

## Bijlage 7: Programma van eisen

Versie 3 - 27 november 2025: n.a.v. Nota van inlichtingen 2 vraag 280 is in eis 15.2 de verwijzing naar bijlage 10b verwijderd.

1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer werkt volgens de actuele voor de dienstverlening relevante kwaliteitseisen, kwaliteitskaders, richtlijnen en landelijke kwaliteitscriteria die ten aanzien van de hulpverlening voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of branchevereniging, zie ook eis 1.2.
1.2	<p>In dit document staan slechts een aantal wettelijke eisen benoemd waaraan opdrachtnemer moet voldoen. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer bekend is met, en voldoet aan, alle op de opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, richtlijnen, verdragen zoals, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 of dienst rechtsopvolger;</li> <li>- Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;</li> <li>- Besluit AMvB reële prijs Wmo 2015;</li> <li>- Verordening maatschappelijke ondersteuning Capelle aan den IJssel;</li> <li>- Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Capelle aan den IJssel;</li> <li>- VN- verdrag inzake Rechten van het Kind;</li> <li>- VN- verdrag inzake de rechten van personen met een handicap;</li> <li>- Wet aanpak schijninstructies;</li> <li>- Wet arbeid vreemdelingen;</li> <li>- Algemene verordening gegevensbescherming;</li> <li>- Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties;</li> <li>- Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg;</li> <li>- Wet Ketenaansprakelijkheid;</li> <li>- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;</li> <li>- Wet minimumloon en minimumvakantietoelage;</li> <li>- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG);</li> <li>- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst;</li> <li>- Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg;</li> <li>- Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;</li> <li>- Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl);</li> <li>- Participatiewet;</li> <li>- Zorgverzekeringswet;</li> <li>- Wet langdurige zorg.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.</p>
1.3	De Capellenaar heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem of haar benodigde hulp biedt. De keuze van de Capellenaar is voor Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de leveringsopdracht. De Wmo- adviseur kan een advies geven.
1.4	Opdrachtnemer beschikt uiterlijk 1 januari 2026, gedurende de (verdere) looptijd van de Raamovereenkomst over een geldig, door een gecertificeerde instelling afgegeven, HKZ, ISO 9001, ISO 9001 voor de zorg (NEN-EN 15224) of gelijkwaardig (door de Raad van Accreditatie goedgekeurd) certificaat. Het is aan Opdrachtnemer om de gelijkwaardigheid van een certificaat desgevraagd aan te tonen.
1.5	<p>Opdrachtnemer dient methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van de volgende databanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movisie: databank effectieve sociale interventies;</li> <li>- Trimbos Instituut: databank erkende interventies ggz;</li> <li>- De grote methodiekengids (wetenschappelijke onderbouwing van begeleidingstechnieken voor mensen met een verstandelijke beperking);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergelijkbaar: een interventie die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning.</li> </ul> <p>Indien het gaat om een (nieuwe) interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de bovenstaand beschreven databanken, heeft Opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren en te accorderen.</p>
1.6	<p>Opdrachtnemer is indien van toepassing bekend met en werkt vanuit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handreiking maatschappelijke ondersteuning (MOV);</li> <li>- De kwaliteitsstandaard GGZ standaard Generieke module;</li> <li>- Daginvulling en participatie (2017) (GGZ- standaarden).</li> </ul>
1.7	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Ondersteuning wordt in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;</li> <li>- Afgestemd op de reële behoefte van de Capellenaar en op andere vormen van ondersteuning die de Capellenaar ontvangt;</li> <li>- Altijd aangeboden in afstemming op en met de Capellenaar en zijn of haar netwerk voor zover relevant. De begeleiding richt zich op de cliënt én de mensen in zijn of haar directe omgeving, zodat ondersteuning aansluit bij het dagelijks leven en de eigen kracht van het netwerk benut wordt. Er is aandacht voor samenwerking tussen betrokkenen, maar de begeleiding blijft gericht op de individuele situatie van de cliënt en diens sociale context — niet op een vast systeem of standaardaanpak.</li> </ul>
1.8	<p>Opdrachtnemer beperkt overdrachtsmomenten tussen hulpverleners tot het minimum, zet zoveel mogelijk dezelfde hulpverleners in bij de Capellenaar en waarborgt, bij een wisseling, een warme overdracht. Opdrachtnemer geeft invulling aan een hierbij passend beleid en personeelsbestand.</p>
1.9	<p>Opdrachtnemer stimuleert en faciliteert een cultuur van continu leren en ontwikkelen. In het continu leren en ontwikkelen maakt Opdrachtnemer zowel gebruik van interne bronnen als externe bronnen (bijv. signalen van samenwerkingspartners) dan wel kennisinstututen/experts. Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat er daadwerkelijk een cultuur van leren en verbeteren is en hier voorbeelden van kunnen geven. Hulpverleners moeten dit ook herkennen.</p>
1.10	<p>Opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. Opdrachtnemer is geen brancheorganisatie. Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten. Opdrachtnemer zet continu in op de ontwikkeling van het vakmanschap van zijn hulpverleners. Opdrachtnemer maakt t.b.v. de doorontwikkeling van hulpverleners gebruik van de kennis/richtlijnen/instrumenten die door diverse beroepsverenigingen, brancheverenigingen en kennisinstututen wordt ontwikkeld en maakt gebruik van diverse methoden (denk aan casusbesprekingen, coaching, intervisie en supervisie, beroepscertificering, training en scholing).</p>
1.11	<p>Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens) van financiële fouten en onrechtmatigheden bij <a href="mailto:contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl">contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl</a>.</p>
1.12	<p>Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude en misstanden voor wat betreft rechtmatigheid bij <a href="mailto:zorgmeldpunt@capelleaandenijssel.nl">zorgmeldpunt@capelleaandenijssel.nl</a>. Voor individuele medewerkers van Opdrachtnemer is er ook de mogelijkheid om een anonieme melding te doen via de gemeentelijke website.</p>
1.13	<p>Opdrachtnemer garandeert zowel voor Opdrachtgever als de Capellenaar dagelijkse telefonische bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag tussen minimaal 09.00 uur en 17.00 uur. Dit betekent dat er altijd direct contact is met een medewerker van Opdrachtnemer en geen gebruik zal worden gemaakt van een voice responsysteem.</p>
1.14	<p>Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de maatwerkvoorziening/hulp, ook als deze noodzakelijkerwijs plaats moet vinden tijdens weekeinden of feestdagen (bijvoorbeeld hulp bij maaltijdondersteuning of kindzorg of begeleiding in groepsverband). Het is toegestaan om deze inzet in samenwerking met andere aanbieders te organiseren, mits de betrokken partij een officiële onderaannemer is en voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het programma van eisen rondom onderaanneming.</p>

1.15	Opdrachtgever werkt in overeenstemming met het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en vertaalt dit in de praktijk door ondersteuning te bieden die bijdraagt aan zelfstandigheid, inclusie en non-discriminatie.
1.16	Opdrachtnemer verleent in het kader van deze raamovereenkomst geen professionele hulp aan zijn of haar eigen partner of familielid.

2	Veiligheid
2.1	Opdrachtnemer onderschrijft de relatie die bestaat tussen hulp/zorg en de veiligheid van de maatschappij. Bij urgente problemen zoals casuïstiek waarbij niet alleen de Capellenaar maar ook andere gezinsleden in een onveilige situatie verkeren, werkt Opdrachtnemer, die betrokken is bij de casus, constructief mee aan een oplossing en spant zich tot het uiterste in om een zo passend mogelijk aanbod te realiseren. In geval van nood wordt altijd 112 gebeld.
2.2	Opdrachtnemer signaleert dreiging van spoed en crisis in een (gezins)situatie en daarmee onveiligheid (in opvoedsituaties), en handelt richting partners. Bij gezinnen met minderjarige kinderen is het handelen is erop gericht om, waar mogelijk, uithuisplaatsingen te voorkomen.
2.3	Bij signalen van crisis tijdens hulpverlening dient Opdrachtnemer, in samenwerking, te handelen binnen kantoortijden. Bij crisissituaties buiten kantoortijden kan via de huisarts de crisisdienst worden ingeschakeld.
2.4	Opdrachtnemer beschikt over richtlijn/protocol/beleidsregels waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met intimidatie, agressie, geweld of vermoedens van strafbare feiten van Capellenaren. Hulpverleners of andere betrokken personen dragen zorg voor de implementatie hiervan. Als er sprake is van een strafbaar feit in het kader van de hulpverlening, doet Opdrachtnemer aangifte bij politie.
2.5	Opdrachtnemer onderzoekt de geschiktheid en integriteit van alle personen (ook uitzendkrachten, zzp'ers, ervaringsdeskundigen, stagiaires, projectleiders, bestuurders etc.) die hij wil inschakelen/inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de opdracht op een zorgvuldige manier. Opdrachtnemer geeft hierbij aantoonbaar uitvoering aan de vergewisplicht. De Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) mag bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan drie (3) maanden.
2.6	Opdrachtnemer beschikt over een VOG specifiek screeningsprofiel 45 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' OF 'screeningsprofiel 75' (gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker'. of 'screening nummers 12 'Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan', 41 'Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.)', 43 'Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving', 84 'Belast zijn met de zorg voor minderjarigen' of 85 'Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten' van alle personen die beroepsmatig of als vrijwilliger in contact kunnen komen met Capellenaren. De VOG mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de persoon. Als Opdrachtnemer een zzp'er is (al dan niet onderdeel van een samenwerkingsverband van meerdere zzp'ers), mag de VOG tijdens de werkzaamheden nooit ouder zijn dan drie (3) jaar en dient bij aanvang niet ouder te zijn dan drie (3) maanden. Opdrachtnemer verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Wanneer Opdrachtgever hiertoe de noodzaak ziet, kan de VOG te allen tijde worden opgevraagd bij Opdrachtnemer.

