

Bijlage A - Programma van Eisen

Maatwerkvoorziening Wmo begeleiding en dagbesteding

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat een overzicht van de voorwaarden voor **alle** opdrachtnemers die de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek en de gemeente Katwijk (hierna opdrachtgevers") stelt aan de uitvoering van de opdracht voor het leveren van de Wmo maatwerkvoorziening 'begeleiding, dagbesteding en ontmoeten plus'. Voor het inschrijven op een aanbesteding dient aan **alle** betreffende eisen voldaan te worden.

Dit PvE bevat een opsomming van de algemene eisen die aan alle producten gesteld worden en daarnaast de product specifieke eisen.

Inhoud

Definities	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Algemene eisen	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Ondersteuning	5
1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom.....	6
1.4 Veiligheid	7
1.5 Communicatie	8
1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap	8
1.7 Bereikbaarheid	9
1.8 Administratie, declaratie en betaling.....	9
1.9 Verantwoording	10
1.10 Monitoren en Beheersen	11
1.11 Good governance	12
1.12 Goed werkgeverschap	13
1.13 Onderaannemer-schap	14
1.14 Locaties	14
2. Product-specifieke eisen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1 Produkt Begeleiding individueel	15
2.2 Produkt Begeleiding groep (Dagbesteding)	15
2.3 Produkt Respijtzorg	15
2.4 Product Digitale begeleiding.....	16
2.5 Product Digitale dagbesteding	16
2.6 Product Ontmoeten plus (Gemeente Katwijk).....	18

Gedefinieerde termen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.

De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, artikel 1 Uitvoeringsregeling Wmo 2015, de gemeentelijke verordeningen en beleids- en nadere regels, artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 en de aanbestedingsleidraad zijn onverkort van toepassing.

Verder gelden de volgende definities:

Beschikking	Besluit van een bestuursorgaan van de overheid gericht op een bepaalde persoon of rechtspersoon, zoals een besluit van de gemeente waarin staat of een persoon recht heeft op Wmo-ondersteuning en wanneer dat het geval is, vermeld staat voor welke periode.
Klacht	Een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening van de klager in het contact met de Aanbieder vanuit de optiek van de klager.
Plan van Aanpak (PvA)	Het PvA is een document dat wordt opgesteld door een professional (aanbieder) waarin staat aangegeven welke doelen er worden nagestreefd en hoe er aan deze doelen gewerkt wordt (op het niveau van inwoner zelf, netwerk, welzijnsvoorzieningen, algemene voorzieningen).
Gemeenten	Deelnemende gemeenten aan deze aanbesteding zijn: Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (gemeenten Noordwijk, Hillegom, Lisse en Teylingen), en gemeente Katwijk.
Toewijzing	Opdracht van de gemeente aan een zorgaanbieder die volgt op een indicatiebesluit om voor een bepaalde periode bepaalde zorg te leveren aan een inwoner of om alternatieve voorzieningen te treffen ter overbrugging van de wachtperiode tot de Geïndiceerde zorg geleverd kan worden.

1. Algemene eisen

1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.1.	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning en doorontwikkeling zoals door Opdrachtgever beschreven in de aanbestedingsdocumenten en conformeert zich zowel aan de inhoudelijke kant van zorg, maar ook aan de gezamenlijke opdracht van doelmatigheid, beheersing en samenwerking.
1.2.	Opdrachtnemer doet mee aan geplande overleggen (max. 4 x per jaar) die Opdrachtgever organiseert ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, samenwerking en de genoemde doorontwikkeling.
1.3.	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van het totaal beschikbare (gecontracteerde) ondersteuningsaanbod van de opdrachtgever en daarmee van het aanbod van andere aanbieders van Wmo-voorzieningen, de algemene voorzieningen (vrij toegankelijke voorzieningen) en welzijnsvoorzieningen (de sociale kaart).
1.4.	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke eisen die de Wmo 2015 voorschrijft.
1.5.	Opdrachtnemer biedt alle producten aan waar hij een overeenkomst voor heeft in de aangesloten gemeenten.
1.6.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. Dit houdt in dat het opleidingsniveau en de werkervaring van de in te zetten medewerkers bij benodigde dienstverlening qua soort, intensiteit en complexiteit aansluiten. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
1.7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit door aantoonbaar met een kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ, Prezo, ISO 9001, ISO 9001 voor de zorg, zorgboeren (NEN-EN 15224) certificaat of een ter zake relevant keurmerk of gelijkwaardig bewijsstuk) te werken. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.
1.8.	Opdrachtnemer zorgt voor aanvullende diensten indien de inwoner de Nederlandse taal niet beheerst, zoals tolk- en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Gemeenten werken met het uitgangspunt dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het passend aanbieden van haar voorzieningen aan anderstaligen.
1.9	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde werkzaamheden uit te voeren conform de eisen van de overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval dat een medewerker met klantcontact voldoet aan de volgende voorwaarden: a. beschikt bij indiensttreding over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met algemeen profiel 'Personen' of specifiek profiel '45. Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'.; b. heeft een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; c. kan zich legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer (aan de hand van een geldig legitimatiebewijs); d. respecteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de klant; e. is representatief (verzorgd uiterlijk en gepaste kleding) en sociaal vaardig; f. gaat discreet om met vertrouwelijk informatie; g. waarborgt LHBTQIA+-sensitief werken door de medewerkers. Medewerkers hebben kennis van gezins- en familievormen die samenhangen met verschillende seksuele oriëntaties. Zij hebben kennis van seksediversiteit, genderdiversiteit en transitieprocessen.

