</a>
	Adres:	Rading 1, 1231 KB, Loosdrecht
	Website:	<a href="https://www.wijdmeren.nl/sociaal-domein">https://www.wijdmeren.nl/sociaal-domein</a>

### 1.3.1 Aanmelding

De uitvoeringsdienst maakt op basis van de inhoud van de casus de keuze om de casus aan te melden bij de zorgaanbieders voor "Begeleiding Specifieke Doelgroepen". Opdrachtgever laat de keuze aan de opdrachtnemers om zelf met elkaar te overleggen, wie de casus gaat oppakken. Omdat het product een algemene voorziening betreft, biedt het geen mogelijkheid aan de cliënt om zelf te kiezen, welke zorgaanbieder de zorg gaat leveren.

## 1.4 Toewijzing

### 1.4.1 Inhoud van de toewijzing

De consulent zet, namens het college van Opdrachtgever, de aanmelding (bestaande /nieuwe Cliënten) om in een (digitale) toewijzing voor Opdrachtnemer. De (digitale) toewijzing bevat de gegevens zoals opgenomen in tabel 3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht van de gegevens te wijzigen.

Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht binnen een termijn van **vier (4)** weken na het verstekken van de opdracht binnen DLP.

Er zal een grote spreiding zijn in de benodigde zorgomvang tussen cliënten. Om deze spreiding het hoofd te bieden in een systematiek met PxQ is het noodzakelijk dat de toewijzing voldoende ruim is. De Regio stelt voor om standaard een toewijzing af te geven die 5x groter is dan de verwachte gemiddelde zorgomvang per jaar. Dus: als verwacht wordt dat 500 uur per cliënt per jaar nodig is, dan wordt de standaard toewijzing 2.500 uur per jaar. Zorgaanbieders sturen actief en niet vrijblijvend op het

realiseren van de gemiddelde zorgomvang van (in dit voorbeeld) 500 uur. Het gemiddelde over de gehele cliëntenpopulatie mag niet worden overschreden. Bij de bepaling van het werkelijke gemiddelde worden de uren van cliënten die later in een jaar instromen of eerder uitstromen geëxtrapoleerd meegewogen. Dus: 200 uur geleverd aan een cliënt die uitstroomde op 1 juli telt mee voor 400 uur.

**Tabel 3: toewijzing opdrachtnemer**

Gegevens	Eenheden
NAW gegevens (indien van toepassing van een wettelijk vertegenwoordiger)	<NAAM INVULLEN>
	<ADRES INVULLEN>
	<WOONPLAATS INVULLEN>
De in te zetten voorziening	<INVULLEN PROJECTGROEP>
Te bereiken resultaat/ resultaten	<INVULLEN>
Het tarief van het perceel	<INVULLEN PROJECTGROEP>
De toewijzings- of indicatieperiode	<START- EN EINDDATUM INVULLEN>
De budgetperiode	< AANTAL WEKEN INVULLEN>
Gemaximeerde budget per budgetperiode	<BEDRAG INVULLEN>
Spoedondersteuning	<JA/NEE>
Contactgegevens uitvoeringsdienst	<EMAIL INVULLEN>

#### 1.4.2 Melding niet passende toewijzing

Opdrachtgever stemt de toewijzing af op de behoefte en mogelijkheden van Cliënt. Opdrachtnemer stelt vast dat de toewijzing passend is bij de ondersteuningsvraag van Cliënt en is verplicht om een niet passende toewijzing te melden bij de contractbeheerder van Opdrachtgever en overleg te plegen over de (on)mogelijkheden.

#### 1.4.3 Spoedondersteuning

In spoed- of crisissituaties waarin onmiddellijke verlening van ondersteuning noodzakelijk is, verleent Opdrachtgever Opdrachtnemer met terugwerkende kracht toestemming om ondersteuning te leveren ondanks dat er nog geen volledige toewijzing is afgegeven. Spoedondersteuning kan per Cliënt maximaal voor een periode van **twee (2)** weken worden ingezet door Opdrachtnemer. Opdrachtgever vergoedt de kosten van spoedondersteuning, wanneer uiterlijk op de eerste werkdag na de start van de ondersteuning door Opdrachtnemer een melding is gedaan over de spoedinzet, bij de uitvoeringsdienst.

