

Bijlage D – Uitvoeringsvoorwaarden

Algemene eisen	
1.	Aanbieder voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend: - Wmo 2015; - De voor aanbieder van toepassing zijnde CAO; - Wet normering topinkomens (WNT); - De actuele voor aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes, waaronder ook de governancecode zorg¹; - Landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning; - Registratie in het AGB-register Vektis en een geldige AGB-code; - Indien van toepassing, dient aanbieder te beschikken over een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders.
2.	Aanbieder beschikt over een, voor de doelgroep gebruikersvriendelijke, website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: - Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); - Openingstijden; - Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten; - Informatie over het indienen van klachten; - Privacy statement/protocol.
3.	Het is aanbieder niet toegestaan om de door gemeente betaalde all-in tarieven zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht in te zetten voor financiering van andere zaken dan staan omschreven in de dienstverleningsopdracht. Hieronder vallen, niet limitatief, algemene voorzieningen en collectieve voorzieningen.
4.	Aanbieder is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft, en kan een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.
Ondersteuning	
5.	De cliënt heeft de vrijheid om een aanbieder te kiezen uit het gecontracteerde aanbod die de door hem benodigde ondersteuning biedt. Het uitgangspunt hierbij is dat de dichtstbijzijnde passende aanbieder wordt ingezet. Bij groepsbegeleiding wordt deze keuzevrijheid beperkt door de reisafstand vanaf de woning van cliënt.
6.	Aanbieder zorgt ervoor dat de aangeboden individuele ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. Aanbieder streeft ernaar de cliënt een vaste medewerker toe te wijzen. De mogelijkheid dient te bestaan dat cliënt bij ontevredenheid een andere medewerker krijgt toegewezen.
7.	Een cliënt kan gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente zal cliënten daar actief op wijzen.
8.	Aanbieder voert zijn werkzaamheden uit op basis van de dienstverleningsopdracht, zoals verstrekt door het gebiedsteam.
Dienstverleningsopdracht	
9.	Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van de voorziening bestaat de mogelijkheid om kennis te maken met de cliënt, gemeente en aanbieder.
10.	Aanbieder heeft een acceptatieplicht (zie Artikel 3.1.1 uit de Overeenkomst). Indien aanbieder in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht, dan meldt de aanbieder dat binnen drie (3) werkdagen gemotiveerd bij de gemeente. De gemeente beoordeelt en beslist

¹ <https://www.governancecodezorg.nl/>

	vervolgens of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van ondersteuning.
11.	Als cliënt besluit geen ondersteuning te willen ontvangen van aanbieder, dan coördineert gemeente de keuze voor een andere aanbieder.
12.	Daar waar een andere gecontracteerde aanbieder de gevraagde ondersteuning passender kan bieden, verwijst aanbieder de cliënt zo spoedig mogelijk door naar deze aanbieder. Aanbieder blijft verantwoordelijk totdat de cliënt zorgvuldig is overgedragen aan een andere aanbieder (warme overdracht).
13.	De toewijzing aan aanbieder bevat tenminste de volgende gegevens: - BSN en geboortedatum van cliënt - NAW-gegevens inclusief telefoonnummer - doel(en) van de opdracht - begin- en einddatum van de opdrachtomvang (volume, eenheid en frequentie) van de opdracht - productcode - toewijzingsnummer - naam van de betrokken gebiedsteammedewerker (consulent/vlechtwerker)
14.	Het 301-bericht via iWmo geldt als startdatum voor de genoemde termijnen. Na verzending van de dienstverleningsopdracht (301-bericht via iWmo) door de gemeente: - Neemt aanbieder binnen vijf (5) werkdagen telefonisch contact op met de cliënt. - Start aanbieder met de ondersteuning uiterlijk binnen tien (10) werkdagen of op een moment dat in overleg en met goedkeuring van de cliënt is afgesproken. Aanbieder stelt de gemeente hiervan in kennis door een 305-bericht. Indien de maximale termijn van tien werkdagen (10) wordt overschreden stelt aanbieder, gemeente en cliënt op de hoogte. - Stelt aanbieder binnen zes (6) weken een zorgplan op.
15.	Aanbieder meldt veranderingen die direct van invloed zijn op de ondersteuning binnen vijf (5) werkdagen na plaatsvinden/constateren aan het Gebiedsteam. Zoals het weigeren van ondersteuning, opname in het ziekenhuis of GGZ-instelling of langdurig verblijf in het buitenland.
16.	Aanbieder heeft leveringsplicht. Tijdens vakanties en ziekte van medewerkers wordt uiterlijk vanaf de zesde werkdag, gerekend vanaf de eerste ziekte- of vakantiedag, een vervanger ingezet. Tenzij er in overeenstemming met cliënt en/of gemeente een andere oplossing wordt gevonden.
17.	Van aanbieder wordt verwacht dat deze no-shows signaleert en hierover met de cliënt in gesprek gaat. Aanbieder meldt bij het gebiedsteam als er sprake is van twee (2) keer een no-show bij cliënt in één (1) maand. Aanbieder registreert de no-show in zijn eigen administratie en kan dit op verzoek inzichtelijk maken voor gemeenten.
18.	No-show van cliënten valt onder het ondernemersrisico en is daarom niet declarabel. Het is aan aanbieder om hierop te anticiperen.
19.	Aanbieder bewaakt resultaten aan de hand van de doelen uit de dienstverleningsopdracht. Aanbieder kan met cliënt subdoelen opnemen in het zorgplan die bijdragen aan het behalen van de doelen uit de dienstverleningsopdracht.
20.	Aanbieder evalueert minimaal één (1) keer per 12 maanden samen met de cliënt (of zoveel vaker als nodig is) de voortgang, de doelmatigheid en effectiviteit van de geboden ondersteuning. Als gemeente dit nodig vindt, moet aanbieder tussentijds evaluatieverslagen aanleveren per cliënt. In het evaluatieverslag staat in elk geval: - Beschrijving startsituatie. - Hoofddoelen dienstverleningsopdracht en subdoelen die aanbieder met cliënt heeft opgesteld. Van beide het resultaat; wat is gelukt, wat maakt dat het gelukt is. - Welke ondersteuning is geboden. Hoe vaak en met welke duur. Was dit via fysieke afspraken of ook veel telefonisch of digitaal.