1.2 Ondersteuning

Nr.	Eis
2.1	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning, op basis van de indicatie en het plan van aanpak en in overleg met de inwoner, een ondersteuningsplan op. Opdrachtnemer werkt in het Ondersteuningsplan uit op welke wijze hij binnen de gestelde termijn concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen uit het plan van aanpak.
2.2	Opdrachtnemer zorgt dat de regie belegd is bij de inwoner (bij voorkeur), een betrokkene uit het (in)formele sociale netwerk of een professional uit de eigen organisatie (of de organisatie die casusregisseur is). Het bewaken van de samenhang en voortgang van het ondersteuningsplan is onderdeel van genoemde regie. De inwoner wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld van de inwoner. In het ondersteuningsplan staat vermeld wat de ondersteuningsvraag is van de inwoner, aan welke SMART-doelen wordt gewerkt, en hoe (inclusief frequentie), met welke activiteiten en door wie wordt gewerkt aan het realiseren van deze doelen. Hierbij staat beschreven op welke wijze wordt aangesloten bij, gebruik gemaakt van of toegewerkt naar eigen kracht, het sociale netwerk en algemene (voorliggende) voorzieningen. Ook wordt beschreven wanneer het plan wordt geëvalueerd.
2.3	Indien er sprake is van inzet van ondersteuning door meerdere aanbieders wordt een gezamenlijk ondersteuningsplan met de inwoner opgesteld, met daarin opgenomen aan welke SMART-doelen wordt gewerkt. De casusregie van de aanbieder wordt bepaald door het zwaartepunt van de ondersteuning (dit kan zijn het zwaartepunt door de hoeveelheid aan inzet of het zwaartepunt door de benodigde expertise). Opdrachtnemer die casusregie gaat voeren, meldt dit bij opdrachtgever. Indien aanbieders er onderling niet uitkomen wie casusregie gaat voeren, wijst Opdrachtgever de regiehouder aan.
2.4	Opdrachtnemer zorgt dat het ondersteuningsplan wordt beschreven in begrijpelijke taal voor de inwoner en zorgt dat de inwoner zich herkent in het plan. In het ondersteuningsplan staat vermeld wie het eerste aanspreekpunt is voor de inwoner voor de uitvoering van het ondersteuningsplan. Indien er sprake is van casemanagement, staat de casemanager in het plan vermeld.
2.5	Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, klachtenprocedure, Cliënten vertegenwoordiging, etc.
2.6	Opdrachtnemer is verplicht om het aantal geïndiceerde uren per product aan de inwoner te leveren.
2.7	Het ondersteuningsplan wordt periodiek (minimaal jaarlijks) geëvalueerd. Het ondersteuningsplan en de eventuele evaluatieverslagen kunnen te allen tijde door Wmo consulent, inwoner en Opdrachtgever, dan wel door opdrachtgever aangewezen derden, opgevraagd worden.
2.8	Bij de evaluatie wordt in ieder geval gekeken naar het effect van de dagbesteding en/of begeleiding voor inwoner en de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd. Er wordt beoordeeld of de gekozen aanpak nog steeds de best passende is. Hierbij wordt expliciet gekeken of de ondersteuning goed verankerd is in de directe leefomgeving. De uitkomsten van de evaluatie resulteren in een bijgesteld ondersteuningsplan, waarin de doelen en activiteiten zijn aangepast aan de uitkomsten van de evaluatie, of afsluiting van de ondersteuning.
2.9	Opdrachtnemer plant de evaluatie van het ondersteuningsplan tijdig, zodat uiterlijk 8 weken voor einddatum van de indicatie de laatste evaluatie en het bijgestelde ondersteuningsplan beschikbaar zijn.
2.10	Opdrachtgever hanteert het laatst gepubliceerde Normenkader Begeleiding (hierna: "HHM Normenkader") als uitgangspunt voor het vaststellen van de

	omvang van de maatwerkvoorziening 'Instrument voor het indiceren van Wmo-begeleiding'. Opdrachtgever zal steeds aan de hand van de persoonlijke kenmerken en behoeften van de klant beoordelen of toepassing van het HHM Normenkader ertoe leidt dat een passende bijdrage als bedoeld in de Wmo 2015 wordt geboden. Als dat niet het geval is, zal van het HHM Normenkader worden afgeweken en maatwerk worden geïndiceerd.
--	--