Als er geen (positieve) aanmelding met terugwerkende kracht wordt afgegeven door Opdrachtgever, worden de kosten van deze ondersteuning ook door Opdrachtgever betaald. Indien Opdrachtnemer **vijf (5)** maal spoedondersteuning levert, zonder dat de geleverde ondersteuning met terugwerkende kracht door Opdrachtgever wordt overgenomen, zal Opdrachtgever, na een schriftelijke waarschuwing, geen ondersteuning meer vergoeden zonder een toewijzing vooraf.

Spoedondersteuning kan enkel ingezet worden indien er geen lopende passende opdrachtvertrekking (toewijzing) is.

#### 1.4.4 Continuïteit van ondersteuning na aflopen initiële contractperiode

Alle bestaande Cliënten kunnen gedurende de periode van de toewijzing de ondersteuning van de huidige Opdrachtnemer blijven ontvangen, indien deze Opdrachtnemer op basis van deze contractering een nieuwe of een uitloop Overeenkomst heeft gekregen en indien Cliënt de ondersteuning wenst voort te zetten bij betreffende Opdrachtnemer. Opdrachtgever wenst hiermee te voorkomen dat bij het beëindigen van de initiële Overeenkomsten Cliënten verplicht over moeten naar een andere Opdrachtnemer indien dat niet strikt noodzakelijk is. Opdrachtgever hecht er waarde aan dat Cliënt zo veel als mogelijk in de gelegenheid wordt gesteld de relatie met hun bestaande directe uitvoerende medewerker in stand te houden.

#### 1.4.5 Overstappen naar een andere Opdrachtnemer

Cliënt heeft de mogelijkheid om binnen de randvoorwaarden van de ondersteuning over te stappen naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld bij een mismatch tussen Cliënt en de uitvoerende medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt in dergelijke gevallen mee in het belang van Cliënt aan de inhoudelijke overdracht van het plan. De opdracht bij overname hoeft niet gelijk te zijn aan de voorafgaande opdracht van de ondersteuning.

#### 1.4.6 Overschrijding

Opdrachtnemer mag het Cliëntenvolgend budget per budgetperiode nooit overschrijden. Indien het budget niet toereikend is treedt Opdrachtnemer in overleg met de uitvoeringsdienst. Dit kan er toe leiden dat het budget wordt aangepast.

## 2. Realisatie

*Ook onderstaande werkwijze m.b.t. de realisatie betreft dus nog een concept uitwerking van de werkwijze van de Regio Gooi en Vechtstreek. Vanwege het specifieke karakter van dit product wil de Regio samen met de gecontracteerde aanbieders de specifieke werkwijze voor het product begeleiding specifieke doelgroepen verder aanscherpen en uitwerken.*

### 2.1 Contact opnemen met Cliënt

Opdrachtnemer dient binnen maximaal **vijf (5)** werkdagen na ontvangst van de toewijzing de onderdelen van de begeleiding, zoals omschreven in de productbeschrijving, in te zetten. Bij de inzet van spoedondersteuning levert Opdrachtnemer binnen **vierentwintig (24)** uur de gevraagde dienst. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de spoedondersteuning sporadisch wordt ingezet. Indien Opdrachtnemer aan Cliënt binnen de gestelde termijn geen dienstverlening kan bieden dan dient Opdrachtnemer dit per direct te melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijnen voldoet, terwijl Opdrachtgever dit wel had mogen verwachten op basis van de capaciteit conform de Inschrijving dan volgt een financiële sanctie van 75% van het vastgestelde budget per periode. Voorafgaand aan de sanctie zal Opdrachtgever in eerste instantie in gesprek gaan met Opdrachtnemer en er zal een redelijke hersteltermijn worden gehanteerd. Opdrachtnemer dient **drie (3)** verschillende opties aan te bieden voor het leveren van Ondersteuning. In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever de tijden en dagen binnen de opdracht aanwijzen.

