

Programma van Eisen Begeleiding Dalfsen VI.0

Versie 1.0-21-4-2026

Definities

De begrippen gelden in enkelvoud en meervoud. De volgende begrippen uit wet- en regelgeving blijven van kracht:

- Artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en nadere regels.
- VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten

Daarnaast gelden voor deze overeenkomst de volgende begrippen:

- **Aspecifieke toewijzing:** Opdrachtgever geeft een opdracht met productcategorie; Opdrachtnemer kiest binnen die categorie de code en omvang.
- **Bestedingsruimte:** het maximale bedrag dat Opdrachtnemer namens Opdrachtgever aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren.
- **Bestuurlijke onrust:** spanningen of conflicten bij Opdrachtnemer die het bestuur of de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning verstoren.
- **Cliëntenstop:** Opdrachtnemer neemt tijdelijk geen nieuwe cliënten/Inwoners aan.
- **Combinant:** Opdrachtnemer die meedoet in een combinatie.
- **Combinatie:** samenwerking van opdrachtnemers die samen inschreven en ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn.
- **Fraude:** strafbaar gedrag van Opdrachtnemer, waarbij
 - i) Opdrachtnemer voordeel krijgt zonder recht erop of daarbij helpt op een oneerlijke manier.
 - ii) Opdrachtnemer feiten verzwijgt, verkeerde of onvolledige informatie geeft om voordeel te krijgen.
 - iii) Opdrachtnemer bewust misleidt om zelf of anderen voordeel te geven.
- **Gepast gebruik:** maatschappelijke ondersteuning voldoet aan wetgeving, wetenschap, praktijk en sluit aan bij de ondersteuningsvraag van de cliënt/Inwoner.
- **Gevolgschade:** schade zoals gederfde winst of geleden verlies.
- **Hoofdaannemer:** Opdrachtnemer werkt voor Opdrachtgever en geeft zelf weer opdrachten aan onderaannemers, waarvoor hij alle verantwoordelijkheid draagt.
- **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- **Marketing:** activiteiten van Opdrachtnemer om zijn hulp onder de aandacht te brengen bij opdrachtgevers, verwijzers en cliënten/Inwoners.
- **Micro-onderneming:** een rechtspersoon die tot 10 werknemers en een omzet of een balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen heeft.
- **Onderaannemer:** de aanbieder die maatschappelijke ondersteuning levert namens een hoofdaannemer op basis van de overeenkomst met de hoofdaannemer. De inkopende organisatie beschouwt coöperatieleden als onderaannemers.
- **Specifieke toewijzing:** Opdrachtgever bepaalt in een opdracht aan Opdrachtnemer productcategorie, code en omvang van de ondersteuning voor een cliënt/Inwoner.

Specifiek voor de gemeente Dalfsen

- **Begeleidingsplan:** Het plan dat door de Opdrachtnemer samen met de Inwoner wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning (inclusief methodieken en interventies) worden opgenomen ten behoeve van het realiseren van de resultaten en beoogde effecten voor de Inwoner.
- **Hulp-op-maat, kortweg Hulp:** Maatschappelijke ondersteuning (**Ondersteuning**) zoals bedoeld in de Wmo 2015. NB in de Overeenkomst staat het begrip Ondersteuning.
- **Inwoner, Cliënt** zoals beschreven in de Wmo2015. NB in de Overeenkomst staat het begrip **Cliënt**.
- **Kritische Prestatie Indicatoren (KPI):** Een variabele om de voortgang van de geformuleerde doelstellingen en effecten te meten, zodat duidelijk wordt in hoeverre deze worden behaald. Een KPI is SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd
- **Ketenpartner:** Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de ondersteuning. Of die professioneel betrokken is bij de ondersteuning aan de Inwoner.
- **Leveringsopdracht:** De Opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer om Hulp-op-maat te bieden aan de Inwoner.
- **Onderzoeksverslag:** Een plan van aanpak dat de Opdrachtgever opstelt, waarin de beperkingen staan die de inwoner in het maatschappelijk leven ervaart, waarin de gewenste hulp wordt geïnventariseerd en de gemeente mogelijke oplossingen aandraagt.
- **Sociale basis;** De sociale basis (voorheen: voorliggend veld, inclusief algemene voorzieningen) bestaat uit drie onderling nauw verbonden pijlers: de inwoners zelf, hun netwerken en de meer formele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. De sociale basis heeft een belangrijke preventieve functie, verkleint de behoefte aan zwaardere (zorg)voorzieningen en raakt aan alle aspecten van het dagelijks leven. Zoals ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid. Alles bij elkaar vormt de sociale basis een vangnet voor hulp en steun. De sociale basis is zichtbaar en laagdrempelig, iedereen kan er gebruik van maken
- **Systeem:** Het "systeem" bestaat uit de sociale context waarin de Inwoner leeft, zoals het gezin, familie, school/ werk, vrienden, en soms ook bredere netwerken zoals buurt of sportverenigingen. Het systeem omvat alle personen en factoren die van invloed zijn op de ontwikkeling en het welzijn van de Inwoner.
- **Toegang:** De gemeentelijke toegang op basis waarvan een Maatwerkvoorziening wordt toegekend.