1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom

Nr.	Eis
3.1	Opdrachtnemer toetst binnen 10 werkdagen na ontvangst van de toewijzing via een Wmo301 bericht, en voordat de ondersteuning aan de inwoner start of het geboden ondersteuningsaanbod de best passende ondersteuning is bij de hulpvraag van de inwoner.
3.2	Opdrachtnemer draagt, als Opdrachtnemer zelf geen geschikt hulpaanbod (meer) kan leveren, in afstemming met Opdrachtgever binnen 10 werkdagen een geschikt alternatief aan. Opdrachtnemer treedt zelf hiervoor in overleg met andere professionals om passende zorg in te zetten. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk en eindverantwoordelijk totdat een alternatief gevonden is en er overgedragen is.
3.3	Een toewijzing mag door Opdrachtnemer niet worden geweigerd op grond van leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, levensbeschouwing en gezondheidstoestand. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht als de dagbesteding en/of begeleiding passend is, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen /ondersteuningsbehoefte) van de inwoner, waardoor opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste ondersteuning kan bieden.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit van de overeengekomen ondersteuning. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner. De communicatie hierover richting de inwoner is helder en eenduidig.
3.5	Opdrachtnemer zorgt bij het afsluiten van de ondersteuning voor een goede borging en nazorg welke vastgelegd worden in een borgingsplan wat minimaal het volgende bevat: - Wie er formeel en/of informeel betrokken blijft bij de inwoner en wie hij om advies kan vragen als het even tegenzit. - Welke stappen de inwoner na afsluiten van de ondersteuning nog gaat/blijft zetten en wat hij moet doen als het probleem of aanverwante problemen terugkeren/verergeren. Het borgingsplan wordt zowel met de inwoners als met de betrokken professional(s) gedeeld en met Opdrachtgever.
3.6	Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling zodra dit verantwoord is. Met afschaling wordt bedoeld: een overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.
3.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige indicatiestelling ten behoeve van voorliggende ondersteuning op basis van andere wetgeving dan de Wmo. Bijv.: Een Wlz-indicatie via het CIZ of een indicatie voor behandeling vanuit de Zvw.
3.8	Bij overgang naar andere ondersteuning (zowel lichter als zwaarder) zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht.

3.9	Eenzijdig, door Opdrachtnemer genomen, besluit tot beëindiging van dagbesteding en/ of begeleiding, inclusief het tijdelijk opschorten van de dagbesteding en/ of begeleiding, is uitsluitend mogelijk als daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met de omstandigheden van de inwoner op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat deze de dagbesteding voortzet. Opdrachtnemer neemt in de belangenafweging voorafgaand aan dit besluit de kenmerken van de inwoner mee in de overwegingen, waaronder de relatie tussen de aard van de problematiek waarvoor de inwoner ondersteuning ontvangt en het vertoonde problematisch gedrag. Gedrag dat voortvloeit uit de problematiek waarvoor de inwoner ondersteuning ontvangt is geen zwaarwegende reden voor het eenzijdig beëindigen van de ondersteuning. Opdrachtnemer kan bij voornemen tot eenzijdige beëindiging van de dagbesteding en/ of begeleiding aannemelijk maken dat zij alle mogelijkheden om eenzijdige beëindiging te voorkomen heeft benut. De motivatie voor eenzijdige opzegging door Opdrachtnemer legt Opdrachtnemer vast. Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan: a. Dusdanige wijzigingen in de behoeften aan ondersteuning dat de noodzakelijke expertise om de inwoner te ondersteunen bij Opdrachtnemer ontbreekt en deze expertise middels consultatie van of samenwerking met een andere organisatie dit hiaat niet kan oplossen; b. Als op enig moment na de intake tot conclusie gekomen wordt dat een inwoner niet binnen een verantwoorde termijn en/of niet langer, passende ondersteuning geboden kan worden; c. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de inwoner, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere inwoners en/of personeel in gevaar zijn; d. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; e. Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere inwoners en/of personeel; f. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer.
3.10	Opdrachtnemer moet melding maken bij opdrachtgever als er sprake is van een wachtlijst.

1.4 Veiligheid

Nr.	Eis
4.1	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
4.2	Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
4.3	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de VOG's te kunnen overleggen.
4.4	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers op de hoogte blijven van laatste ontwikkelingen omtrent deze meldcodes.
4.5	In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever binnen 24 uur.
4.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon voor de inwoner.
4.7	Opdrachtnemer houdt zich aan het meest recente protocol van de GGD Hollands-Midden inzake toezicht op en onderzoek naar calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat tijdens de uitvoering van de

	ondersteuning plaatsvindt.
4.8	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaleringsfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van klanten en melden deze binnen één week bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt er vervolgens voor dat deze signalen binnen één week terecht komen bij de relevante betrokkenen, zoals de mantelzorger(s) van de klant, de huisarts van de klant, bij klant betrokken zorgaanbieders en/of professionals van Opdrachtgever zodat de gesignaleerde problemen adequaat opgepakt kunnen worden.

1.5 Communicatie

Nr.	Eis
5.1	Voor de reguliere communicatie over de gesloten overeenkomst, stelt Opdrachtnemer één vaste persoon aan als contactpersoon voor beide Opdrachtgevers. Bij afwezigheid van de contactpersoon dient Opdrachtnemer voor een passende vervanger te zorgen en geeft dit per ommegaande door aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
5.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.
5.3	Bij alle digitale communicatie, zowel met Opdrachtgever als met de inwoner, maakt Opdrachtnemer gebruik van beveiligd versturen van informatie.
5.4	Opdrachtnemer wisselt informatie over de cliënt uit met Opdrachtgever met toestemming van de cliënt en legt de toestemming hiervoor vast in een dossier.