3	Diversiteit
3.1	Opdrachtgever hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de hulp voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Het doel is inclusie van alle diverse doelgroepen in de samenleving. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer heeft een visie op diversiteit en cultuursensitief werken;</li> <li>- Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid, bereikbaarheid en effectiviteit van ondersteuning voor Capellenaren, ongeacht hun achtergrond (leeftijd, cultuur,</li> </ul>

	<p>gender, geloof, etniciteit, seksuele oriëntatie, opleiding etc), ook als dat een aanpassing vereist van de werkwijze;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer waarborgt cultuurbewustzijn/cultuursensitiviteit (het bewustzijn dat de eigen normen en waarden niet voor iedereen gelden) en cultuursensitief werken door hulpverleners. Een hulpverlener die cultuursensitief is sluit aan op de (door cultuur beïnvloede) wensen en behoeften van de Capellenaar en beschikt over voldoende interculturele competenties (bewustzijn, kennis en vaardigheden) om met diverse doelgroepen te werken.</li> <li>- Opdrachtnemer waarborgt LHBTQIA+- sensitief werken door de hulpverleners. Hulpverleners hebben kennis van gezins- en familievormen die samenhangen met verschillende seksuele oriëntaties. Zij hebben kennis van seksediversiteit, genderdiversiteit en transitieprocessen.</li> </ul>
--	---

4	Deskundigheid
4.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de hulp van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de wet voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de Capellenaar en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
4.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personen uit het sociale netwerk en/of personen met ervaringskennis verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Opdrachtnemer.
4.3	Opdrachtnemer waarborgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het toedelen van Capellenaren aan hulpverleners rekening houdend met hun specifieke kennis en vaardigheden (vakbekwaamheid) in relatie tot de aard en zwaarte van de hulpvraag en de gestelde doelen;</li> <li>- Dat hulpverleners kunnen werken volgens de voor hen geldende professionele standaard.</li> </ul>
4.4	Indien Opdrachtnemer (tijdelijk) niet kan voldoen aan een of meerdere gestelde eisen rondom deskundigheid, meldt Opdrachtnemer dit onderbouwd bij Opdrachtgever (contractmanager). Opdrachtgever kan Opdrachtnemer goedkeuring geven om (tijdelijk) van de gestelde eisen af te wijken, waarbij de risico's tekort aan kwaliteit en tekort aan beschikbare zorg tegen elkaar worden afgewogen.

5	Klachtenregeling
5.1	Opdrachtnemer waarborgt een professionele en oplossingsgerichte afhandeling van klachten, met oog voor herstel van vertrouwen. Daarnaast worden signalen uit klachten benut voor kwaliteitsverbetering. De klachtenprocedure voldoet minimaal aan de volgende vereisten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De procedure is schriftelijk vastgelegd, eenvoudig vindbaar (eis 5.5) en wordt bij aanvang van de hulp gedeeld met de Capellenaar (zie eis 5.2);</li> <li>- Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen maximaal 5 werkdagen;</li> <li>- Schriftelijke klachten worden inhoudelijk beantwoord en afgehandeld binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst;</li> <li>- Indien afhandeling binnen 10 werkdagen niet mogelijk is, wordt de Capellenaar binnen deze termijn schriftelijk geïnformeerd met een gemotiveerde toelichting en een redelijke nieuwe termijn;</li> <li>- Opdrachtnemer registreert alle klachten en bewaart afhandelingsverslagen conform AVG-vereisten.</li> </ul>
5.2	Opdrachtnemer informeert Capellenaren of zijn of haar vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.
5.3	Opdrachtnemer stelt een geschillencommissie in, of sluit zich hierbij aan, die de onafhankelijke afhandeling van klachten in tweede aanleg mogelijk maakt. De leden van de geschillencommissie zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele manier betrokken geweest bij Opdrachtnemer of personen die invloed of financieel belang hebben in/bij Opdrachtnemer. De waarborgen die de onafhankelijke afhandeling borgen liggen vast (bijv. in klachtenregeling of reglement).

5.4	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. De klachtenrapportage wordt jaarlijks proactief naar Opdrachtgever gestuurd binnen 1 maand na afloop van het kalenderjaar. Dit is ook het geval als geen klacht is te melden. Wanneer Opdrachtgever het noodzakelijk acht kan hij te allen tijde de klachtenrapportage opvragen.
5.5	Opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling en klachtenrapportage op zijn website.

<b>6</b>	<b>Medezeggenschap</b>
6.1	Indien Opdrachtnemer in de regel met meer dan 25 hulpverleners individuele begeleiding biedt aan Capellenaren, stelt opdrachtnemer een cliëntenraad in. Deze normen sluiten aan bij de normen in andere sectoren zoals gedefinieerd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wcmz).

<b>7</b>	<b>Ervaringsdeskundigen</b>
7.1	Opdrachtnemer heeft een visie en ambitie op de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en het bevorderen van de daartoe noodzakelijke deskundigheid binnen de organisatie (denk aan rollen, resultaten, organisatie, facilitering en begeleiding, functie-indeling, beloning en ontwikkelmogelijkheden, samenwerking met bestaande initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen).
7.2	Opdrachtnemer werkt, waar passend en mogelijk, met ervaringsdeskundigen en personen met ervaringskennis. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat deze personen verantwoord worden ingezet.
7.3	Opdrachtgever beschouwt personen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen nadrukkelijk als een doelgroep die in het kader van de Social Return verplichting verder kunnen worden geholpen op – of richting – de arbeidsmarkt door Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld door het bieden van stagemogelijkheden, werkervaringsplekken, opleidingsmogelijkheden, betaald werk of andere vormen van begeleiding of support in het kader van ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid. Als Opdrachtnemer hier op andere wijze invulling aan wil geven dan mogelijk is binnen de gestandaardiseerde SROI-mogelijkheden (zie bijlage 2 SROI), kan hierover contact worden opgenomen met de contactpersoon SROI van Opdrachtgever. Deze betreft waar nodig ook de contractmanager van Opdrachtnemer.

<b>8</b>	<b>Informatievoorziening</b>
8.1	<p>Opdrachtnemer informeert de Capellenaar en waar van toepassing belangrijke anderen over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer);</li> <li>2. Openingstijden;</li> <li>3. Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc;</li> <li>4. Privacy statement/protocol;</li> <li>5. Kwaliteitskeurmerk;</li> <li>6. Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten;</li> <li>7. Een vast contactpersoon voor de Capellenaar (hoeft niet op website);</li> <li>8. De klachtenregeling en toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie;</li> <li>9. Medezeggenschap Capellenaar (indien van toepassing);</li> <li>10. De mogelijkheid om een beroep te doen op onafhankelijke cliëntondersteuning (hoeft niet op website);</li> <li>11. Overige relevante rechten en plichten.</li> </ol> <p>De informatie hierboven is door de Capellenaar goed te begrijpen en makkelijk terug te vinden op de website van Opdrachtnemer. De website dient voor de doelgroep gebruikersvriendelijk te zijn en te voldoen aan WCAG 2.1 (internationale standaard voor toegankelijkheid) en/of niveau A en AA (onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549).</p>

8.2	Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid en informeert de Capellenaar op een voor hen passende (bijv. mondeling) en begrijpelijke wijze (niveau A en AA). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van passende hulp. Goede communicatie tussen de Capellenaar en Opdrachtnemer is daarbij essentieel. Wanneer een taalbarrière het contact belemmert, is het de verantwoordelijkheid van de Capellenaar om hierin te voorzien, bijvoorbeeld door het meebrengen van een familielid, kennis of professionele tolk die de Nederlandse taal voldoende beheerst. Opdrachtnemer legt deze verantwoordelijkheid neer bij de Capellenaar. Dit geldt niet indien het gaat om situaties waarin op grond van wet- en regelgeving (zoals de Wet gelijke behandeling of het VN-verdrag handicap) van de aanbieder mag worden verwacht dat deze redelijke aanpassingen treft, waaronder het eventueel inschakelen van een tolk.
-----	--