Algemene Eisen

Nr.	Eis
	Algemene Eisen
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
2.	Opdrachtnemer verleent Hulp met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard aan Opdrachtnemer worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo) ○ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ○ Wet Normering Topinkomens ○ Wet Toetreding zorgaanbieders (Wtza) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
4.	Opdrachtnemer heeft kennis van onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wet Zorg en Dwang ○ Participatiewet ○ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ○ Jeugdwet ○ Werkloosheidswet ○ Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) ○ Wet Passend Onderwijs ○ Wet langdurige zorg (Wlz) ○ Zorgverzekeringswet (Zvw) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
5.	De Opdrachtnemer is indien van toepassing bekend met en werkt vanuit: <ul style="list-style-type: none"> ○ De Handreiking maatschappelijke ondersteuning¹. ○ De kwaliteitsstandaard GGZ standaard Generieke module ○ Dagingvulling en participatie (2017)².
6.	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid ³ en werkt vanuit dit gedachtegoed.
7.	De Opdrachtnemer werkt aantoonbaar dementievriendelijk. Dit houdt in dat medewerkers beschikken over basiskennis van dementie en vaardigheden toepassen die zijn gericht op het herkennen, begrijpen en adequaat omgaan met mensen met dementie en hun naasten. De Opdrachtnemer borgt dit door structurele scholing, passende

¹ [Handreiking maatschappelijke ondersteuning \[MOV-4|2032-0.1\].pdf \(movisie.nl\)](#)

² www.ggzstandaarden.nl/zorgstandaarden/dagingvulling-en-participatie

³ <https://www.iph.nl/>

	bejegening, duidelijke communicatie en het inrichten van ondersteunende processen die aansluiten bij de leefwereld en mogelijkheden van mensen met dementie.
8.	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in lokaal beleid en lokale wet- en regelgeving. Voor zover dit redelijkerwijs verwacht mag worden binnen de kaders van deze opdracht en de inschrijving.
9.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
10.	Het is aan Opdrachtnemer om Hulp aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de gecontracteerde vorm van Hulp. Hulp andere dagen dan maandag tot en met vrijdag of buiten reguliere kantoortijden aan te bieden, mits een Inwoner hiermee akkoord gaat. Voor Hulp op zaterdag vergoedt de opdrachtgever geen toeslag of anderszins aangepast tarief.
11.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer). ○ Openingstijden. ○ Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc. ○ Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling. ○ Privacy statement/protocol. ○ Kwaliteitskeurmerk ○ Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
12.	Bij het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een warme en vlotte overdracht. Een overgangsregeling kan hiervoor worden opgesteld. De overgangsregeling ziet op situaties waarin de overeenkomst om welke reden dan ook eindigt en behelst de (werk)afspraken gericht op continuïteit van de Hulp voor Inwoners
Kwaliteit	
13.	Opdrachtnemer is bekend met het toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo en de beleidsregels handhaving en naleving en handelt ernaar. Toezichthouder kwaliteit namens Opdrachtgever is: GGD IJsselland Wmo toezicht GGD IJsselland werkt met een landelijk toetsingskader: Model toetsingskader Toezicht Wmo opgesteld april 2024. Toezichthouder rechtmatigheid namens Opdrachtgever is: Team handhaving Gemeente Zwolle.
14.	De Opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. De Opdrachtnemer is geen brancheorganisatie. De Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten.