### 2.2 Start levering

Opdrachtnemer start de levering van de ondersteuning zo snel mogelijk binnen 5 werkdagen na het ontvangen van de toewijzing, maar in elk geval binnen een termijn van **vier (4)** weken. Tevens dient de startdatum opgegeven te worden. Dit kan via een IWM0305 bericht of via het DLP.

## 2.3 Werken met het plan

Onderstaande stappen geven op een hoofdlijnen een weergave van het werken met een plan dat passend is bij het specifieke karakter van dit product. Dat betekent dat de definitieve invulling nog gezamenlijk uitgewerkt wordt in samenspraak met de gecontracteerde aanbieders.

Opdrachtnemer zet de toewijzing om in een op hoofdlijnen uitgewerkt plan dat past bij het specifieke karakter van dit product.

Het plan is een instrument om onder andere om Opdrachtnemer aan te sturen, maar tevens om inzicht te hebben in de taken die worden ondersteund. Waar mogelijk wordt het plan gedeeld met cliënt. Cliënt bepaalt met wie hij zijn plan deelt en heeft de beschikking over zijn eigen informatie in het plan. Het plan wordt alleen gedeeld met de uitvoeringsteam. Opdrachtnemer maakt binnen de grenzen van de AVG sluitende afspraken, zodat controle op intensiteit en inhoud deelbaar is met Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht **één (1)** plan voor Cliënt en zijn omgeving te hanteren. Opdrachtnemer is verplicht Cliënt er op te wijzen dat hij of zij zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een patiënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner.

Opdrachtnemer organiseert zo spoedig mogelijk na de aanvang van de ondersteuning, waar mogelijk een bespreking met Cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving waarin in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Welke doelen worden met betrekking tot de ondersteuning voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van Cliënt en zijn omgeving.
- Op welke concrete wijze Opdrachtnemer en Cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken.
- Wie is voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning verantwoordelijk, op welke wijze vindt afstemming tussen meerdere dienstverleners plaats, en wie kan Cliënt op die afstemming aanspreken.
- Met welke frequentie en onder welke omstandigheden gaat Opdrachtnemer de ondersteuning in samenspraak met Cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving evalueren en actualiseren.
- De mate van zelfstandigheid van Cliënt in relatie tot de dienstverlening.
- Toeleden naar passende zorg vanuit bijvoorbeeld de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of een andere wetgeving waar de noodzakelijke zorg geleverd kan worden.

Indien Cliënt niet tot bespreking van het plan bereid is of door een beperking niet tot bespreking in staat is, dan houdt Opdrachtnemer bij de vastlegging, evaluatie of actualisering van het plan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van Cliënt.

Opdrachtnemer legt uiterlijk binnen **zes (6)** weken na aanvang van de ondersteuning het resultaat van de bespreking met Cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving op de onderscheiden onderwerpen vast in het plan. Het plan dient minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd te worden door Opdrachtnemer en indien mogelijk door cliënt.

In het plan staan in elk geval de volgende onderwerpen vermeld:

- Hoe de onderdelen van de begeleiding worden ingezet:
  - Toenadering zoeken
  - Contact maken
  - Contact onderhouden
  - Nabijheid bieden
  - In kaart brengen en toeleden naar bestaande structuren
- Het te bereiken resultaat;
- Afspraken met betrekking tot de benutting van de eigen kracht van Cliënt;
- Afspraken met betrekking tot de inzet van gebruikelijke-, informele- en mantelzorg en/of vrijwilligerswerk;
- De nadere uitwerking van de individuele voorziening ten behoeve van de gevraagde ondersteuning;
- De begin- en einddatum van de inzet;

- *Indien van toepassing: afspraken over afstemming met andere dienstverleners die een complementaire opdracht hebben ontvangen in relatie tot de ondersteuningsvraag van Cliënt en of toeleden richting passende zorg, ondersteuning of behandeling;*
- *De frequentie waarop Opdrachtnemer en Cliënt het hulpverleningsplan evalueren en actualiseren.*