	- Wat is de actuele situatie. - Welke (sub)doelen zijn niet (volledig) behaald en waarom niet. Wat is er nog nodig om dit te behalen. - Perspectief/ advies op inhoud van cliënt en aanbieder (geen uren advies). - Hoe ziet de cliënt de toekomst en hoe ziet aanbieder de toekomst. - Eventuele adviezen van aanbieder betreffende aanvullende en/of vervolg ondersteuning.
21.	Als de uitkomst(en) van de evaluatie(s) daartoe aanleiding geeft dan stelt aanbieder op verzoek van gemeente een verbeterplan op en informeert de gemeente hierover.
22.	Aanbieder kan cliënt helpen bij het aanvragen van een herindicatie of een verlenging van de indicatie. Zes (6) weken voor het aflopen van de indicatie kan er een herindicatie worden aangevraagd. Bij het verzoek om een herindicatie of verlenging moet een recent evaluatieverslag worden aangeleverd.
23.	Ondersteuning die wordt ingezet voordat een dienstverleningsopdracht is verstrekt, zal niet worden vergoed. Indien de looptijd van de dienstverleningsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe dienstverleningsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed. Tenzij er schriftelijk (per e-mail) toestemming van het gebiedsteam is gegeven om alvast te starten of door te gaan met de ondersteuning.
Beëindiging ondersteuning	
24.	Aan het einde van de dienstverleningsopdracht stelt aanbieder in samenspraak met cliënt een evaluatieverslag (eindrapportage) op. In de eindrapportage staan dezelfde onderdelen als in een evaluatieverslag, zie punt 21. De eindrapportage wordt ondertekend door cliënt en aanbieder en is binnen twee (2) weken in bezit van de gemeente.
Kwaliteit	
25.	Aanbieder zorgt dat de dienstverlening uitgaat van het gedachtegoed positieve gezondheid ² .
Personeel en vrijwilligers	
26.	Aanbieder garandeert dat al het personeel (in dienst, ingehuurd, ZZP'er, vrijwilliger en stagiair) met cliëntcontact: a. Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze VOG mag maximaal drie (3) jaar oud zijn. Bij indiensttreding mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. b. Beschikt over diploma's, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde ondersteuning uit te voeren; c. De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift (hierop geldt een uitzondering voor het product Huishoudelijke Ondersteuning); d. Zich kan legitimeren als medewerker van aanbieder; e. Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; f. De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; g. Adequaats kan omgaan met de gezondheidsrisico's van cliënt, op een manier die recht doet aan het eigen leven van de cliënt, de algemene dagelijkse levensbehoeften van de cliënt en de mogelijkheden die cliënt heeft binnen zijn/haar eigen regie; h. Vraaggericht werkt, maar ook proactief acteert bij minder mondige cliënten of bij cliënten die hun eigen situatie slecht overzien.
27.	Medewerkers voeren de ondersteuning uit naar beste weten en geven daarbij, met inachtnaam van de dienstverleningsopdracht van gemeente, voorrang aan de belangen van de cliënt. Medewerkers komen gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceren hier actief met de cliënt over.
28.	Aanbieder zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen en deskundigheidsbevordering voor de door hem-in te zetten medewerkers en vrijwilligers (zelfstandig opererende medewerkers dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun deskundigheidsbevordering).
29.	Medewerkers werken vakkundig, zelfstandig, methodisch en resultaatgericht volgens het zorgplan. Hieronder wordt verstaan dat ze:

² <https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>

	a. actuele richtlijnen/protocollen toepassen, die aansluiten bij professionele, geautoriseerde, algemeen aanvaarde standaarden; b. binnen de grenzen van hun bekwaamheid en bevoegdheid blijven en zo nodig doorverwijzen naar andere disciplines; c. adequaat samen werken met collega's, andere disciplines, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit in ondersteuning gewaarborgd is; d. met familie/verwanten overleggen als de cliënt dat wil of als de cliënt minder goed in staat is de eigen situatie te overzien; e. eventuele overbelasting van aanwezige mantelzorgers/vrijwilligers en/of sociaal netwerk signaleren en dit rapporteren aan het gebiedsteam.
30.	Vrijwilliger mag incidenteel ingezet worden bij lichte vormen van ondersteuning, onder supervisie van de reguliere begeleider en draagt nooit eindverantwoordelijkheid bij een opdracht.
31.	Aanbieder faciliteert en begeleidt vrijwilligers, voor zover aanwezig. Aanbieder heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met vrijwilligers.
Samenwerking en communicatie met gemeente	
32.	Aanbieder wijst één (1) contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de gemeente en verantwoordelijke voor de naleving van de overeenkomst. Bij wisseling zorgt aanbieder voor tijdige overdracht en informeert de gemeente uiterlijk binnen twee (2) weken.
Meldplichten	
33.	Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling als vertaald in de (Friese) Meldcode en heeft hiervoor de medewerkers geschoold.
Pilots en Innovaties	
34.	Samenwerkende gemeenten staan voor uitdagingen met het oog op politieke-, economische-, budgettaire-, bestuurlijke- of organisatorische ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen kunnen, onder andere, teweeg brengen dat: - Een krimp of groei van cliënten ontstaat. - Producten worden aangepast. - Producten worden vervangen door nieuwe producten. - Producten worden beëindigd. - Producten worden omgezet van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening. - Pilots worden geïnitieerd en uitgevoerd. - Uitvoeringsvoorwaarden moeten worden aangepast. - KPI's worden opgesteld en/of gewijzigd.
35.	Waar mogelijk zal een verschuiving optreden van zwaardere naar lichtere vormen van ondersteuning en van maatwerk naar algemene voorzieningen. Aanbieders kunnen hun producten daarop blijven afstemmen, zij het met een perspectief op de transformatie en het afnemende financiële kader ten opzichte van voorgaande jaren. Aanpassingen worden tijdig gecommuniceerd en worden, in principe, vooraf verkend met betrokken aanbieders. Met zijn inschrijving gaat aanbieder akkoord dat deelname aan pilots voorbehouden kan zijn aan aanbieders die actief ondersteuning bieden in een bepaald(e) wijk, dorp of anderszins geografisch beperkt gebied.
36.	1. Opdrachtgever is vanuit haar taakgebied verantwoordelijk voor transformatie, innovatie, partnerschap en het aanpakken van maatschappelijke problemen. 2. Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gevraagd deel te nemen aan innovatietrajecten en initiatief te tonen ten aanzien van innovaties en transformatie. 3. Opdrachtnemer stelt zich op als partner en heeft een proactieve houding ten aanzien van transformatie, innovatie en het gezamenlijk aanpakken van maatschappelijke problemen. 4. Opdrachtgever heeft het recht om de in de inkoopdocumenten gestelde eisen en criteria aan te passen in het licht van productvernieuwing en transformatie. Een en ander kan leiden tot aanpassing van de al bestaande ondersteuningsvormen en/of

	producten en tarieven, dan wel tot uitvraag van nieuwe ondersteuningsvormen en/of producten. 5. Wanneer producten en diensten met opdrachtnemer worden gecontracteerd op basis van een aan cliënt(en) afgegeven toewijzing, is opdrachtnemer verplicht deze producten en diensten te blijven leveren gedurende de periode van de betreffende toewijzing. Deze verplichting bestaat ook wanneer sprake is van transformatie (bijvoorbeeld vereenvoudiging van producten of diensten). De verplichting in deze eis hangt samen met hetgeen beschreven in lid 6 en lid 7. 6. Opdrachtgever heeft het recht van opdrachtnemer te verlangen dat producten en diensten, die worden geleverd op basis van een in lid 5 van dit artikel beschreven afgegeven toewijzing, worden omgezet naar het op basis van de transformatie ontwikkelde alternatieve product of dienst. 7. Opdrachtgever zal “de markt”, tijdig, betrekken via marktverkenning en een redelijke termijn in acht nemen met betrekking tot implementatie van het ontwikkelde en/of in te zetten alternatieven.
--	---