15.	<p>Opdrachtnemer verschaft de Inwoner bij aanvang van Hulp op zorgvuldige en begrijpelijke wijze, kosteloos, relevante informatie over alle zaken betreffende de Hulp en het dienstenaanbod van Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • informatie inzake de wijze van uitvoering van de Hulp; • procedure inzake het afzeggen van de Hulp (tijdig afzeggen van afspraken); • procedure inzake het weigeren en stopzetten van de Hulp naar aanleiding van ongewenst gedrag van de Inwoner; • de klachtenprocedure. <p>Opdrachtnemer informeert de Inwoner, mondeling en/of schriftelijk, in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de Inwoner door blindheid of slechthorendheid, slechthorend- of doofheid, analfabetisme of andere gezondheidsproblemen die begrip van de informatiespreiding op traditionele wijze in de weg staan.</p>
16.	<p>Als Opdrachtnemer inschat/signaleert dat het waarschijnlijk is dat een Inwoner in aanmerking komt voor Hulp op grond van een andere wet, zoals de Wlz, Zvw of Pw , onderneemt de Opdrachtnemer hierop actie. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de juiste partijen gezamenlijk bepalen welke stappen worden ondernomen voor een passend vervolg binnen de betreffende andere wetgeving.</p> <p>Partijen zoals de Inwoner, de Opdrachtgever, de wijkverpleegkundige, het CIZ of andere betrokken instanties, afhankelijk van welke wet van toepassing is.</p>
17.	<p>Opdrachtnemer en indien van toepassing onderaannemers en/of samenwerkende partijen werken mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geven opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever over de aanbevelingen te informeren en dient concreet aan te geven indien aanbevelingen de Hulp aan de Inwoners van de Opdrachtgever raakt. Bij niet nakomen van de aanbevelingen binnen een door de inspecterende organisatie bepaalde termijn na publicatie van het rapport, kan de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer worden ontbonden.</p>
18.	<p>Levering geschiedt door inzet van gekwalificeerde medewerkers en op basis van een voor Opdrachtnemer geldende cao. Zie hiervoor <u>Bijlage Opleidingseisen</u> pagina 23 in dit document.</p>
19.	<p><u>EVC (Erkenning van Verworven Competenties) inzet door Opdrachtnemer⁴</u></p> <p>Voor EVC-inzet van personeel geldt het volgende:</p> <p>Toetsingsplicht – Bestaand EVC-personeel mag aanblijven onder strikte voorwaarden. De Opdrachtnemer moet medewerkers met een EVC-diploma aantoonbaar toetsen vóór inzet, met vastlegging in het personeelsdossier.</p> <p>Volledige verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer – Tekortkomingen komen voor rekening van de Opdrachtnemer, niet de opdrachtgever.</p> <p>Geen nieuwe EVC-certificaten – Alleen reguliere diploma's worden geaccepteerd voor nieuw in te zetten personeel.</p>

⁴ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2026/02/13/brief-aan-stakeholders-etc-oproep>