*Opdrachtnemer heeft de verplichting om de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen in het plan. Uitvoeringsdienst kan Opdrachtnemer met het plan aansturen op de te realiseren inzet.*

*Indien gedurende het dienstverleningsproces blijkt dat de realisatie van de ondersteuning volgens Cliënt en/of Opdrachtnemer onvoldoende bijdraagt aan het te bereiken resultaat, kan Cliënt en/of Opdrachtnemer het gesprek hierover aangaan met de uitvoeringsdienst van Opdrachtgever. Dit gesprek kan leiden tot een heroverweging van de toewijzing.*

## 2.4 Aanpassen of verlengen toewijzing(en)

In het geval dat toegewezen ondersteuning niet langer toereikend wordt geacht, kan een verzoek worden gedaan tot aanpassing of verlenging van een toewijzing. Opdrachtnemer kan een informerende/adviserende rol vervullen. Opdrachtnemer adviseert –waar mogelijk in overleg met Cliënt – Opdrachtgever **Acht (8)** weken voor afloop van de Opdracht of en hoe de ondersteuning na afloop vervolg dient te krijgen. Mocht een Opdracht richting Opdrachtnemer uitblijven dan stopt de Opdracht richting Opdrachtnemer van rechtswege. In principe worden er geen opdrachten verstrekt met terugwerkende kracht.

## 2.5 Beëindiging ondersteuning

Opdrachtnemer dient in overleg te treden met de uitvoeringsdienst over een voornemen en de overwegingen om ondersteuning te beëindigen. Indien er sprake is van één of meer van de volgende situaties kan Opdrachtnemer afzien van het bieden van ondersteuning:

1. wanneer de veiligheid van de uitvoerende medewerker van Opdrachtnemer in het gedrang is;
2. wanneer er sprake is van wangedrag van Cliënt jegens de uitvoerende medewerkers (bijvoorbeeld seksuele intimidatie).

Opdrachtnemer is verplicht direct contact op te nemen met Opdrachtgever wanneer **één (1)** van bovengenoemde situaties zich voordoet. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht alle situaties die van negatieve invloed kunnen zijn op adequate en resultaatgerichte ondersteuning te melden bij Opdrachtgever.

Indien aan een aantal voorwaarden is voldaan, volstaat het echter om de beëindiging van ondersteuning achteraf aan de uitvoeringsdienst worden medegedeeld:

1. Cliënt en Opdrachtnemer stemmen beide in met het beëindigen van ondersteuning.
2. De reden beëindiging zorg is 'Beëindigd volgens plan' en hierover is overeenstemming tussen Cliënt en Opdrachtnemer.
3. Er is overeenstemming tussen Cliënt en opdrachtnemer over de doelrealisatie en het doel is tenminste deels of geheel behaald.
4. Als aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, beëindigen Opdrachtnemer en Cliënt in gezamenlijk afrondingsoverleg.

## 3. Klachten & Signaleringen

### 3.1 Klachtenmeldpunt

Opdrachtgever werkt met een centraal meldpunt waar Cliënten terecht kunnen met klachten en signaleringen, zie onderstaande tabel voor de gegevens.

**Tabel 5: meldpunt klachten**

Meldpunt klachten	Contactgegevens
Regio Gooi en Vechtstreek	Telefoon: (035) 692 62 02
	Email: <a href="mailto:klachtenmeldpunt@regiogv.nl">klachtenmeldpunt@regiogv.nl</a>
	Adres: Postbus 251, 1400 AG Bussum
	Website: <a href="https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten">https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten</a>

Opdrachtgever werkt met een meldpunt om Cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met Opdrachtnemer beschadigd wordt. Tevens wil Opdrachtgever, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer(s). Het meldpunt is daarom verbonden aan de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt(en) actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten. Actief informeren betekent melding maken op de website en het meldpunt verwerken in het eigen klachtenreglement, foldermateriaal, etc. Het meldpunt klachten neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar Opdrachtnemer voor afwikkeling.