1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn. Opdrachtnemer dient de medezeggenschap van cliënten te organiseren zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Opdrachtnemer is verplicht cliënten en hun cliëntenraden zelf mondeling en schriftelijk op de hoogte te brengen of er al dan niet wijzigingen in het zorgaanbod zijn en wat dit voor de individuele klant betekent.
6.2	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.
6.3	Gemelde klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgepakt. Tevens zullen klachten binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer worden opgelost.
6.4	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. Hierin staat in ieder geval vermeld: het aantal en de aard van de klachten, de uitkomsten van afhandeling en de maatregelen genomen als gevolg van klachten.
6.5	De Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan wet en regelgeving rondom privacy (Wmo, Jeugdwet en Wet Bescherming Persoonsgegevens). De Opdrachtnemer handelt te allen tijde conform de AVG. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een verwerkersovereenkomst om de noodzakelijke gegevensuitwisseling te documenteren en vast te leggen hoe omgegaan wordt met de risico's die voortkomen uit de gegevensuitwisseling.

1.7 Bereikbaarheid

Nr.	Eis
7.1	Opdrachtnemer gedurende het gehele jaar, op werkdagen tussen 7:00 en 20:00 uur en/of op zaterdagen tussen 8:00 en 12:00 uur, telefonisch of digitaal bereikbaar, zowel voor Opdrachtgever als voor inwoners.

1.8 Administratie, declaratie en betaling

Nr.	Eis
8.1	Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) en onderliggende handleiding.
8.2	Aanvullend op het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) stelt Opdrachtgever werkafspraken op die onderdeel worden van de Overeenkomst. In werkafspraken wordt binnen de kaders van het landelijk standaard administratieprotocol de werkwijze tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschreven. In de werkafspraken zijn in ieder geval onderstaande onderdelen opgenomen: - Contactinformatie; - Werkwijze toewijzingen; - Werkwijze declareren (inclusief de declaratieregels).
8.3	Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingen en declaraties tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden iWmo. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
8.4	Opdrachtnemer dient via VECOZO de berichten met Opdrachtgever uit te wisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iWmo - berichten, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant. Opdrachtnemer is aangesloten op het Vecozo Schakelpunt en geautoriseerd voor iWmo - berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de Opdrachtnemer zelf te regelen.
8.5	De toegang tot de ondersteuning loopt altijd via de gemeente met uitzondering van het perceel ontmoeten plus. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (iWmo301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.
8.6	Opdrachtnemer kan werken met het 301 Toewijzingsbericht van het type A-Specifiek en het type Generiek.
8.7	Er worden door Opdrachtgever productcodes opgesteld voor de in de percelen opgenomen producten vanuit de landelijke standaarden. Opdrachtnemer gebruikt deze bij de uitwisseling met de gemeente via het berichtenverkeer en draagt zorg voor de verwerking van de codes in de eigen informatiesystemen. Het staat de Opdrachtnemer daarmee vrij om een (huidig) intern registratiesysteem in stand te houden.
8.8	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (iWmo323 bericht).
8.9	Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform de overeenkomst declarabel zijn.
8.10	Recht op betaling van de verleende Diensten ontstaat vanaf het moment waarop Opdrachtnemer het startzorgbericht (iWmo305) heeft verstuurd aan Opdrachtgever. Zonder een door Opdrachtnemer verstuurd startzorgbericht neemt Opdrachtgever de Declaratie niet in behandeling, tenzij Partijen vooraf schriftelijk anders zijn overeengekomen

8.11	Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per inwoner op een wijze die past bij haar bedrijfsvoering en die past bij de voorzieningen, de bekostiging en tarieven. Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie welke naar de Opdrachtgever worden verstuurd.
8.12	Bij start eigen bijdrageregeling: Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (iWmo305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (zie 8.2).

8.13	Voor het 305 Startzorg bericht houdt Opdrachtnemer de feitelijke start van de ondersteuning aan. Onder de feitelijke start van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de eerste afspraak na de intake. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (iWmo305) binnen 5 dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na de intake. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
8.14	Voor het 307 Stopzorg bericht houdt Opdrachtnemer het feitelijke eind van de ondersteuning aan. Onder het feitelijke eind van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de laatste geleverde cliëntgebonden tijd. Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (iWmo307) binnen 5 dagen na de laatste afspraak. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.

1.9 Verantwoording

Nr.	Eis
9.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht elkaar terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze kunnen bedreigen.
9.2	Opdrachtnemer dient, indien gevraagd, inzage te geven op welke wijze zij anticipeert op bedrijfsrisico's die niet gepland, maar wel voorzien kunnen worden (zoals ziekte, verloop).
9.3	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. - De productieverantwoording: Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 1 maart van ieder kalenderjaar aan Opdrachtgever een opgave van het aantal inwoners waaraan ondersteuning is verleend, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. - De getekende productieverantwoording: Voor Opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de gemeenten geldt dat een controleverklaring van haar accountant vereist is op basis van het landelijk controleprotocol. Deze controleverklaring, eventueel inclusief een naar aanleiding van de accountantscontrole gewijzigde productieverantwoording, dient voor 1 april van het lopende boekjaar door Opdrachtgever ontvangen te zijn. - De getekende jaarrekening: Voor Opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de gemeenten geldt dat een getekende jaarrekening vereist is. Deze getekende jaarrekening dient uiterlijk 1 juni door Opdrachtgever ontvangen te zijn. Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

9.4	Opdrachtgever kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.
9.5	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om gedurende het boekjaar productiegegevens te verstrekken (opdat Opdrachtgever een beter beeld krijgt van de ontwikkeling van de Wmo kosten).
9.6	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
9.7	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
9.8	In het kader van toezicht op de rechtmatigheid kan Opdrachtgever onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
9.9	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering topinkomens en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag.