	<p><u>Nadere toelichting eis:</u> Bij inzet van personeel via een EVC-traject (Erkenning van Verworven Competenties) zet de Opdrachtnemer uitsluitend medewerkers in die hun competenties hebben laten valideren bij een erkende EVC-aanbieder (https://www.ervaringscertificaat.nl/over). De medewerker staat geregistreerd in het Register Voor Ervaringscertificaten. Dit register bevat alle erkende opleidingscodes van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), (voorheen Crebo), RIO (voorheen CROHO) of erkende beroeps- of branche- en competentiestandaarden die zijn ontwikkeld door de Stichting Examenkamer.</p>
20.	<p>Bij inzet van ervaringsdeskundigen dient de ervaringsdeskundige geregistreerd te zijn bij het Registerplein. Door deze registratie onderschrijft men;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het actuele Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid ○ Naleving van de beroepscode voor ervaringsdeskundigen
21.	<p>Opdrachtnemer beschikt voor alle medewerkers met fysiek klantcontact over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) afgegeven op een voor de werkzaamheden passend screeningsprofiel (profiel 45).</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds wordt voldaan aan de verplichting door het beschikken over een recent VOG (niet ouder dan 3 maanden) van de in te zetten medewerkers vóór indienstreding.</p> <p>Indien zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven om te twijfelen aan de integriteit van een medewerker, vraagt Opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG aan en treft hij zo nodig passende maatregelen ten aanzien van de inzet van de betreffende medewerker.</p>
22.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Inwonercontact:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. ○ De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift. ○ Zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer. ○ Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft. ○ De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Inwoner respecteert. ○ Blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. <p>Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel.</p>
23.	<p>De medewerkers die Opdrachtnemer inzet die Hulp leveren binnen lopende toewijzingen worden zo min mogelijk gewisseld, indien een wisseling anders dan door ontslag, ziekte of verzuim noodzakelijk is dient de consulent van Opdrachtgever geïnformeerd te worden</p>
24.	<p>Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de Hulp van de Inwoner, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de Hulp wordt geborgd. Een vrijwilliger kan uitsluitend worden ingezet onder regie en verantwoordelijkheid van een gekwalificeerd vaste medewerker.</p> <p>De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.</p>

25.	De Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever gegevens aanlevert, vragenlijsten verspreidt, deelname van Inwoners bevordert en andere noodzakelijke medewerking verleent binnen de afgesproken tijd en conform de door de Opdrachtgever gestelde richtlijnen en verplichtingen. De Opdrachtnemer waarborgt daarbij de privacy van de Inwoners en werkt conform de geldende wet- en regelgeving.
Levering van Wmo begeleiding	
26.	De Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en de afspraken in het Begeleidingsplan, Hulp te verlenen aan de Inwoner die voor Opdrachtnemer heeft gekozen.
27.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Hulp zoveel mogelijk plaats vindt in de eigen leefomgeving van de Inwoner en aan sluit op de behoeften en leefwereld van de Inwoner.
28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de persoonlijk begeleider (medewerker) bekend is bij de client en zijn of haar eigen netwerk. Deze medewerker werkt aan de doelen uit het Begeleidingsplan.
29.	Opdrachtnemer levert Hulp aan Inwoners die volgens de regels naar hem zijn verwezen (acceptatieplicht). Uitzonderingen gelden als: <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever een cliëntenstop oplegt of Partijen dit samen afspreken; b. Opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste Hulp kan geven.
30.	Opdrachtnemer mag waar mogelijk - en indien passend bij de hulpvraag van de Inwoner-gebruik kan maken van domotica/eHealth, als deze toepassingen bijdragen aan efficiëntere Hulp, meer zelfredzaamheid van de Inwoner en een hogere kwaliteit van Hulp. En daarmee de indicatie te laten afschalen binnen een redelijk aanvaardbare termijn. Dit is bij alle producten toegestaan. Uit het begeleidingsplan moet duidelijk worden wanneer er digitale ondersteuning wordt ingezet en wanneer er fysieke ontmoeting plaatsvindt. De begeleiding mag niet uitsluitend digitaal/telefonisch vormgegeven worden. Voor toepassing van domotica/e-Health kunnen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden. Digitaal contact, bijvoorbeeld screen-to-screen mag, asynchroon contact mag niet. NB Zie ook de herzieningsclausule in art 1.4.1 van de Overeenkomst.
31.	Na verzending van de Leveringsopdracht door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> o Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Inwoner; o Stelt Opdrachtnemer een Begeleidingsplan op dat binnen de kaders van de beoogde resultaten aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en wensen van de Inwoner. Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen of het Begeleidingsplan ondertekend moet worden. Wel is het van belang om de inhoud af te stemmen met de Inwoner. Als Inwoner of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Begeleidingsplan. In het Begeleidingsplan dienen tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden om het gewenste resultaat te behalen binnen de gestelde looptijd;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Inwoner zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het eerste contact met Inwoner. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan in kennis door een 305-bericht. ○ Indien de maximale termijn van tien (10) werkdagen wordt overschreden stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Inwoner op de hoogte. Indien deze termijn in enig geval niet haalbaar blijkt, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om een andere start van Hulp af te spreken.
32.	De Opdrachtnemer signaleert veranderingen in de situatie van de Inwoner en zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de Inwoner. Opdrachtnemer bespreekt deze veranderingen in de situatie van de Inwoner met de Inwoner. Vervolgens meldt Inwoner of Opdrachtnemer deze verandering in de situatie bij de Opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer zoekt actief naar mogelijkheden om Hulp af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van de duur van de Hulp, complexiteit of intensiteit (bijvoorbeeld door inzet van voorzieningen uit de Sociale basis, vrijwilligers en eigen netwerk van de Inwoner). De Hulp is gericht op ontwikkeling, blijvende participatie en/of stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de levensfase van de Inwoner. Dit wordt vastgelegd in het Begeleidingsplan en wordt in de evaluatie van de geboden Hulp meegenomen.
34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
35.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken, structureren en coördineren van de uitvoering van de Hulp. Hierbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte samenwerking op operationeel niveau. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van de Hulp. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever en vindt waar nodig afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
36.	Als de Inwoner overgaat naar een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de Hulp is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt bij de overgang alle relevante informatie over de Hulp aan de Inwoner compleet en kosteloos over aan de andere Opdrachtnemer en neemt daarbij de privacywetgeving in acht (inclusief toestemming van Inwoner).
37.	Hulp die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt zal niet worden vergoed. Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de Hulp niet vergoed. Tenzij er schriftelijke toestemming van de Toegang is gegeven om alvast te starten met de Hulpverlening.
38.	Indien de Raamovereenkomst op enige manier voortijdig eindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van Hulp voor Inwoners te realiseren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de Hulp voor alle Inwoners die nog niet zijn overgedragen.
Begeleidingsplan	