De daadwerkelijke afwikkeling van klachten is primair een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling op basis waarvan hij de ingediende klachten afwikkelt.

De klachtenfunctionaris van Opdrachtnemer stelt de klager en de aangeklaagde en het regionaal meldpunt klachten schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling bij een klacht waarin tenminste staat vermeld:

- Datum klacht;
- Aard van de klacht;
- Uitkomst van de bemiddeling;
- Wijze van afhandeling.

Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor Cliënt negatief is, is Opdrachtnemer verplicht om Cliënt te informeren over onder andere de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de nationale ombudsman.

Cliënt kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner. De partij waar Cliënt zich meldt (klachtenmeldpunt, gemeente of Opdrachtnemer) dient Cliënt hier op te wijzen.

### 3.2 Signalering

De signaleringsfunctie is een belangrijk onderdeel van de maatschappelijke ondersteuning. Van de uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij oog hebben voor de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van Cliënten en veranderingen in de huiselijke situatie, zoals vereenzaming, huiselijk geweld en mishandeling, valrisico, bedorven etenswaren, veranderingen in gedrag, vervuiling, maatschappelijk isolement, geheugenproblematiek, etc. zullen signaleren. Deze opsomming is niet limitatief.

De uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer moeten minimaal in staat zijn om:

- de knelpunten te benoemen in de zelfredzaamheid, persoonlijke verzorging en welzijnssituatie van Cliënt;
- de knelpunten te benoemen bij de persoonlijke verzorging;
- te signaleren dat de doelstellingen van de ondersteuning zoals aangegeven in de Opdracht niet worden gehaald;
- met Cliënt te communiceren over de knelpunten c.q. de knelpunten op te nemen in het (zorg)plan.

De uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht om veranderingen in de situatie van Cliënt zo spoedig mogelijk te communiceren. Per situatie dient bekeken te worden wat er dient te gebeuren met een signaal van de medewerker van Opdrachtnemer. Signalering dient allereerst in de eigen organisatie van Opdrachtnemer aan de betreffende contactpersoon/leidinggevende van de uitvoerende medewerker van Opdrachtnemer te worden gemeld, waarna het signaal (indien mogelijk) in de eigen organisatie wordt behandeld. Daar waar nodig wordt ter ondersteuning de betreffende uitvoeringsdienst van Opdrachtgever ingeschakeld. Indien Opdrachtnemer signaleert dat Cliënt belemmerd wordt in zijn zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie en dit niet samen met Cliënt en zijn netwerk op kan lossen, wordt de uitvoeringsdienst van de betreffende regiogemeente ingeschakeld. Daarnaast dient de signalering (alle signalen) door de uitvoerende medewerker (of de contactpersoon/leidinggevende van de uitvoerende medewerker) altijd te worden geregistreerd in het digitale portaal van Opdrachtgever.

Van Opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat trends en ontwikkelingen op basis van de individuele signalen halfjaarlijks worden doorgegeven aan Opdrachtgever.

Directe signalering aan de consultants van Opdrachtgever dient door de uitvoerende medewerker (contactpersoon/leidinggevende van de uitvoerende) plaats te vinden indien:

- Cliënt niet tevreden is (consultanten onderzoeken of het geïndiceerde resultaat wel wordt bereikt);
- er sprake is van zaken die van invloed zijn op de indicatie zoals een wijziging (m.n. verslechtering) van de situatie, verandering in de gezinssituatie (vertrekken/inwonen van huisgenoten), tijdelijke opnamen in ziekenhuis/verpleeghuis/revalidatiecentrum, etc;
- overige signalen die van invloed zijn op de zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie van Cliënt.

Opdrachtnemer dient Cliënt actief te wijzen op de mogelijkheden om klachten in te dienen.