<b>9</b>	<b>Levering</b>
9.1	Opdrachtnemer heeft een actueel beeld van de expertise die hij (niet) heeft en daarmee een beeld van de aard, ernst en complexiteit van problematiek die kan worden bediend. Hulpverleners herkennen dit beeld.
9.2	Opdrachtnemer doet geen intake met de Capellenaar en start niet met bieden van hulp voordat opdrachtverstrekking door middel van een iWmo- 301 bericht heeft plaatsgevonden door Opdrachtgever. Ondersteuning die wordt ingezet voor een leveringsopdracht zal niet worden vergoed. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen overeenkomen dat de ondersteuning moet aanvangen voordat Opdrachtgever een 301-toewijzingsbericht naar Opdrachtnemer heeft gestuurd. Opdrachtgever stuurt zo snel als mogelijk hiervoor een (tijdelijke) leveringsopdracht (IWmo 301- bericht).
9.3	Opdrachtnemer is niet betrokken en/of aanwezig bij het proces van onderzoekfase, het zogenoemde keukentafelgesprek, tenzij de Wmo- adviseur hier expliciet om verzoekt. Alleen na goedkeuring van de Wmo- adviseur en zonder verwachtingen te wekken bij de Capellenaar over hulp waarop aanspraak gemaakt zou kunnen worden, mag Opdrachtnemer betrokken/aanwezig zijn.
9.4	Bij huishoudelijke ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De vastgestelde Wmo- indicatie wordt uitgedrukt in een wekelijkse omvang. De aanbieder heeft de vrijheid om de geïndiceerde uren eens per twee weken in te plannen, mits de Capellenaar hier akkoord mee is.</li> <li>- Een tijdelijke doorlevering tot 6 weken is toegestaan als de Capellenaar afwezig is en niet op het woonadres verblijft bijvoorbeeld door ziekenhuisopname en de achterblijvende huishoudelijke kring niet in staat is de huishoudelijke taken op zich te nemen.</li> </ul>
9.5	Start werkelijke levering: voor de startdatum in de Wmo is afgesproken dat de datum van werkelijke levering dienst/zorg geldt als Startdatum. Alleen bij de producten begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/bemoeizorg valt een start-/intakegesprek onder de werkelijke levering van dienst/zorg. Bij alle overige producten valt het start- / intakegesprek hier niet onder.
9.6	Opdrachtnemer consulteert wanneer noodzakelijk andere professionals dan wel partijen als dat nodig is. Hierbij kan gedacht worden aan GGZ- experts, maar ook experts van andere Opdrachtnemers of Stichting Welzijn Capelle.
9.7	Opdrachtnemer geeft binnen 5 werkdagen na ontvangst van het iWmo 301-bericht een contactpersoon door aan de Capellenaar. Deze contactpersoon is benaderbaar voor de Capellenaar tot de periode van de start van de hulp.
9.8	Opdrachtnemer treedt met Opdrachtgever (Wmo- adviseur) in overleg indien de doelen waaraan Opdrachtnemer moet werken bij overdracht onvoldoende duidelijk zijn geformuleerd. Doelen worden alleen in afstemming met Opdrachtgever (Wmo- adviseur) gewijzigd. Ook borgt Opdrachtnemer dat er afspraken zijn met de behandelaar over de betrokkenheid van de behandelaar gedurende het traject, wanneer dit voor het traject absoluut noodzakelijk is. Hierbij wordt afgesproken of, en op welk moment, het ondersteuningsplan wordt gedeeld met de behandelaar. De behandelaar heeft vanzelfsprekend ook een verantwoordelijkheid in het maken van deze afspraken.

10	Ondersteuningsplan, evaluatie en herindicatie
10.1	Opdrachtnemer ondersteunt op basis van een ondersteuningsplan en stelt deze op. Dit plan wordt gezamenlijk met de Capellenaar of wettelijk vertegenwoordiger en eventuele andere betrokkenen (sociaal netwerk, mantelzorger) opgesteld. In het plan worden duidelijke werkafspraken weergegeven over de levering van de hulp. In deze context wordt met het ondersteuningsplan het zorg- of begeleidingsplan bedoeld dat de zorgaanbieder opstelt voor de uitvoering van de begeleiding en niet het ondersteuningsplan zoals door de Capellenaar opgesteld binnen het Wmo-proces.
10.2	Het ondersteuningsplan wordt binnen maximaal drie (3) maanden na opdrachtverstrekking (iWmo 301-bericht) opgesteld. Het plan is wanneer mogelijk perspectiefgericht en afgestemd op de specifieke situatie van de Capellenaar. In het plan staat vermeld wat de (verhelderde) hulpvraag is van de Capellenaar, aan welke SMART-doelen wordt gewerkt, hoe, 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 (voorzittende) voorzieningen. Ook wordt beschreven wanneer het plan wordt geëvalueerd en wat het uitstroomperspectief is wanneer er sprake is van een ontwikkelingsgericht indicatieprofiel conform het HHM- normenkader. Voor huishoudelijke ondersteuning bestaat het ondersteuningsplan uit: welke huishoudelijke activiteiten worden overgenomen, welke huishoudelijke activiteiten worden zelfstandig uitgevoerd, welke worden door netwerk of derden uitgevoerd. Ook wordt de frequentie in de uitvoer van de huishoudelijke activiteiten vastgelegd en op welke moment deze worden uitgevoerd.
10.3	Het plan is gebaseerd op de doelen geformuleerd door Opdrachtgever (Wmo- adviseur). Opdrachtnemer formuleert geen afwijkende doelen zonder betrokkenheid van Opdrachtgever (Wmo- adviseur).
10.4	Indien aanleiding bestaat om een veiligheidsplan of signaleringsplan op te stellen, maakt dit integraal onderdeel uit van het ondersteuningsplan. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om het signaleringsplan (indien van toepassing) van de Capellenaar op te vragen bij de behandelaar.
10.5	In het ondersteuningsplan staat vermeld wie het eerste aanspreekpunt is voor de Capellenaar.
10.6	Het ondersteuningsplan wordt periodiek (minimaal halfjaarlijks, behalve bij huishoudelijke ondersteuning, waarvoor jaarlijks volstaat), bij beëindiging van de hulp en voorafgaand aan een vraag voor een herindicatie (verlenging of wijziging) voor hulp geëvalueerd. Bij het evaluatiemoment dat voorafgaat aan een vraag voor een herindicatie wordt de Wmo-adviseur geïnformeerd over de voortgang van de hulp, tenzij de Capellenaar hiervoor geen goedkeuring geeft. De evaluatie wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toegestuurd op het moment dat de melding voor een herindicatie wordt ingediend.
10.7	Opdrachtnemer informeert bij de Capellenaar welke persoon hij/zij wil uitnodigen voor de evaluatie van het ondersteuningsplan.
10.8	Bij de evaluatie wordt in ieder geval gekeken naar het effect van de ontvangen hulp voor de zelfredzaamheid en participatie van de Capellenaar, de mening daarover van de Capellenaar 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 hulp goed verankerd is in de directe leefomgeving. Er is aandacht voor de ervaring van de Capellenaar en zijn of haar sociaal netwerk/steunfiguur. 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 hulp. Ook wordt indien nodig het uitstroomperspectief (een vast onderdeel van het ondersteuningsplan) bijgesteld. Basis voor het ondersteuningsplan is te allen tijde de door de Wmo- adviseur opgestelde doelstellingen.
10.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig voorbereiden van het evaluatie- en herindicatieproces bij de producten begeleiding individueel, begeleiding bij zelfzorg, begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/bemoeizorg. Dit draagt bij aan een ononderbroken inzet van passende ondersteuning voor de Capellenaar en aan een doelmatige uitvoering van de Wmo-taken door Opdrachtgever. Minimumvereisten:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De evaluatie van het lopende ondersteuningsplan vindt zodanig tijdig plaats dat uiterlijk 8 weken vóór de einddatum van de geldende indicatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de laatste evaluatie is uitgevoerd;</li> <li>- een bijgesteld ondersteuningsplan beschikbaar is, met daarin een actueel beeld van de situatie, voortgang en resterende ondersteuningsbehoefte;</li> <li>- het eerste opgestelde ondersteuningsplan (waarop de lopende indicatie is gebaseerd) (eis 10.2) wordt meegezonden ten behoeve van vergelijking en beoordeling;</li> <li>- een melding bij Opdrachtgever is ingediend dat de indicatie op termijn afloopt en evaluatie beschikbaar is (ten behoeve van beoordeling en eventuele herindicatie door de Wmo-adviseur). Melding kan door Capellenaar zelf, diens mantelzorg/sociale netwerk of door Opdrachtnemer worden ingediend.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