39.	<p>De Opdrachtnemer maakt met Inwoners en duidelijke werkafspraken over de levering van de Hulp, vastgelegd in een Begeleidingsplan. Basis voor dit Begeleidingsplan is het Onderzoeksverslag dat door de Toegang wordt opgesteld. Dit Begeleidingsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het Begeleidingsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de Inwoner opgesteld en aan de Inwoner verstrekt. ○ Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Begeleidingsplan, tenzij door bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer genoodzaakt is hiervan af te wijken. ○ Het Begeleidingsplan dat de Opdrachtnemer maakt, moet aansluiten op de resultaten die in het Onderzoeksverslag zijn geformuleerd. ○ Het Begeleidingsplan bevat behoeften, resultaten, afgesproken inzet, wijze van evalueren en evaluatiemomenten ○ Het Begeleidingsplan wordt minimaal één keer per jaar met de Inwoner en/of de vertegenwoordiger van de Inwoner besproken. In het Begeleidingsplan wordt dit vastgelegd. ○ Bijstellingen en veranderingen in het Begeleidingsplan worden schriftelijk vastgelegd. (Gerealiseerde tussenstappen, op - en afschaling van inzet) ○ De Hulp wordt conform het gemaakte Begeleidingsplan geboden. Het Begeleidingsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Hulp ontvangt de Inwoner, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag- weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd. ○ Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de Hulp wordt vormgegeven en afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de Inwoner daar waar mogelijk een actieve rol speelt of gaat spelen in het ondersteuningsproces. ○ Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de inzet van voorzieningen uit de Sociale basis een bijdrage kunnen (gaan) leveren in het ondersteuningsproces. <p>Indien delen van de Hulp worden uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer, dan wordt dit in het Begeleidingsplan vermeldt.</p>
40.	<p>De Opdrachtnemer evalueert minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Inwoner, de voortgang en doelmatigheid van de geboden Hulp.</p> <p>De evaluatie is concreet en sluit aan bij de resultaten uit het Begeleidingsplan. Er vindt terugkoppeling plaats naar de consultants van de Toegang indien de voortgang onvoldoende aansluit bij de te behalen (deel) resultaten. Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het cliëntdossier.</p>
41.	<p>Opdrachtnemer legt in het Begeleidingsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Inwoner vast over of en hoe de resultaten alsnog kunnen worden gehaald in geval van tijdelijke afwezigheid van de Inwoner als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.</p>
42.	<p>Opdrachtnemer zal het Begeleidingsplan na toestemming van de Inwoner aan Opdrachtgever verstrekken.</p>
43.	<p>Opdrachtnemer beëindigt de Hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de Hulp niet langer (volledig) noodzakelijk is. ○ Vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Inwoner is verlopen.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is van de gemeente. ○ Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner. ○ Wanneer de Inwoner is overleden. ○ Op grond van gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Hulp te beëindigen. ○ Als Inwoner Hulp ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (bijvoorbeeld WLZ en Zvw). Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.
44.	<p>Het beëindigen van Hulp aan een Inwoner, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan Hulp bij Inwoner nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de Hulp voort te zetten en na toestemming van Opdrachtgever.</p> <p>Gewichtige redenen kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die Hulp verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner. ○ Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie. ○ Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die Hulp verleent. ○ Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer. <p>Het is aan Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer om te beoordelen of er een gewichtige reden bestaat. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de Hulp niet kan voortzetten. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Inwoner een andere gecontracteerde Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren Hulp.</p>
45.	<p>In de eindevaluatie worden de gestelde resultaten vanuit het Begeleidingsplan geëvalueerd. De eindevaluatie wordt (na afstemming met de Inwoner) en minimaal 6 weken voor het einde van de Hulp overlegd aan de Toegang,</p>
	<p>Organisatie</p>
46.	<p>Opdrachtnemer past de relevante cao's toe. Opdrachtnemer kiest ten behoeve van het realiseren van één (1) werkgever, gelet op zijn taken en de werkingssfeer-bepaling in de cao's, een passende cao. Dit betekent niet dat cao's geharmoniseerd moeten worden, maar dat er één dominante cao is.</p>
47.	<p>Opdrachtnemer stelt medewerkers die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning conform wet Waadi. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao (ABU).</p>
48.	<p>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 medewerkers/ totaal aantal</p>