Perceel specifieke uitvoeringsvoorwaarden	
Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning	
37.	a. Zorgvuldig omgaan met eigendommen van cliënt - Respect voor eigendommen - Vraag altijd toestemming voordat spullen worden verplaatst, weggegooid of opgeruimd. b. Ga voorzichtig om met kwetsbare of dierbare voorwerpen. - Privacy waarborgen - Open geen kasten, laden of persoonlijke documenten zonder toestemming. - Houd vertrouwelijke informatie privé. c. Signaleren en rapporteren - Indien er een artikel kapot is of ontbreekt, wordt dit gemeld aan de cliënt en/of leidinggevende. Signaleer veranderingen en gedrag of leefomgeving die kunnen duiden op hulpvragen.
Perceel 3: Groepsbegeleiding	
38.	Maaltijden - Aanbieder verzorgt de kleine consumpties bestaande uit bijvoorbeeld koffie en/of thee tijdens de dagdelen. - Als aanbieder een (warme) maaltijd serveert, dan mag hiervoor een vergoeding worden gevraagd aan de cliënt. De reden hiervoor is dat de kosten voor een maaltijd horen bij de normale kosten voor het dagelijks leven. De vergoeding bedraagt maximaal het prijsniveau van ‘Tafeltje Dekje’. Er geldt geen afnameverplichting voor cliënt.
39.	- Als cliënt als onderdeel van ontwikkelingsgerichte groepsbegeleiding tijdelijk, met ondersteuning, werkt in een regulier bedrijf of in een sociale firma, stemmen aanbieder en gemeente af hoeveel dagdelen aanbieder kan declareren in deze periode.
40.	Aanbieder van ontwikkelingsgerichte groepsbegeleiding heeft een actueel eigen netwerk van werkgevers en zoekt samenwerking met initiatieven in de dorpen/wijken in de regio.
41.	De locatie is fysiek toegankelijk en goed bereikbaar voor cliënten.
42.	Er zijn, indien voor de doelgroep van toepassing, voldoende toegankelijke voorzieningen aanwezig (zoals bijvoorbeeld rustruimtes, sanitaire voorzieningen, etc.).
43.	Aanbieder is verplicht om groepsbegeleiding aan te bieden op een fysieke locatie die onder verantwoordelijkheid van aanbieder valt. Daarnaast is het toegestaan dat cliënten onder begeleiding van aanbieder (of diens medewerkers) activiteiten uitvoeren op een openbare locatie, mits deze activiteiten aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de

	groepsbegeleiding en plaatsvinden in groepsverband. Aanbieder draagt zorg voor passende begeleiding, veiligheid en toezicht tijdens deze activiteiten.
Vervoer groepsbegeleiding (regulier + rolstoel)	
44.	a. Als er vervoer voor het bereiken van de groepsbegeleiding is geïndiceerd, is aanbieder verplicht dit te regelen. b. Het is aanbieder niet toegestaan een vergoeding aan de cliënt te vragen voor dit vervoer of de cliënt een vergoeding te betalen voor het vervoer.
45.	Medewerkers/vrijwilligers of door aanbieder in te zetten derden die het vervoer voor cliënten uitvoeren: a. zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig; b. hebben affiniteit met de doelgroep en hebben kennis en vaardigheden in de omgang met verschillende doelgroepen; c. hebben (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgen ervoor dat deze veilig worden vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer (zie code VVR); d. zorgen ervoor dat de cliënt veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel; beschikken over goede sociale vaardigheden en een dienstverlenende instelling.
46.	Aanbieder zorgt ervoor dat in het geval van vervoer van cliënten er een ongevallen- en inzittendenverzekering is afgesloten.
47.	Kwaliteitseisen van het motorrijtuig: - heeft als hoofdfunctie het vervoer van personen over de openbare weg; - voldoet aan alle wettelijke toelatingseisen; is voorzien van een geldig Nederlands kenteken.