## 4. Declaratie

Uitgangspunt van Opdrachtgever is een één op één controle tussen de verstrekte opdracht, daadwerkelijke dienstverlening en declaratie. Het declaratieproces verloopt als volgt:

1. Opdrachtnemer zal het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag achteraf door middel van een declaratie in rekening brengen. De declaratie is opgesteld conform het landelijk berichtenverkeer. Het betreft hierbij de iWmo323 of iJW323 berichten.
2. Na het afronden van de dienstverlening dient Opdrachtnemer via VECOZO een declaratie in. Dit dient te geschieden binnen **dertig (30)** kalenderdagen na afronding van de dienstverlening. Indien de declaratie niet binnen zestig (60) kalenderdagen is ingediend bij VECOZO conform bovenstaande beschrijving (artikel 7.7, lid 1), vervalt het recht op vergoeding.
3. Declaratie geschiedt per deelnemende gemeente middels het digitale berichtenverkeer, gespecificeerd naar daadwerkelijke levering volgens de overeengekomen prijzen welke zijn opgenomen in bijlage 14a en 14b.
4. In de declaratie dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld zoals opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel Gegevens declaratie

Dimensie	Voorbeeld (fictief)	Voorbeeld (fictief)
Soort Declaratie	JW323	WMO323
AGB Code aanbieder	75750001	75750001
Gemeentecode	402	402
DeclaratieNummer	2017H00098	2017H00099
BSN	147668190	102128650
ToewijzingNummer	98765	12345
ProductCategorie	40	07
Productcode	40A04	07A11
Begindatum DeclaratiePeriode	1-1-2017	1-1-2017
Einddatum DeclaratiePeriode	31-1-2017	31-1-2017
GeleverdVolume	500	25
Eenheid	Minuut	Dagdeel
ProductTarief	1	50
IngediendBedrag	500	1250

5. Er geldt een betalingstermijn van **dertig (30)** dagen netto, na ontvangst van een administratief correcte declaratie. Indien Opdrachtgever geen goedkeuring aan de declaratie kan verlenen, zal zij terstond contact opnemen met Opdrachtnemer (dit gebeurt digitaal door middel van een iWMO325 of iJw325 berichten). Dit geldt onverminderd het recht van Opdrachtgever om op enig moment een onderzoek in te stellen naar (de juistheid van) de declaraties van Opdrachtnemer. Ten aanzien van geconstateerde onrechtmatigheden heeft Opdrachtgever het recht om terugvorderingen te doen over de gehele contractperiode (tot dan toe). In geval er onrechtmatigheden worden geconstateerd, is Opdrachtgever gerechtigd om terug te vorderen bedragen te verrekenen met nog niet betaalde declaraties en om betalingen op te schorten. Indien in een bepaalde periode een bepaald afwijkings/onrechtmatigheidspercentage is geconstateerd, is Opdrachtgever gerechtigd dat percentage over de voorliggende periode te extrapoleren.

6. Opdrachtnemer zal de door haar voor vergoeding in aanmerking komende kosten specificeren en zo nodig staven aan de hand van bewijsstukken.
7. Contractuele afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het declaratieproces prevaleren boven handreikingen, richtlijnen en overige adviezen van externe verbonden organisaties.

Bij vragen kan Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever via [contractbeheer@regioqv.nl](mailto:contractbeheer@regioqv.nl).

## 5. Verantwoording

### 5.1 Terugkoppeling uitvoeringsdienst

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om periodiek de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen. **Acht (8)** weken vóór het einde van de termijn van de Opdracht bericht Opdrachtnemer aan de uitvoeringsdienst in hoeverre de in de Opdracht geplande resultaten zijn bereikt. Bij een Opdracht met een termijn van langer dan **één (1)** jaar bericht Opdrachtnemer jaarlijks aan Opdrachtgever de voortgang van de geplande resultaten.

### 5.2 Tevredenheids- en ervaringsonderzoek

Opdrachtgever voert zelf tevredenheids- en ervaringsonderzoeken uit. Elke Cliënt met een toewijzing krijgt jaarlijks de mogelijkheid zijn tevredenheid en/of ervaringen met Opdrachtnemer kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Deze rapportages zijn openbaar, maar geanonimiseerd.