1.10 Monitoren en Beheersen

Nr.	Eis
10.1	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage bestaande uit een 5-tal KPI's: 1. Aantallen per product 2. Levertijden 3. Wachtijd 4. Aantal incidenten/calamiteiten 5. Aantal klachten De verdere uitwerking van deze KPI's (normwaarden, meetmethode en frequentie) wordt vastgesteld in de uitvoeringsfase.
10.2	Opdrachtnemer deelt de managementrapportages binnen 4 weken na afloop van de periode waar de rapportage betrekking op heeft met Opdrachtgever.
10.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken de monitoring en beheersing via een onderling te bepalen frequentie. Deze gesprekken vinden plaats op verschillende niveaus (bestuurlijk, management, beleid en uitvoering).
10.4	Opdrachtnemer maakt van het in 10.3 genoemde overleg een verslag en zorgt ervoor dat het verslag binnen 2 werkdagen in het bezit van Opdrachtgever is. Opdrachtnemer en Opdrachtgever paraferen het verslag voor akkoord.
10.5	Opdrachtnemer zal periodiek met een minimum van 1 keer per jaar, een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) laten uitvoeren op kosten van Opdrachtnemer. De resultaten van het KTO zullen met Opdrachtgever worden gedeeld en besproken. De KTO-rapportage zal niet enkel een eindcijfer bevatten, maar ook de waardering van de cliënten op onder andere communicatie, kwaliteit van de dienstverlening, deskundigheid van de medewerkers, geboden faciliteiten, persoonlijke aandacht en de informatievoorziening.
10.6	Indien Opdrachtnemer op één van de onderdelen van het KTO lager scoort dan een 7 (zeven), dan zal Opdrachtnemer op basis van de bevindingen van de cliënten een voorstel verbeterplan met Opdrachtnemer communiceren en implementeren.

1.11 Good governance

11.1	Opdrachtnemer geeft invulling aan 'good governance': goed bestuur en goed (intern) toezicht. Hiertoe implementeert Opdrachtnemer een governancecode waarin in ieder geval rekenschap wordt gegeven van de meest actuele Governancecode Zorg (zie https://www.governancecodezorg.nl/). In de governancecode benoemt Opdrachtnemer die principes en bepalingen die zij toepast om de verhoudingen tussen bestuurs- en toezichthoudend orgaan en belanghebbenden te reguleren. Opdrachtgever, inwoners en hun naasten, UBO's en medewerkers worden hierbij in ieder geval aangemerkt als belanghebbenden. In de governancecode beschrijft Opdrachtnemer ook hoe er concreet invulling wordt gegeven aan de principes en bepalingen in de inrichting van governance. Good governance betekent voor Opdrachtnemer in principe het volgende: a. Opdrachtnemer heeft een toezichthoudend orgaan; b. Het bestuur (en toezichthoudend orgaan) van Opdrachtnemer hanteren, blijkend uit hun handelen, waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van Opdrachtnemer. Dit zijn in ieder geval de algemene waarden: integriteit, aanspreekbaarheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, professionaliteit, openheid, transparantie, doelgerichtheid en doelmatigheid; c. Het bestuur (en toezichthoudend orgaan) zijn op de hoogte van de bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden die zij hebben. Deze liggen vast (statutair en/of bestuurs-/toezicht reglement); d. Opdrachtnemer schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden. Het toezichthoudend orgaan kan zelfstandig, zonder bestuur, in gesprek gaan met belanghebbenden, vica versa; e. Leden van het toezichthoudend orgaan zijn deskundig, goed op de hoogte van de gang van zaken bij Opdrachtnemer en worden optimaal geïnformeerd en gefaciliteerd door Opdrachtnemer; f. Het bestuur en toezichthoudend orgaan zijn deskundig en professioneel en ontwikkelen deze professionaliteit en deskundigheid continu; g. Opdrachtnemer waarborgt een lerende cultuur waarin eenieder de ruimte ervaart om fouten te maken en dit uit spreken om ervan te kunnen leren; h. Het bestuur en toezichthoudend orgaan evalueren minimaal jaarlijks gezamenlijk met inwoners (medezeggenschapsorgaan o.i.d.) en medewerkers (ondernemingsraad o.i.d.) de implementatie van de governance code, samenwerking en het functioneren. Er is een verslag van deze evaluatie; i. Leden van het toezichthoudend orgaan zijn onafhankelijk van personen met invloed of belang in Opdrachtnemer, zijnde in ieder geval leden in het bestuursorgaan, aandeelhouders en andere UBO's. Leden zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele wijze verbonden geweest aan Opdrachtnemer of daaraan gelieerde rechtspersonen; j. Opdrachtnemer registreert leden van het toezichthoudend orgaan in het KvK; k. Opdrachtnemer sluit aan bij door de brancheorganisaties in de zorg en Vereniging van Bestuurders in de Gezondheidszorg (NVZB) en Nederlandse Vereniging van toezichthouders in zorginstellingen (NVTZ) ontwikkelde normen, standaarden en richtlijnen, of daarmee vergelijkbaar; l. Opdrachtnemer gaat sober met zorggelden om. Zorggelden worden zoveel mogelijk besteedt aan en blijven zoveel mogelijk behouden voor de maatschappelijke doelen waarvoor ze zijn verstrekt: het daadwerkelijk bieden van ondersteuning; m. Aan bestuurders en toezichthouders worden geen aandelen en/of rechten op aandelen bij wijze van beloning toegekend; n. Indien Opdrachtnemer winst uitkeert dan wel vermogensonttrekkingen doet, worden voorstellen hiertoe behandeld door het toezichthoudende orgaan. Het reserverings- en uitkeringsbeleid en voorstellen tot uitkering van winst en vermogen worden met het toezichthoudende orgaan als aparte agendapunten behandeld en verantwoord in een verslag. De leden van het toezichthoudend orgaan onderschrijven het belang van sober omgaan met zorggelden en zijn de op de hoogte van de eisen gesteld aan Opdrachtnemer hieromtrent; o. Het toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer is op de hoogte van de
------	--