11	Verantwoordelijkheid, staken, overdrachten & wachttijden
11.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hulp aan de Capellenaar vanaf het moment van opdrachtverstrekking door middel van iWmo 301- bericht tot het moment dat de Capellenaar volledig is overgedragen aan een samenwerkingspartner dan wel de hulp eindigt door het realiseren van een oplossing van de hulpvraag of door berichtgeving van Opdrachtgever dat de hulp kan worden gestaakt (aangepast iWmo- 301 bericht)
11.2	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen/ondersteuningsbehoefte) van de Capellenaar, op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden. Van de voorgenomen afwijzing doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de betrokken Wmo- adviseur en contractmanager. Opdrachtnemer draagt vervolgens zorg dat een andere gecontracteerde zorgaanbieder beschikbaar komt en maakt een warme overdracht naar deze andere gecontracteerde zorgaanbieder. De inspanning tot het vinden van een andere passende zorgaanbieder ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk totdat de Capellenaar is overgedragen aan een andere Opdrachtnemer. Zwaarwegende redenen kunnen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- conflicterende belangen of verplichtingen;</li> <li>- onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie uit het verleden.</li> </ul> Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in samenspraak of er zwaarwegende redenen bestaan.
11.3	Opdrachtnemer waarborgt dat Capellenaren die een toewijzing voor Wmo- hulp ontvangen (301-bericht), binnen vastgestelde termijn van 15 werkdagen kunnen starten met de hulp. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vinden van een passende oplossing binnen redelijke termijn. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer werkt niet met wachtlijsten. Er wordt per direct overgegaan tot planning en opstart van hulp na toewijzing.</li> <li>- Indien in uitzonderlijke gevallen tijdelijk geen capaciteit beschikbaar is, treedt de aanbieder direct in overleg met de Opdrachtgever (contractmanager) en blijft verantwoordelijk voor voortgang van het proces. Indien een Capellenaar langer dan 3 maanden wacht op start van de ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zoekt Opdrachtnemer naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer en draagt zorg voor een warme overdracht naar een andere gecontracteerde zorgaanbieder;</li> <li>- informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief over de vertraging en overdracht;</li> <li>- wordt de Capellenaar zorgvuldig betrokken in het proces en wordt continuïteit van ondersteuning gewaarborgd.</li> </ul> </li> </ul>
11.4	Indien er sprake is van spoedhulp start Opdrachtnemer de hulp binnen 72 uur. Spoedhulp is alleen mogelijk als er sprake is van (eenouder)gezinnen met kinderen jonger dan 12 jaar en bij ontslag uit het ziekenhuis en terminale situaties waarbij de levensverwachting korter is dan 3 maanden. Onder spoedhulp wordt verstaan onuitstelbare hulp (verzorgen van de maaltijd en opvang/zorg voor kinderen).

11.5	De Capellenaar is aanwezig wanneer Opdrachtnemer de hulp levert. Uitgangspunt is ook dat Opdrachtnemer niet in het bezit is van een huissleutel van de Capellenaar. Wanneer de Capellenaar afwezig is vanwege bijvoorbeeld dagbesteding, kan bijvoorbeeld de huishoudelijke ondersteuning doorgaan zolang een volwassen, wilsbekwame huisgenoot aanwezig is om toegang te verlenen en eventuele praktische zaken toe te lichten.
11.6	Het kan voorkomen dat een Capellenaar niet thuis is of niet op een afspraak komt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de no-show signaleert en de Capellenaar motiveert om naar de afspraak te komen. Opdrachtnemer registreert de no-show in zijn eigen administratie en kan dit op verzoek inzichtelijk maken voor de Opdrachtgever. No-show kan niet worden gedeclareerd behalve bij de producten begeleiding bij hoarding en (O)GGZ/Bemoeizorg.
11.7	<p>Eenzijdig door Opdrachtnemer genomen, besluit tot voortijdige beëindiging van hulp, inclusief het tijdelijk opschorten van hulp, is uitsluitend mogelijk als wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzet en daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Capellenaar waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat deze de hulp voortzet. Opdrachtnemer neemt in de belangenafweging voorafgaand aan dit besluit de kenmerken van de Capellenaar mee in de overwegingen, waaronder de relatie tussen de aard van de problematiek waarvoor de Capellenaar hulp ontvangt en het vertoonde problematisch gedrag. Gedrag dat voortvloeit uit de problematiek waarvoor de Capellenaar ondersteuning ontvangt is geen zwaarwegende reden voor het eenzijdig beëindigen van hulp.</p> <p>Opdrachtnemer kan bij voornemen tot eenzijdige beëindiging van de hulp 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dusdanige wijzigingen in de behoeften aan hulp dat de noodzakelijke expertise om de Capellenaar te ondersteunen bij Opdrachtnemer ontbreekt en deze expertise middels consultatie van of samenwerking met een andere organisatie dit niet kan oplossen.</li> <li>- een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de Capellenaar en/of zijn sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van hulpverlener in gevaar is;</li> <li>- een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;</li> <li>- hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor hulpverlener;</li> <li>- het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de Capellenaar en/of sociaal netwerk, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.</li> <li>- bij eenzijdige voortijdige beëindiging door de Opdrachtnemer, laat Opdrachtnemer niet 'zomaar los'. Opdrachtnemer hanteert een opzegtermijn van minimaal één maand. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde ondersteuning tot een passend alternatief is gevonden of passende overbruggings-ondersteuning door de Opdrachtnemer zelf is geregeld. Opdrachtnemer werkt daarnaast actief mee met de Wmo- adviseur of procesregisseur, aan het vinden van een passend alternatief.</li> </ul>
11.8	<p>Opdrachtnemer beëindigt de ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- indien in overleg met de Capellenaar is besloten dat de hulp niet langer noodzakelijk is;</li> <li>- vanaf het moment dat de Capellenaar geen ingezetene meer is van Capelle aan den IJssel;</li> <li>- naar aanleiding van een schriftelijk verzoek van de Capellenaar of diens wettelijk vertegenwoordiger;</li> <li>- wanneer de Capellenaar is overleden;</li> <li>- op grond van gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de hulp te beëindigen;</li> <li>- als de Capellenaar hulp ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (Zvw, Wlz).</li> </ul>
11.9	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer een Capellenaar tenminste 31 opeenvolgende dagen (of een volledige kalendermaand) geen hulp/ondersteuning

	ontvangt, zodat het proces van eigen bijdrage tijdelijk kan worden gestopt. Dit betreft een tijdelijke stop van ondersteuning (Iwmo- bericht 307).
11.10	<p>Indien Opdrachtnemer via Opdrachtgever opdracht krijgt voor de inzet van hulp bij een huur-zorgcontract conform de samenwerkingsovereenkomst Zelfstandig wonen met begeleiding realiseert Opdrachtnemer de individuele begeleiding van de Capellenaar conform Werkbeschrijving zelfstandig wonen met begeleiding. Deze eis geldt alleen als Opdrachtnemer ook deelnemer is van deze samenwerkingsovereenkomst.</p> <p>Hierin is o.a. vastgelegd dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een tijdige melding van de verhuizing bij Opdrachtnemer i.v.m. de start van de Wmo- hulp.</li> <li>- het bieden van individuele begeleiding, die zich ook altijd richt op goed huurderschap. Opdrachtnemer helpt de Capellenaar om vaak voorkomende valkuilen te vermijden, zoals eenzaamheid en isolement. Opdrachtnemer helpt de Capellenaar met het benutten van het sociale aanbod van partners in de wijk die een goede landing in de wijk bevorderen.</li> <li>- de begeleiding van de zorgpartij vindt zoveel mogelijk plaats in de woning van de Capellenaar.</li> <li>- Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk aan corporatie problemen meldt m.b.t. de huurder/Capellenaar die van invloed zijn op het wonen (zorgmijndend, huurachterstand, overlast, etc.) met inachtneming van privacy-wetgeving.</li> </ul>

<b>12</b>	<b>Afstemming Wmo 2015, de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) &amp; Participatiewet</b>
12.1	<p>Er wordt geen maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015 verstrekt voor zover met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. Dit betekent:</p> <p><i>Wlz</i> Bij een verdere achteruitgang van de Capellenaar met een beperking of een chronisch psychosociaal probleem wordt indien noodzakelijk door Opdrachtnemer of het sociaal netwerk of vertegenwoordiger van de Capellenaar of een onafhankelijk clientondersteuner tijdig een Wlz- indicatie aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Na afgifte van de Wlz- indicatie vervalt de Wmo- indicatie, behoudens de door de wetgever benoemde uitzonderingssituaties. Opdrachtnemer meldt Opdrachtgever per direct over de toegekende Wlz- indicatie (iWmo- bericht 307).</p> <p><i>Zvw</i> Als de Zvw toegang biedt voor zorg die al vanuit de Wmo 2015 wordt geleverd, dan is Opdrachtnemer verplicht actie te ondernemen op het verkrijgen van een Zvw- indicatie. Na afgifte van de Zvw- indicatie meldt Opdrachtnemer Opdrachtgever per direct over de toegekende Zvw- indicatie (iWmo- bericht 307).</p> <p><i>Participatiewet</i> De Participatiewet kan voor Capellenaren met een Wmo- indicatie mogelijkheden bieden in de verdere verbetering van de levenssituatie. Opdrachtnemer denkt actief mee in de mogelijkheden die de Participatiewet kan bieden voor de Capellenaren.</p>