	beschikbare dagen medewerkers) en de tevredenheid en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers en zet zich in om verzuim te voorkomen.
49.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR-beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van medewerkers.
50.	Aanvullend op artikel 3.10.2 uit de Overeenkomst informeert Opdrachtnemer actief over incidenten die maatschappelijke onrust kunnen veroorzaken.
51.	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntendossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
52.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
53.	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
54.	Opdrachtnemer dient ervan doordrongen te zijn dat de overeenkomst met Opdrachtgever het gevolg is van een wettelijke opdracht aan Opdrachtgever om Hulp te bieden aan haar inwoners, gefinancierd met publiek geld. Van de Opdrachtgever wordt verwacht dat er sprake is van een hoge kwaliteit en een doelmatige en effectieve besteding. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij overeenkomstig handelt.
55.	In het kader van het streven naar een verantwoorde besteding van publiek geld, hanteert Opdrachtgever de volgende kaders met betrekking tot het behalen van een positief bedrijfsresultaat. <ol style="list-style-type: none"> 1. Excessief hoge winsten worden niet geaccepteerd zonder opgaaf van valide redenen. Onder excessief hoge winsten wordt verstaan meer dan 8% winst. 2. Indien naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van een situatie genoemd in lid 1, is de Opdrachtnemer gehouden om volledige openheid van zaken te geven in haar bedrijfsvoering. 3. Indien Opdrachtnemer in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles.
56.	Opdrachtnemer voert geen Hulp uit voor Inwoners van de Opdrachtgever, gefinancierd via een persoonsgebonden budget voor Hulp die met deze overeenkomst wordt ingekocht.
57.	Bij Begeleiding groep mag niet op geld waardeerbare activiteiten ingezet worden. Indien hierover twijfel bestaat, is het oordeel van Opdrachtgever bindend.
58.	Medewerker van Opdrachtnemer verleent in het kader van de overeenkomst geen professionele Hulp aan zijn/haar eigen partner of gezinslid.
59.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de Opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Hulp die is geleverd door een onderaannemer waarvoor deze toestemming ontbreekt, kan niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