	betrokkenheid/relaties van Opdrachtnemer en bestuurders met andere rechtspersonen; p. De bedrijfsstructuur is zo eenvoudig mogelijk. De relaties tussen andere rechtspersonen en Opdrachtnemer zijn volledig transparant en passen bij de maatschappelijke doelstelling en omvang, diversiteit en/of aard van Opdrachtnemer³; Voorbeeld: drie rechtspersonen voor 3 ton omzet op 1 dienst past niet. q. Er geen sprake is van belangenverstrengeling en de schijn van belangenverstrengeling wordt voorkomen. Opdrachtnemer kan uitleggen hoe hiermee wordt omgegaan; r. Opdrachtnemer zet geen gelieerde rechtspersonen in: rechtspersonen waarin zij direct of indirect zeggenschap of financieel belang heeft, noch waarin aandeelhouders, UBO's, leden van het bestuur of toezichthoudende orgaan van Opdrachtnemer een belang, zeggenschap of bestuurs-/toezichthoudende functie hebben (bijv. ICT-bedrijf). Opdrachtnemers die onderdeel uitmaken van een groep van rechtspersonen waarin gebruikt wordt gemaakt van een zogenaamd Shared Services Center kunnen van deze subeis afwijken. Toelichting in principe: Als één of meerdere van de bovengenoemde subeisen naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen expert(s) niet passend is/zijn gezien de omvang, diversiteit en/of aard van een individuele Opdrachtnemer⁴ wordt deze subeis niet toegepast en/of aangepast toegepast op die Opdrachtnemer.
11.2	Opdrachtnemer besteedt extra aandacht aan good governance als: a. Opdrachtnemer onderdeel is van een groep; b. Een substantieel deel van de zorg wordt uitgevoerd door andere rechtspersonen dan Opdrachtnemer (denk aan onderaannemers, franchisenemers of coöperatieleden); c. Opdrachtnemer een statutaire bestuurder heeft; d. Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft (bijv. als BV) om winst of vermogen uit keren; e. Personen die invloed of financieel belang hebben bij Opdrachtnemer (denk aan leidinggevend/bestuurders/aandeelhouders) tevens mogelijke ontvanger van winsten of vermogen/UBO zijn van Opdrachtnemer zijn (direct of via een gelieerde rechtspersoon); f. Personen die invloed of financieel belang hebben bij Opdrachtnemer (denk aan bestuurders/aandeelhouders) tevens invloed of financieel belang hebben bij aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen; g. Er (naar het oordeel van opdrachtgever en andere belanghebbende) de schijn van belangenverstrengeling bestaat; h. Er eerder door een expert/gezaghebbend orgaan (denk aan de IGJ) is geoordeeld dat de good governance niet op alle vlakken voldoet.

1.12 Goed werkgeverschap

12.1	Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, past Opdrachtnemer deze toe. Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao dan sluit Opdrachtnemer zoveel mogelijk aan bij de in de betreffende branche gebruikelijke cao en sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af.
12.2	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen werknemers totaal aantal beschikbare dagen werknemers), de PNIL-ratio (personeel niet in loondienst/totale personeel) en de tevredenheid en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap.
12.3	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers

	conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR-beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van personeel.
--	---