<b>13</b>	<b>Samenwerking</b>
13.1	<p>Opdrachtnemer neemt deel aan alle overlegtafels georganiseerd door Opdrachtgever, die betrekking hebben op de dienstverlening waarin Opdrachtnemer actief is, waaronder o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontwikkeltafels;</li> <li>- casuïstiektafels.</li> </ul> <p>Bij spoedoverleggen dient Opdrachtnemer op korte termijn beschikbaar te zijn. Een goed geïnformeerde beslissingsbevoegde vertegenwoordiger moet aanwezig zijn. Opdrachtnemer bericht zich goed voor, levert tijdig informatie aan en draagt actief bij aan de besprekingen. Bij niet- naleving kunnen sancties volgen conform de escalatieladder.</p>

13.2	Opdrachtnemer werkt samen met de mantelzorgers en/of sociaal netwerk die betrokken zijn bij een Capellenaar. Opdrachtnemer heeft aandacht en begrip voor de belangen en de positie van de mantelzorgers van een Capellenaar, betreft de mantelzorgers bij de ondersteuning en stemt de ondersteuning af op de mantelzorger.
13.3	Opdrachtnemer stemt, in geval er samenloop van zorg en ondersteuning is, bij een bepaalde Capellenaar, ook af met behandelaren, thuiszorg, begeleiders op school, zorgverzekeraars en het zorgkantoor.
13.4	Opdrachtnemer werkt op operationeel-, tactisch- en strategisch niveau samen met alle betrokkenen.
13.5	Gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het belang van de Capellenaar staat voorop in de samenwerking;</li> <li>- in de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van Opdrachtnemer;</li> <li>- opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden.</li> </ul> Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijdse beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

14	Onderaannemers
14.1	Na het aangaan van de raamovereenkomst en/of gedurende de looptijd van raamovereenkomst vormen van een nieuwe constructie als hoofdaannemer-onderaanneming, of combinatie anders dan waarvoor de inschrijving heeft plaatsgevonden, is niet toegestaan zonder schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever en kan leiden tot ongeldigverklaring/ontbinding van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer die voornemens is om een constructie anders dan waarvoor zijn inschrijving heeft plaatsgevonden, te vormen, dient dit voornemen kenbaar te maken aan Opdrachtgever door een mail te sturen naar de contractmanager ( <a href="mailto:contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl">contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl</a> ). Goedkeuring wordt in ieder geval niet verleend indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het een wijziging respectievelijk vervanging van een combinant betreft tijdens de looptijd van de raamovereenkomst en niet ten tijde van het verlengen van de raamovereenkomst;</li> <li>- de in te schakelen zorgaanbieder/ZZP'er niet voldoet aan alle in dit inkooptraject gestelde geschiktheidseisen/programma van eisen;</li> <li>- er uitsluitingsgronden op de in te schakelen zorgaanbieder/ZZP'er van toepassing zijn;</li> <li>- onderaanneming op een onderaanneming is niet toegestaan.</li> </ul>
14.2	In geval van een combinatie betekent dat een combinant niet gewijzigd respectievelijk vervangen kan worden tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. Een combinant kan uitsluitend gewijzigd of vervangen worden op het moment van verlengen van de raamovereenkomst. Indien een combinatie voornemens is om een combinant te wijzigen respectievelijk te vervangen dient hij dit uiterlijk 3 maanden voor afloop van de raamovereenkomst kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever schriftelijke goedkeuring verleend voor deze wijziging, maakt Opdrachtgever dit uiterlijk kenbaar ten tijde van het kenbaar maken van de wens om de raamovereenkomst te verlengen, dat is uiterlijk twee maanden voor afloop van de raamovereenkomst. Door toetreding in de combinatie wordt ook de nieuwe (toetredende) combinant, naast de andere afzonderlijke combinanten, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
14.3	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.

15	Administratief proces
15.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo- berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
15.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo- berichten uit volgens de structuur zoals opgenomen in het Capelse Administratie Protocol Wmo (bijlage 10a) welke gebaseerd is op het landelijke Standaard Administratie Protocol.
15.3	Opdrachtgever hanteert in het berichtenverkeer maximaal één AGB- code ter adressering van Opdrachtnemer. In het berichtenverkeer wordt enkel de AGB- code gebruikt die bij aanmelding is opgegeven door Opdrachtnemer. Dit moet altijd de praktijkcode zijn. Berichten waarin een andere AGB- code wordt gebruikt, worden niet in behandeling genomen en worden retour gestuurd aan Opdrachtnemer.
15.4	Wijzigen AGB- code: het wijzigen van de rechtsvorm ofwel de AGB-code vereist een wijziging van de raamovereenkomst. Bovendien hebben dergelijke wijzigingen een grote impact op het administratie- en declaratieproces. Derhalve kan Opdrachtnemer een AGB-code uitsluitend wijzigen na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer voornemens is om zijn AGB- code te wijzigen, dient hij dit tijdig kenbaar te maken aan Opdrachtgever ( <a href="mailto:contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl">contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl</a> ). Indien Opdrachtgever instemt met het voornemen tot wijziging, moeten Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een addendum aan de raamovereenkomst opstellen en ondertekenen. Opdrachtnemer hanteert de gewijzigde AGB- code pas in het berichtenverkeer nadat hiertoe toestemming is verleend door Opdrachtgever.
15.5	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een bankrekening die op naam staat van de onderneming waarmee wordt ingeschreven. Betalingen in het kader van deze opdracht zullen uitsluitend plaatsvinden op dit rekeningnummer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in rekeninggegevens of wijzigingen hierin volledig, juist en tijdig worden doorgegeven aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert onderstaande informatie aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGB-code van de onderneming;</li> <li>• Naam van de onderneming;</li> <li>• (Nieuwe) rekeninggegevens (tenaamstelling, IBAN en plaatsnaam);</li> <li>• Datum van wijziging;</li> <li>• Naam, functie en e-mailadres van de aanvrager.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer voegt een kopie van een recent (maximaal 3 maanden oud) bankafschrift toe waarop de volgende gegevens zichtbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig IBAN-nummer;</li> <li>• Tenaamstelling van de rekeninghouder;</li> <li>• Adresgegevens;</li> <li>• Datum van het afschrift.</li> </ul> <p>Eventuele saldo- of transactiegegevens mogen worden afgeschermd. De gegevens worden naar waarheid ingevuld en ondertekend door een daartoe gemachtigde persoon binnen de organisatie. Daadwerkelijke uitbetalingen worden pas verwerkt nadat Opdrachtgever de volledigheid en juistheid van de verstrekte informatie heeft gecontroleerd.</p>
15.6	Opdrachtnemer maakt enkel gebruik van de door Opdrachtgever geselecteerde productcodes. Wijzigingen van productcodes worden kenbaar gemaakt door Opdrachtgever. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes wordt de desbetreffende declaratie niet goedgekeurd. Indirecte kosten hieromtrent van Opdrachtnemer worden niet vergoed.
15.7	Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor zij opdracht/toewijzing heeft gekregen (zonder toewijzing geen declaratie).
15.8	Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat alleen activiteiten worden gedeclareerd die feitelijk zijn uitgevoerd.
15.9	Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat zij in ieder geval voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan de Opdrachtnemer.
15.10	Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat het te allen tijde mogelijk is om een relatie te leggen tussen de toewijzing (beschikking) van een Capellenaar en de tijd besteed aan hulp voor de Capellenaar.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Capellenaar op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij het tarief van het product;</li> <li>- Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes die naar Opdrachtgever wordt verstuurd;</li> <li>- Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever welke Capellenaren hulp ontvangen. De tijdregistratie dient daarbij herleidbaar te zijn naar de individuele medewerker en Capellenaar;</li> <li>- Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking op deze cliëntregistratie.</li> </ul>
--	---

16	Tarieven & passende beloning
16.1	<p>Opdrachtgever hecht veel belang aan goed werkgeverschap, goed bestuur en een passende beloning voor zowel bestuurders als werknemers. Ze stelt daarom de volgende eisen aan Opdrachtnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap';</li> <li>- Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbowet, Arbobesluit en Arboregeling e.d.);</li> <li>- Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, past Opdrachtnemer deze toe;</li> <li>- 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 of sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af;</li> <li>- Opdrachtnemer stelt personeel dat wordt ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk voor wat betreft de beloning. Daarmee hebben deze inhuurkrachten ook recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend- cao.</li> </ul>