60.	Indien Opdrachtnemer een onderaannemer inzet, moet het voor onderaannemer ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.
61.	Op de onderaannemer (inclusief ZZP'ers) zijn dezelfde eisen, voorwaarden en condities van toepassing die gelden voor de Opdrachtnemer. De naleving van deze eisen, voorwaarden en condities wordt door Opdrachtnemer aan de onderaannemer opgelegd in de afspraken die Opdrachtnemer met de onderaannemers maakt.
62.	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met Ketenpartners (medewerkers van andere relevante organisaties onder andere: gezondheidszorg, begeleiders op school, thuiszorg, behandelaar).
63.	De Opdrachtnemer neemt deel aan alle relevante overlegtafels georganiseerd door de Opdrachtgever, die betrekking hebben op de dienstverlening waarin de Opdrachtnemer actief is, waaronder o.a.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inkooptafel Wmo ○ Bijeenkomsten t.a.v. ontwikkelingen
64.	De gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het belang van de Inwoner(s) staat voorop in de samenwerking; ○ In de samenwerking ligt de focus op het in het Begeleidingsplan geformuleerde resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. ○ De Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden. <p>Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.</p>
65.	Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vaste gezichten en continuïteit van medewerkers van Opdrachtnemer. ○ Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn. ○ Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de Inwoner, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang. ○ Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking. ○ Op casusniveau afspraken over rollen en terugkoppeling. ○ Samen in gesprek met de Inwoner indien de situatie hierom vraagt. <p>Een goede relatie met de maatschappelijke partners, gecontracteerde Opdrachtnemers en Opdrachtgever.</p>
Informatie en communicatie (contractmanagement)	
66.	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contractmanager van de Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.

67.	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie (o.a. opleidingseisen) op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Hulp. Opdrachtgever gaat terughoudend om met opvragen hiervan.
68.	<p>De contractmanager van Opdrachtgever gaat minimaal 1x per jaar met de Opdrachtnemer in gesprek, tenzij anders overeengekomen.</p> <p>In dit overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden de prestaties van Opdrachtnemer doorgenomen t.a.v. de Raamovereenkomst. • Worden de gewenste ontwikkelingen van de Hulp binnen de kaders van deze Raamovereenkomst besproken. • Worden kritische prestatie indicatoren (KPI's) geagendeerd. Zie pagina 19. <p>Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.</p>
69.	<p>We willen samen de ontwikkelingen volgen en vormgeven. Indien voor deze opgave noodzakelijk blijkt de gestelde KPI's te wijzigen of aan te vullen, is de Opdrachtgever gerechtigd de KPI's te wijzigen of aan te vullen. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om.</p> <p>Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar Wmo-maatwerkvoorzieningen. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren. ○ Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering. ○ Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van meten of sturen vereisen. ○ Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de Hulp <p>Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van het contract, tenzij anders overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is altijd om de prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.</p>
70.	<p>Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ In- en uitstroom aantal Inwoners. ○ Start zorg. ○ Reden stop zorg. ○ Klachten (overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling (inclusief termijnen). <p>De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel.</p> <p>De (eventuele) wachttijd tussen intakegesprek en het starten van de Dienstverlening dient door de Opdrachtnemer te worden bijgehouden.</p>

	<p>Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.</p> <p>Een overzicht van de klachten en de afhandeling van de klachten wordt door opdrachtnemer uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het contractgesprek aangeleverd bij de contractmanager.</p>
	<p>Meldplichten</p>
71.	<p><u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Opdrachtnemer hanteert een meldcode conform de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikelen 2 t/m 6). Opdrachtnemer bevordert het gebruik van de meldcode onder medewerkers en wijst minimaal één aandachtsfunctionaris aan. Deze is aanspreekpunt voor zorg- en veiligheidspartners.</p> <p><u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p><u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Opdrachtnemer is bekend en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt de aard van calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk aan de GGD IJsselland⁵, en aan de Opdrachtgever i.v.m., maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht.</p> <p><u>Zorgfraude en zorgcriminaliteit</u> Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ en bij de Opdrachtgever.</p>
	<p>Administratie, declaratie en betaling</p>
72.	<p>Ten aanzien van administratieve processen en handelingen handelt Opdrachtnemer volgens de in het Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n). Hierbij dient Opdrachtnemer uit te gaan van de meest recente versie.</p>
73.	<p>Het gebruik van de regieberichten 305 en 307 is verplicht gedurende de looptijd van deze opdracht.</p> <p>305-bericht De begindatum van het bericht Start zorg (305) definieert Opdrachtgever als het moment dat de Opdrachtnemer actief begint met de zorg voor de Inwoner. Een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder, een intakegesprek wel (mits de uitvoerende hulpverlening aansluitend start op de intake).</p> <p>307-bericht De einddatum van het Stop zorg (307) definieert Opdrachtgever als de laatste dag dat de zorg is geleverd aan de Inwoner (face to face contact). Indirecte zorg is hier geen onderdeel van. Zie voor de definitie van directe en indirect cliëntgebonden tijd ook eis 82. Het 307-bericht wordt binnen 5 werkdagen na het stoppen van de hulpverlening</p>