1.13 Onderaannemerschap

13.1	Opdrachtnemer zet Onderaannemers die niet zijn opgegeven in het UEA bij de offerte pas in nadat zij deze heeft gemeld als zijnde Onderaannemer bij Opdrachtgever en goedkeuring van Opdrachtgever voor de inzet heeft verkregen. Opdrachtgever geeft in overleg aan op de (ISD Bollenstreek en gemeente Katwijk) website per hoofdaannemer en onderaannemer aan welke producten in onderaanneming worden geleverd. Opdrachtgever kan met Opdrachtnemer afspraken maken over het periodiek actualiseren van het overzicht van Onderaannemers.
13.2	Opdrachtnemer levert een product waarvoor hij door Opdrachtgever gecontracteerd is, uitsluitend als Opdrachtnemer, niet als Onderaannemer.
13.3	Onderaannemers moeten, al dan niet met ondersteuning van de Hoofdaannemer, voldoen aan alle eisen gesteld in de inkoopdocumenten (inclusief inkoopdocument). Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook de uitvoering door Onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: a. De Hoofdaannemer zorgdraagt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning geboden door Onderaannemers door aantoonbaar met een kwaliteitssysteem te werken; b. De Hoofdaannemer kan aantonen dat de onderaannemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen; c. De onderaannemer een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimeisen die de belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.
13.4	Opdrachtnemer heeft gewaarborgd dat deze maatregelen kan nemen tegen (en indien noodzakelijk de relatie kan verbreken met) Onderaannemers die niet voldoen aan de eisen uit 13.3.
13.5	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer documentatie, zoals overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Onderaannemer of auditverslagen van door Opdrachtgever uitgevoerde kwaliteitstoetsen bij Onderaannemers, waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.
13.6	Bij de inzet van Onderaannemers berekent Opdrachtnemer uitsluitend de daadwerkelijke kosten van diensten die zij levert door aan de Onderaannemer (geen winstmarge op de inzet van Onderaannemers). Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in opdrachten, doorberekende kosten en beloning van Onderaannemers.
13.7	Opdrachtnemer verplicht zich in het kader van maatschappelijk ondernemerschap bij inschrijving om een percentage van 2% van de opdrachtsom (exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk) in te zetten voor de SRoI-verplichting.

1.14 Locaties

14.1	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan de wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de (brand)veiligheid en hygiëne.
14.2	We beogen een gespreid aanbod van dagbestedingslocaties binnen de regio; Uitbreiding van het dagbestedingsaanbod en aantal dagbestedingslocaties gedurende de looptijd van de overeenkomst dient vooraf voor goedkeuring te worden

	voorgelegd aan opdrachtgever in een accountgesprek.
14.3	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever vóór aanvang van de overeenkomst een overzicht van het beschikbare dagbestedingsaanbod. Hierin dient in ieder geval te staan vermeld: de adressen van de fysieke locaties, het aanbod en de aanpak van dagbesteding, het aantal plekken, doelgroepomschrijving en eventuele bijzonderheden (denk bijvoorbeeld aan geschikt voor inwoners met een beperking).

1.15 Product Begeleiding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
15.1	Opdrachtnemer start de begeleiding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door Opdrachtgever.
15.2	Indien de begeleiding niet binnen de gestelde 10 werkdagen door Opdrachtnemer gestart kan worden, zal Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen zorgdragen voor een passend vervangend aanbod bij één van de gecontracteerde Aanbieders.
15.3	Opdrachtnemer biedt ondersteuning op geplande en ongeplande momenten binnen het dienstvenster tijdsverlening van Opdrachtnemer, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur.
15.4	Opdrachtnemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor continuïteit van de begeleiding van een cliënt in geval van onhoudbare situaties (er is geen uitweg meer te vinden in een conflict tussen aanbieder en cliënt). Dit gebeurt in overleg met de betreffende gemeente.

1.16 Product Dagbesteding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
16.1	Opdrachtnemer biedt dagbesteding op een locatie in een van de gemeenten. Als er geen passend aanbod beschikbaar is in de woonplaats van de cliënt, kan uitgeweken worden naar dagbesteding in een aanpalende gemeente (zoals Leiden, Oegstgeest, Wassenaar, Bennebroek, Vogelenzang, Heemstede en Haarlem).
16.2	De dagbestedingslocaties van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen.
16.3	Opdrachtnemer start de dagbesteding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking door Opdrachtgever.

1.17 Product Respijtzorg

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
17.1	De locaties waar kortdurend verblijf/ logeerszorg wordt geboden van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen. Als er geen passend aanbod beschikbaar is in de woonplaats van de cliënt, kan uitgeweken worden naar dagbesteding in een aanpalende gemeente (zoals Leiden, Oegstgeest, Wassenaar, Bennebroek, Vogelenzang, Heemstede en Haarlem).
17.2	Bij ondersteuning in de eigen woonomgeving biedt Opdrachtnemer ondersteuning op geplande en ongeplande momenten binnen het dienstvenster tijdsverlening van Opdrachtnemer, minimaal van 8.00 tot 22.00 uur.

17.3	Geplande respijtzorg vindt plaats conform de gemaakte afspraak met de inwoner.
17.4	Zorgvrager heeft geen WLZ-indicatie.