17	Eigen bijdrage Wmo
17.1	<p>Voor vragen rondom het bestaan, de reikwijdte en de maximale hoogte van de door Opdrachtgever opgelegde eigen bijdrage verwijst Opdrachtnemer Capellenaren, indien zij dit verzoeken, naar het gemeentelijke team Sociale Ondersteuning. Voor vragen rondom de berekening en de inning van de eigen bijdrage verwijst Opdrachtnemer Capellenaren, indien zij dit verzoeken, naar het Centraal Administratie Kantoor (CAK).</p>

18	Algemene eisen personeel
18.1	<p>Opdrachtgever hecht veel belang aan continuïteit van de hulp. Opdrachtnemer streeft naar een gezonde verhouding tussen vast en flexibel personeel. Hiertoe wordt een gezond personeelsbestand opgebouwd waarin er wordt gewerkt met vast en flexibel personeel op basis van structureel benodigde uren van inzet. Het aantal contracturen wordt in overeenstemming gebracht met het benodigd aantal structureel te verlenen uren hulp.</p>
18.2	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Capellenaar en hulpverlener. Personele wisselingen worden zoveel mogelijk beperkt om dit te realiseren. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde hulpverleners in bij een Capellenaar.</p>
18.3	<p>Hulpverleners zijn aantoonbaar bekwaam en gekwalificeerd voor het leveren van de hulp/ondersteuning. Zie hiervoor de bijlagen opleidingseisen (bijlage 12) en productbeschrijvingen in het productenboek (bijlage 8).</p>
18.4	<p>Bij inzet van personeel via de EVC-traject (Erkenning van Verworven Competenties) zet Opdrachtgever uitsluitend hulpverleners in die hun competenties hebben laten valideren bij een erkende EVC- aanbieder en registreren bij het van toepassing zijnde register. De hulpverlener staat geregistreerd in het Register voor Ervaringscertificaten. Dit register bevat alle erkende opleidingscodes van Samenwerkingsorganisaties Beroepsonderwijs</p>

	Bedrijfsleven (SBB) (voorheen CreBo), RIO (voorheen CROHO) of erkende beroeps- of branche- en competentiestandaarden die zijn ontwikkeld door de Stichting Examenkamers. Daarnaast is het ervaringscertificaat omgezet in een branchecertificaat, vakbekwaamheidsbewijs, competentiebewijs of formeel diploma.
18.5	Specifiek voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het primaire proces geldt: opdrachtnemer zet ervaringsdeskundigen in die zijn geregistreerd bij het Register Ervaringsdeskundigen Sociaal Domein van Registerplein, of beschikt over een vergelijkbare kwaliteitsborging. Het Register Ervaringsdeskundigen Sociaal Domein van Registerplein is een landelijk kwaliteitsregister waarin ervaringsdeskundigen zich kunnen registreren die werkzaam zijn binnen het sociaal domein, zoals de Wmo, maatschappelijke opvang, welzijnswerk en de ggz.
18.6	<p>Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar bekwaam en gekwalificeerd personeel (betaald en onbetaald) voor het uitvoeren van de dienstverlening. Opdrachtnemer staat er voor in dat personeel en eventuele derden waarvan hij zich bij de uitvoering van de raamovereenkomst bedient:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hulp biedt die veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verleend;</li> <li>- actief en integraal samenwerkt met andere hulpverleners en zorgaanbieders in het belang van de cliënt;</li> <li>- beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren;</li> <li>- blijft binnen de grenzen van zijn of jaar bekwaamheid en bevoegdheid;</li> <li>- communiceert in de Nederlandse taal;</li> <li>- de werkzaamheden verricht vrij van alcohol en verdovende middelen en andere het rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen;</li> <li>- zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke;</li> <li>- de instructies ten aanzien van de veiligheid bij de werkzaamheden in acht neemt;</li> <li>- zich bij het verrichten van de werkzaamheden correct kleedt;</li> <li>- de aanwijzingen van Opdrachtgever onmiddellijk en stipt opvolgt;</li> <li>- discreet om gaat met vertrouwelijke informatie;</li> <li>- hulpvaardig, servicegericht en klantvriendelijk is.</li> </ul> <p>Bij het niet nakomen van het in dit artikel gestelde kan Opdrachtgever verzoeken dat personeel van Opdrachtnemer wordt vervangen. Opdrachtnemer dient hieraan gevolg te geven.</p>
18.7	<p>De beroepshouding van de hulpverlener komt tot uiting doordat hij of zij vanuit zijn of haar professionaliteit vraaggericht werkt. Hij/zij kijkt vanuit een deskundig en professioneel oogpunt naar de mogelijkheden maar ook naar de beperkingen van de Capellenaren. In het handelen sluit hij of zij daar zo optimaal mogelijk bij aan. Typerend voor haar/zijn beroepshouding zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het handelen heeft de hulpverlener interesse in de mens en hun beweegredenen en ook heeft hij of zij respect voor de Capellenaar. Hij/zij houdt rekening met normen en waarden van Capellenaar en houdt hier in zijn of haar handelen rekening mee;</li> <li>- De hulpverlener die wordt ingezet voor het leveren van begeleiding houdt rekening met de verschillende perspectieven, is in staat om meervoudig partijdig te zijn en kan bemiddelen tussen de perspectieven van de Capellenaar en zijn of haar omgeving en samenwerkingspartners. Echter, Opdrachtnemer stelt altijd het belang van de Capellenaar centraal, ook als dit tot spanningen leidt met andere betrokkenen. Ook is er aandacht voor de relatie tussen Opdrachtgever en de Capellenaar en kennis over diversiteit (in etniciteit, taal, geloof, cultuur, genderidentiteit, seksuele oriëntatie, tradities, gewoonten, opvattingen of (negatieve) ervaringen) die dit kan beïnvloeden;</li> <li>- Hulpverlener houdt rekening met ambities, talenten en leeftijd;</li> <li>- Hulpverlener is zich bewust van haar eigen normen en waarden en kan deze professioneel hanteren;</li> <li>- Hij of zij kan omgaan met ethische dilemma's, hanteert de visie en regels van de organisatie en wetgeving;</li> <li>- De beroepskracht kan omgaan met waardering en kritiek. Hij of zij werkt conform het principe 1 Gezin – 1 Plan – 1 Regisseur (1G1P1R).</li> </ul>
18.8	Aanvullend op deze algemene kwaliteitseisen is per product/maatwerkvoorziening de specifiek benodigde deskundigheid vastgesteld. Opdrachtnemer voldoet aan deze

	aanvullende kwalificatie-eisen. Opdrachtnemer moet dit kunnen aantonen. Deze eisen zijn opgenomen in het productenboek (bijlage 8).
--	---

19	Controle & handhaving
19.1	Medewerking aan onderzoek: opdrachtnemer verleent volledige medewerking ongeacht de frequentie of aanleiding aan toezicht en controles van Opdrachtgever of door Opdrachtgever daartoe aangewezen derden op de naleving van de eisen van de raamovereenkomst, inhoudelijke kwaliteit en/of presentie- en financiële administratie waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheidsonderzoeken, Bibob- onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek binnen 14 werkdagen alle benodigde documentatie.
19.2	Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, is Opdrachtnemer gehouden om deze te vragen aan de betreffende Capellenaar.

20	Meldplicht
20.1	<p>Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform het regionale toezichtskader van de Wmo- toezichthouder kwaliteit verbonden aan GGD Rotterdam. Hierin is de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van calamiteiten en geweldsincidenten vastgelegd. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo van GGD Rotterdam.</p> <p>Een van de toezichthouders neemt contact op Opdrachtnemer en legt de te volgen procedure uit. Deze bestaat over het algemeen uit een zelfonderzoek van de aanbieder, conform richtlijn zelfonderzoek calamiteiten <a href="https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo">https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo</a>.</p> <p>De toezichthouders beoordeelt vervolgens het zelfonderzoek en of de kwaliteit van de zorg nog voldoende is, of dat de aanleiding van het incident door opdracht goed is onderzocht en of Opdrachtnemer verbetermaatregelen heeft ingezet die hierop aansluiten. De uitkomst kan zijn dat conclusies worden onderschreven, dat er nog aanvullende vragen zijn of dat de toezichthouder bepaalde maatregelen verwacht om te verbeteren.</p> <p>In uitzonderlijke gevallen kunnen de toezichthouders besluiten om het onderzoek over te nemen. Bijvoorbeeld als het zelfonderzoek niet voldoende is. Melding bij Toezicht Wmo GGD Rotterdam is alleen noodzakelijk wanneer de calamiteit, het geweldsincident of de (poging tot) suïcide betrekking heeft op een Wmo-cliënt of cliënten.</p> <p><i>Wat wordt verstaan onder een calamiteit:</i> Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een geboden voorziening en die heeft geleid toe een ernstig schadelijk gevolg voor of tot de dood van een of meer betrokkenen.</p> <p><i>Wat wordt verstaan onder een geweldsincident:</i> Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een Capellenaar (cliënt), alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een Capellenaar (cliënt) door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de Capellenaar gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van Opdrachtnemer verblijft.</p>
20.2	Opdrachtnemer stelt zich in verbinding met Opdrachtgever (contractmanager), wanneer er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht. Maatschappelijke onrust staat hierbij voor 'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid'.
20.3	Opdrachtgever is verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de kwaliteit van de hulp. Daarom, doet Opdrachtnemer, aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met

	<p>toezicht belaste ambtenaren, zo spoedig mogelijk melding aan Opdrachtgever (contractmanager) van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ledere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de Capellenaar, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen);</li> <li>- leder geweldsincident dat plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening;</li> <li>- Elke melding aan of verscherpt toezicht door de Inspectie voor de Gezondheidszorg;</li> <li>- Elk onderzoek dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW wordt gestart;</li> <li>- Elk definitief rapport dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW is uitgebracht;</li> <li>- Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de raamovereenkomst zouden kunnen leiden;</li> <li>- Fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.</li> </ul>
20.4	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Opdrachtnemer past meldcode toe en bevordert de kennis onder de hulpverleners die voor hen werkzaamheden v.w.b. de meldcode.