## 6. Toezicht

Opdrachtgever kan consequenties en of/sancties opleggen aan Opdrachtnemer indien er sprake is van bijvoorbeeld:

- een ernstige verwijtbare fout of voortdurende wanprestatie van Opdrachtnemer;
- een geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid van de geleverde dienstverlening (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen);
- het niet voldoen aan de gestelde voorwaarden uit het Toelatingsdocument.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van de geconstateerde feiten kan Opdrachtgever besluiten één of meer van de volgende maatregelen te nemen:

1. Het opleggen van een waarschuwing;
2. Het stoppen van de verwijzing van nieuwe Cliënten naar Opdrachtnemer;
3. Het stoppen van de verwijzing van bestaande Cliënten bij herbeoordeling;
4. Het opleggen van boetes die direct opeisbaar en verrekenbaar zijn indien er sprake is van:
  - a. Een gegronde klacht van een Cliënt (€ 25,-) of
  - b. Niet voldoen aan personeelseisen per medewerker (€ 250,- per week)of
  - c. Niet binnen een termijn van **tien (10)** werkdagen per klacht (€ 50,-)of
  - d. Administratieve herstelwerkzaamheden (€ 75,- per uur)
5. Het opleggen van een boete van € 250,- per dag die direct opeisbaar en verrekenbaar is, bij het niet voldoen aan de genoemde verplichtingen in controle- en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek in verband met de financiële verantwoording per dag na het verstrijken van de deadline.
6. Terugvordering van (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde declaraties (waarbij tevens de gemaakte onderzoekskosten aan Opdrachtnemer worden doorberekend) al dan niet gecombineerd met verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.
7. Het doen van aangifte bij het Openbaar Ministerie.
8. Opzegging van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer vrijwaart en stelt Opdrachtgever schadeloos voor vorderingen die derden tegen Opdrachtgever, in verband met het tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van

Opdrachtnemer op grond van de onderhavige Overeenkomst hebben. Opdrachtnemer vergoedt tevens de kosten van rechtsbijstand die Opdrachtgever in deze als gevolg van het tekortschieten van Opdrachtnemer dient te maken, tenzij al rechtens is vastgesteld dat Opdrachtnemer geen enkel verwijt gemaakt kan worden.

## 7. Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever heeft een ratingwebsite ([www.kieszo.nl](http://www.kieszo.nl)) om de kwaliteitsbeleving van de geboden ondersteuning inzichtelijk te maken. Het doel is om de eigen regie van Cliënten te bevorderen door keuze informatie beschikbaar te stellen. Opdrachtgever wil Cliënten de mogelijkheid bieden tot het beoordelen en waarderen van de geboden ondersteuning van gecontracteerde opdrachtnemers. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uitkomsten van kwaliteitsmetingen waaronder Cliëntenervaringen openbaar te publiceren. Klantwaarderingen hebben een signaalfunctie en kunnen aanleiding zijn tot gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de openbare publicatie van cliëntenervaringen. Tevens heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting ten aanzien van de informatiebehoefte en doorontwikkeling van de ratingwebsite.

Deze inspanningsverplichting omvat:

- Opdrachtnemer werkt mee aan informatiebehoefte voor de ratingwebsite.
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van de ratingwebsite door Cliënten.

## 8. Beleidsinformatie CBS

In overeenstemming met de systematiek van beleidsinformatie, leveren opdrachtnemers voor de Wmo voorzieningen tweemaal per jaar, op 1 januari en op 1 juli, informatie aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Per unieke Cliënt wordt aangeleverd, voor zover van toepassing:

- BSN, versleuteld;
- Geboortejaar;
- Geslacht;
- Postcode;
- Type ingezette ondersteuning;
- Startdatum ondersteuning;
- Einddatum ondersteuning
- Wijze afsluiten ondersteuning.

## 9. Experimenten

Opdrachtgever kan experimenten ontplooiën die gericht zijn op een andere toeleiding naar/andere invulling van (onderdelen van) de maatschappelijke ondersteuning. Bij de ontwikkeling van dergelijke experimenten organiseert Opdrachtgever in partnerschap met Opdrachtnemer inspraak door en consultatie van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan dergelijke consultatie zijn medewerking aan verleent.