1.18 Product Digitale begeleiding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
18.1	Veiligheid & privacy Aanbieder werkt met veilige platforms (bijv. versleutelde verbindingen, veilige logins) conform de AVG. De software wordt actief onderhouden en voldoet aan standaarden van digitale zorg
18.2	Doelgroep De digitale begeleiding richt zich op inwoners met een begeleidingsvraag vanwege bijvoorbeeld psychische klachten, licht verstandelijke beperkingen, sociale problemen of chronische aandoeningen.
18.3	Toegankelijkheid De begeleiding is digitaal toegankelijk via gangbare middelen zoals smartphone, tablet of computer, en gebruiksvriendelijk voor laagdrempelig gebruik. Voor ouderen en/of inwoners die minder digivaardig zijn wordt bij voorkeur gewerkt met een Compaan tablet. Technische ondersteuning is beschikbaar voor cliënten bij opstartproblemen of technische storingen.
18.4	Platform De digitale begeleiding vindt plaats via veilige en toegankelijke systemen die voldoen aan NEN-normen voor zorg-ICT.
18.5	Bereikbaarheid De digitale begeleiding is beschikbaar op afgesproken momenten, met waar mogelijk een optie voor contact op afroep.
18.6	Inhoud en kwaliteit De begeleiding is gericht op zelfredzaamheid, dagstructuur, psychosociaal welzijn en/of participatie. De begeleiding sluit aan bij het individuele ondersteuningsplan van de cliënt. Er is sprake van regelmatige contactmomenten, afgestemd op de behoefte van de cliënt. De begeleiding is interactief en biedt de mogelijkheid tot tweerichtingscommunicatie (chat, beeldbellen, mail). De begeleiding wordt uitgevoerd door gekwalificeerde professionals met ervaring in digitale hulpverlening. De aanbieder monitort voortgang, stelt begeleidingsdoelen bij en evalueert samen met de cliënt De aanbieder werkt samen met andere zorg- of welzijnspartners en rapporteert indien nodig aan betrokken ketenpartners.

1.19 Product Digitale dagbesteding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
19.1	Doelgroep

	De digitale dagbesteding is bedoeld voor (kwetsbare) thuiswonende inwoners met een ondersteuningsvraag, zoals ouderen, mensen met een beperking of GGZ-achtergrond.
19.3	Bereikbaarheid De dienst is toegankelijk via tablet, laptop of computer en werkt via gangbare internetverbindingen.
19.4	Veiligheid & privacy De aanbieder voldoet aan AVG en werkt met veilige platforms (bijv. versleutelde verbindingen, veilige logins). De software wordt actief onderhouden en voldoet aan standaarden van digitale zorg
19.5	Deskundigheid De begeleiding wordt uitgevoerd door mbo/hbo opgeleide professionals met ervaring in digitale hulpverlening. Er is digitale begeleiding of toezicht aanwezig (live of op afroep).
19.6	Activiteiten aanbod De aanbieder biedt een gevarieerd programma met activerende, ontspannende en sociale activiteiten (bijv. bewegen, muziek, geheugentraining en gesprekken). De activiteiten vinden plaats op vaste momenten en geven de deelnemer houvast en dagstructuur.
19.7	Platform De digitale dagbesteding vindt plaats door MBO/HBO opgeleide professionals met ervaring in digitale hulpverlening. Er is digitale begeleiding of toezicht aanwezig (live of op afroep)

1.20 Product Ontmoeten Plus (gemeente Katwijk)

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit product de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
20.1	Locatie Opdrachtnemer biedt ontmoeten plus op een (bestaande) locatie in de gemeente Katwijk De locaties van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen en wordt zo veel als mogelijk aangesloten bij 'openbare' locaties, zoals buurthuis of cultuur/sportlocatie etc. Specifiek: • Twee aparte ruimtes: één voor deelnemers, één voor intake/workshops/samenkomst mantelzorgers/rustplek/werkplek coördinator • Voldoende ruimte om deelnemers en naasten welkom te heten • Een inspirerende, uitnodigende plek waar je je geen "cliënt" voelt, maar gewoon inwoner bent die anderen ontmoet Gebruik van nieuwe locaties worden vooraf afgestemd met en akkoord bevonden door Opdrachtgever. Hiertoe dient Opdrachtnemer een SMART voorstel in te dienen. Op basis van gebruik kan Opdrachtgever, in afstemming met Opdrachtnemer, besluiten een locatie te stoppen.
20.2	De aanbieder rapporteert tweemaal per jaar over deelnamegraad, unieke bezoekers, bereik, doorverwijzingen en signalen.
20.3	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de deelnemers aan ontmoeten plus passen binnen de doelgroep die hiervoor bij de productomschrijving is aangegeven.
20.4	Ontmoeten plus wordt aangeboden door een combinatie van minimaal één zorgaanbieder met één organisatie vanuit de sociale basis.
20.5	Aanbieder draagt er zorg voor dat er minimaal een professionele medewerker die voldoende gekwalificeerd is.
20.5	Inhoud en kwaliteit • Het programma bevat laagdrempelige, stimulerende en activerende activiteiten gericht op ontmoeting, creativiteit, beweging en/of zingeving. • De deelnemers worden actief betrokken bij het vormgeven van het aanbod. • De ontmoetingsgroep komt minimaal wekelijks bijeen op vaste momenten. • Er is een professional als vaste begeleider of coördinator aanwezig, ondersteund door vrijwilligers of ervaringsdeskundigen • De begeleiders hebben oog voor veranderingen in gedrag of welzijn en verwijzen indien nodig. • De aanbieder vraagt minimaal eenmaal per kwartaal feedback aan deelnemers en past het aanbod aan op basis van behoeften. • Opdrachtnemer meldt per kwartaal het aantal deelnemers per maand aan Opdrachtgever.