21	Contractmanagement, dialoog, communicatie & informatie
21.1	Opdrachtgever werkt in de contractperiode vanuit een partnership- gedachte met een zakelijke inborst met Opdrachtnemer. Daarvoor wordt Opdrachtnemer gevraagd aan te sluiten bij het gemeentelijk contractmanagement, dit zijn dialogen over het gehele contract.
21.2	<p>De contractmanager van Opdrachtgever plant structurele overlegmomenten in voor de monitoring van de contractuitvoering. Dit zijn de contractmanagementgesprekken. Opdrachtnemer stelt maximaal één persoon als contactpersoon voor die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient bij een wisseling zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contactpersoon van Opdrachtnemer is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. De contractmanagementgesprekken vinden ieder kwartaal plaats. Beide partijen kunnen een verzoek doen tot tussentijds overleg.</p> <p>Monitoring van de contractuitvoering betreft onder andere de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- signalen (zowel positief als zorgwekkende);</li> <li>- tijdige of niet- tijdige declaraties;</li> <li>- signalen uit lokale netwerkgesprekken en media;</li> <li>- signalen over omstandigheden die de bepalingen uit de raamovereenkomst betreffen, zoals: kwaliteit berichtenverkeer, ontwikkelingen in de wachttijden, resultaten van cliëntervaringsonderzoek en maatregelen, personele- en financiële kwesties;</li> <li>- feedback van Wmo- adviseurs over samenwerking met Opdrachtnemer en vice versa</li> <li>- cliëntervaringen uit gemeentelijke onderzoek;</li> <li>- kwaliteitsonderzoeken, controles en inspectierapporten;</li> <li>- jaarrekening en accountantsverklaring/productieverantwoordingen indien van toepassing;</li> <li>- KPI's zoals opgenomen in het inkoopdocument.</li> </ul> <p>In de contractmanagementgesprekken worden bindende afspraken gemaakt over de contractuitvoering.</p> <p>Het overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze raamovereenkomst.</p>
21.3	Opdrachtgever is gerechtigd de kritische prestatie indicatoren (KPI's) die zijn vastgelegd te wijzigen of aan te vullen in samenspraak met de Opdrachtnemers. Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar Wmo- diensten. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren;</li> <li>- er nieuwe wettelijke of beleidsmatige wijzigingen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering;</li> <li>- er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van meten of sturen vereisen;</li> <li>- tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de hulp/ondersteuning.</li> </ul> <p>Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van de raamovereenkomst, tenzij anders is overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is altijd om de prestaties en resultaten beter te monitoren en te verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.</p>
21.4	<p>Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode verdere stappen zetten in het continu verbeteren van de hulp aan Capellenaren en de ontwikkelingen die op ons allen afkomen binnen het sociaal domein. Aan Opdrachtnemer kan worden gevraagd om mee te denken bij de nadere uitwerking van deze plannen.</p> <p>Anderzijds zullen Opdrachtnemers ook innovatieve ideeën hebben die niet passen binnen dit contract. Zij worden verzocht om contact op te nemen met de contractmanager (<a href="mailto:contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl">contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl</a>). Wij zijn geïnteresseerd in de kansen die Opdrachtnemers zien om de hulp beter en betaalbaarder te maken bijvoorbeeld door technologische ontwikkelingen. Zie ook eis 23 over doorontwikkeling.</p>

<b>22</b>	<b>Communicatie naar personeel</b>
22.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen, de werkwijze van de Opdrachtgever en de sociale kaart van Capelle aan den IJssel.
22.2	Opdrachtnemer informeert hulpverleners en andere personeelsleden over het gemeentelijk meldpunt verkeerd gebruik zorggelden (gemeentelijke website) en het meldpunt toezicht op kwaliteit Wmo verbonden aan GGD Rotterdam. Beide meldpunten zijn voor Capellenaren, hun sociale netwerk, hulpverleners, medewerkers Opdrachtgever en Opdrachtnemers. Onder andere vermoedens van fraude, onrechtmatigheid, onheuse bejegening, onvoldoende kwaliteit, onvoldoende samenwerking kunnen (anoniem) bij de twee meldpunten worden gemeld.

<b>23</b>	<b>Doorontwikkeling</b>
23.1	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een bijdrage aan ontwikkelprojecten/experimenten, bijvoorbeeld door te participeren in projecten of (lokale) pilots, of het uitwerken van een businesscase. Denk hierbij aan het versterken van ondersteuning aan jongeren bij overgang van 18- naar 18+; het toepassen van de doorbraakmethode, het versterken van de inzet van ervaringsdeskundigen, inzet en doorontwikkeling van informele steun en basisvoorzieningen, toepassen van digitale middelen/ontwikkelingen.
23.2	Opdrachtnemer heeft mogelijk ook ideeën over doorontwikkelingen of experimenten die niet in de inkoopdocumenten worden genoemd. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd deze ideeën gedurende de looptijd van de overeenkomst te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is geïnteresseerd in doorontwikkelingen voor wat betreft de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning voor Capellenaren te verbeteren.
23.3	Opdrachtnemer signaleert trends, risico's en kansen over de gehele breedte van de opdracht en adviseert Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over.

24	Privacy & Informatiebeveiliging
24.1	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de raamovereenkomst overeenkomstig de regels die daarover zijn gesteld bij of krachtens de AvG, de Wet maatschappelijke ondersteuning (indien van toepassing) en overeenkomstig overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Opdrachtnemer wordt aangemerkt als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke (zie bijlage 11 en eis 25 zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke AVG).
24.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een werkproces voor informatieverwerking te werken. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld werkproces en kan dit proces op aanvraag van opdrachtgever overleggen.
24.3	Indien Opdrachtnemer verplicht is om een voor de Opdrachtgever relevante inbreuk c.q. een datalek te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens stelt zij tevens Opdrachtgever hiervan per direct in kennis.
24.4	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtreding van de privacyregels.
24.5	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de toegankelijkheid van cliëntdossiers ook is gewaarborgd bij het faillissement van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan op aanvraag van Opdrachtgever een Third Party Memorandum (TPM) overleggen van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt.

25	Zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke AVG
25.1	<p>Partijen worden, ten aanzien van de uitvoering van de taken van de opdracht, beide gezien als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Partijen sluiten daarom een Overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke af conform bijlage 11, waarin Partijen afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer verbindt zich alle voor Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens waaronder kopieën en bewerkingen daarvan, alsmede alle gegevensdragers waarop deze zijn vastgelegd, op een door Opdrachtgever nader te bepalen wijze over te dragen aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer binnen 4 weken na het moment van beëindigen van deze overeenkomst of per een eerder moment wanneer Opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt. De overdracht vindt op zodanige wijze plaats dat de continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Opdrachtnemer wordt belemmerd. Aan de overdracht zijn noch voor Opdrachtgever noch voor de nieuwe Opdrachtnemer kosten verbonden. Opdrachtnemer is gehouden alle na overdracht achtergebleven kopieën te vernietigen.</li> <li>2. Indien Opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat er geen overdracht van de gegevens zal plaats hebben en/of gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of verwerkt zullen zij door Opdrachtnemer worden vernietigd.</li> <li>3. Als vernietiging zoals bedoeld in het vorige lid moet plaatsvinden dan zal Opdrachtnemer twee maanden voor de datum van vernietiging een signaal geven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan alsdan om haar moverende redenen besluiten dat een langere bewaartermijn noodzakelijk is.</li> <li>4. Van de overdracht en/of vernietiging wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt. Opdrachtgever kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en/of vernietiging komen voor rekening van Opdrachtnemer.</li> </ol>

26	Locaties begeleiding groep
26.1	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) in het bijzonder rondom en rolstoeltoe- en doorgankelijkheid door rolstoelgebruikers. Ook dient toiletgebruik door rolstoel mogelijk te zijn. Opdrachtnemer heeft ook aandacht voor een veilige, hygiënische omgeving voor de Capellenaren. De locatie bevindt zich in de regio en niet in het buitenland.

<b>27</b>	<b>Goed werkgeverschap</b>
27.1	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan hierbij onder andere aan een gezonde werk- privébalans, opleidingsmogelijkheden en ontwikkelingen, veilig en gezond werkklimaat, stimuleren van inclusiviteit en diversiteit, aandacht voor werkdruk en overbelasting, ondersteuning bij ziekte of beperking) Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziektedagen werknemers totaal aantal beschikbare dagen werknemers), de PNIL-ratio (personeel niet in loondienst/totale personeel) en de tevredenheid en ontwikkeling van professionals als indicatoren voor goed werkgeverschap.

<b>28</b>	<b>Good governance</b>
28.1	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de Governancecode Zorg 2022 (en later de meest actuele versie) die volledig en onverkort van toepassing is op deze opdracht. Kleine organisaties en ZZP'ers werken zoveel als mogelijk conform de principe van de Governancecode Zorg 2022.(zie <a href="https://www.governancecodezorg.nl/">https://www.governancecodezorg.nl/</a> ).

<b>29</b>	<b>Financiële huishouding</b>
29.1	<p>Opdrachtnemer voert een gezonde financiële huishouding die past bij 'good governance' en de maatschappelijke doelstelling en positie van Opdrachtnemer, en waarin zorggelden navolgbaar en toetsbaar zijn. Zorggelden worden zoveel mogelijk ingezet en blijven zoveel mogelijk behouden voor de zorg/hulp.</p> <p>Er worden geen exorbitant hoge dividenden (direct of indirect) uitgekeerd aan of via gelieerde rechtspersonen en/of aan aandeelhouders. Maximaal 4% van de omzet. Mocht een hogere norm gaan gelden met de inwerkingtreding van de Wet Integere Bedrijfsvoering zorg- en jeugdhulpopdrachtnemers (Wibz), dan wordt de hoogte van de hier genoemde norm vervangen door de in de Wibz genoemde norm.</p> <p>Overschotten blijven zoveel mogelijk behouden voor de zorgentiteit.</p> <p>Transacties van/naar gelieerde rechtspersonen worden verantwoord en geëvalueerd. Activiteiten/diensten/vastgoed worden alleen goed gemotiveerd ondergebracht bij gelieerde rechtspersonen en betaald tegen de daadwerkelijke kostprijs. Zodoende worden in dergelijke transacties geen overschotten verplaatst naar gelieerde rechtspersonen of onderaannemers.</p> <p>De totale beloning per bestuurder (of soortgelijk), al dan niet via gelieerde rechtspersonen, is niet exorbitant hoog. Maximaal het bedrag gelijk aan de bij Opdrachtnemer passende WNT- norm.</p> <p>Definitie totale beloning: alle gelden die via de Opdrachtnemer direct of indirect ten goede komen van de bestuurder(s) (of soortgelijk). Onder totale beloning kan, afhankelijk van de constructie, worden verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaris/bezoldiging/management-fee/opbouw pensioenrechten;</li> <li>- Dividenuitkeringen;</li> <li>- Rente-inkomsten of rentevoordelen op persoonlijke leningen/financieringen verstrekt door of aan Opdrachtnemer door of aan de bestuurder of gelieerde rechtspersonen;</li> <li>- Beloning uit inhuur van de bestuurder (of soortgelijk) in een andere functie dan bestuurder (of soortgelijk);</li> <li>- De waardegroei van de totale reserves van de aan elkaar gelieerde rechtspersonen waarvan de bestuurder aandeelhouder (of soortgelijk) is (meestal de Holding) ontstaan door overschotten die al dan niet als Dividend worden toegevoegd vanuit Opdrachtnemer.</li> </ul> <p>Als de partner van de bestuurder aandeelhouder (of soortgelijk) is, wordt de totale beloning van deze partner ook meegewogen.</p>

	<p>De totale beloning van het bestuur (of soortgelijk), en aandeelhoudende partners, staat in verhouding tot de aard en omvang van de organisatie. Maximaal 8% van de omzet.</p> <p>Oprachtnemer vermengt zorg- hulp gelden niet met persoonlijke gelden en/of gelden uit andere activiteiten. Oprachtnemer verstrekt geen persoonlijke leningen (bijv. aan bestuurders) en leent niet van personen die, via gelieerde personen, verbonden zijn aan Oprachtnemer. Privéleningen (zoals een hypotheek) worden ondergebracht in een separate rechtspersoon. Gelden die vanuit Oprachtnemer worden overgeboekt naar die rechtspersoon worden beschouwd als gelden niet besteed/behouden voor de zorg en indien het gaat om een lening aan bestuurder/aandeelhouder, beloning van de bestuurder/aandeelhouder.</p> <p>Als een of meerdere van de bovengenoemde eisen naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen expert(s) niet passend is wordt deze eis niet toegepast en/of aangepast toegepast op opdrachtnemer.</p> <p>Als er sprake is van geldstromen (in welke vorm dan ook) tussen Oprachtnemer en aan Oprachtnemer gelieerde rechtspersonen en zorg- hulp gelden zodoende een bestemming krijgen in/via andere rechtspersonen, kunnen deze rechtspersonen betrokken worden in de beoordeling en gelden bovengenoemde eisen ook voor deze rechtspersonen.</p> <p>In deze situaties dient Oprachtnemer ook gelezen te worden als 'de aan Oprachtnemer gelieerde rechtspersoon'. Deze eis wordt alleen toegepast als het betrekken van de gelieerde rechtspersonen noodzakelijk is om naleving te toetsen.</p> <p>Als een of meerdere van de bovengenoemde eisen niet passend of dekkend blijkt te zijn voor de praktijk, kan Opdrachtgever de eisen eenzijdig aanpassen. Deze ruimte voor ontwikkeling is noodzakelijk om nieuwe manieren om publieke gelden te onttrekken aan de zorg/hulp, het hoofd te kunnen bieden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voorafgaand aan een wijziging vindt consultatie van een vertegenwoordiging van Oprachtnemer plaats. Een voldoende gemotiveerde onderbouwing wordt zwaarwegend in oenschouw genomen.</p>
29.2	Oprachtnemer is transparant over de besteding van zorg- hulp gelden en kan de besteding verantwoorden. Dit omvat ook transparantie over de gelden, ongeacht de benaming (denk aan bezoldiging, management fee, dividenden, vergoedingen voor diensten etc.) die natuurlijke personen met invloed of financieel belang bij Oprachtnemer (bestuurders/eigenaren/aandeelhouders/ubo) ontvangen van Oprachtnemer of via aan Oprachtnemer gelieerde rechtspersonen. Op verzoek geeft Oprachtnemer inzicht in de hoogte van deze gelden en voor zover van toepassing, het verslag van het toezichthoudend orgaan over de bespreking van voorstellen tot uitkering hiervan.
29.3	Bij de inzet van onderaannemers, franchisenemers of coöperatieleden komt minimaal 80% van het door Opdrachtgever betaalde tarief ten gunste van de door de onderaannemer geleverde zorgactiviteiten.
29.4	Oprachtnemer overlegt op verzoek ook informatie over gelieerde rechtspersonen, in het bijzonder geldstromen van/naar aan Oprachtnemer gelieerde rechtspersonen.
29.5	Oprachtnemer voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp (RBT). Op verzoek geeft Oprachtnemer inzage in de (onafhankelijkheid van de) berekening. Ook Oprachtnemers die wettelijk niet onder de reikwijdte van deze regelingen vallen, handelen in lijn met de regelingen. Dit betekent dat de bezoldiging van een eigenaar/bestuurder van (meerdere gelieerde) eenmanszaken, maatschappen, vennootschappen onder firma (vof's) en commanditaire vennootschappen (cv's), waarbij de bezoldiging onderdeel is van de winst, bij volledige inzet maximaal gelijk is aan de bezoldigingsnorm passend bij de WNT en RBT.
29.6	Opdrachtgever acht het van belang dat Oprachtnemers op een transparante en betrouwbare wijze financiële verantwoording afleggen over de besteding van publieke middelen. Oprachtnemer voldoet daarom aan de geldende landelijke afspraken over financiële verantwoording binnen het sociaal domein.

	Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat aan deze afspraken wordt voldaan. Indien de landelijke kaders dit voorschrijven, overlegt Opdrachtnemer tevens een door een accountant goedgekeurde verklaring.
--	--

<b>30</b>	<b>Overgang naar nieuwe raamovereenkomsten</b>
30.1	Bij het einde van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe raamovereenkomst (al dan niet met een andere gecontracteerde Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme overdracht.
30.2	Als er op enig moment medewerkers van andere gecontracteerde Opdrachtnemers overgaan naar Opdrachtnemer, treedt Opdrachtnemer met deze gecontracteerde Opdrachtnemer in overleg om het zoveel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en Capellenaren te realiseren.