⁵ [Meldpunt Maatschappelijke Zorg - GGD IJsselland](#)

	aangeleverd bij de gemeente. In het bericht wordt aangegeven wat de reden is van het stopzetten van de hulpverlening.
74.	In aanvulling op In artikel 3.10.3c geldt het volgende: Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert Opdrachtnemer elk jaar vóór 1 april een accountantsverklaring aan, indien de geleverde Hulp meer is dan € 200.000,-.
75.	Indien de accountant geen goedkeurende verklaring voor de jaarcijfers van het afgelopen jaar heeft afgegeven of de bestedingsverklaring niet of niet tijdig is verstrekt, kan Opdrachtgever de Overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
76.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar aanvullende informatie op te vragen dan wel een verscherpte interne controle op de administratie van de Opdrachtnemer uit te voeren. Aanleiding hiertoe kan zijn een niet goedkeurende accountantsverklaring dan wel andere signalen die hiertoe aanleiding geven. Opdrachtnemer zal hier de volledige medewerking aan verlenen.
77.	Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd (on)aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en (financiële) administraties van Opdrachtnemer.
78.	Het is Opdrachtgever toegestaan de controle door externe (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar alle aspecten van de uitvoering van deze overeenkomst. Daartoe hoort ook de juistheid van registraties, het berichtenverkeer, de declaraties of andere vergoedingen. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid in/van de geleverde Hulp (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, het niet of onvoldoende leveren van zorg) kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatige declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog te betalen declaraties.
79.	Naast toepassing van het accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever. Deze controles worden in redelijkheid en billijkheid uitgevoerd.
80.	Indien Opdrachtnemer niet-deponering plichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
81.	Opdrachtnemer treft zelf doeltreffende maatregelen om no show door Inwoners te voorkomen en tevens hun werkproces zo inrichten dat bij afmeldingen de werkplanning adequaat wordt aangepast. Indien de afmelding voor een reeds geplande Hulp door de Inwoner later plaatsvindt dan binnen 24 uur voorafgaand aan de Hulp, gaat Opdrachtgever ervan uit dat het niet mogelijk is om de werkplanning nog aan te passen en zal de no show maximaal tweemaal per Inwoner per kalenderjaar worden vergoed. Indien een Inwoner vaker dan tweemaal niet aanwezig is neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. De mate waarin no show optreedt en de maatregelen die de Opdrachtnemer treft om dit te voorkomen, zullen onderdeel vormen van het met de Opdrachtnemer in het kader van het contractmanagement te voeren periodiek overleg.

82.	<p>Opdrachtgever heeft, om de administratieve belasting te beperken een tarief opgesteld waarbij indirect cliëntgebonden tijd is opgenomen in het tarief. Alleen de direct cliëntgebonden tijd kan door de Opdrachtnemer gefactureerd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Directe cliëntgebonden tijd</i>: persoonlijk contact, telefonisch contact (of beeldbellen) of email contact met de Inwoner of zijn Systeem (deze gesprekken vinden zoveel mogelijk met Inwoner samen plaats). <p>De volgende uren zijn <u>niet</u> separaat te factureren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Indirecte cliëntgebonden tijd</i>: noodzakelijk aan de directe cliëntgebonden tijd verbonden inzet, zoals het opstellen van verslagen en rapportages en overleg in de zorgketen. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd. ○ <i>Overige indirecte tijd</i>: zoals onder meer teamoverleg, opleidingen. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd. ○ <i>De reistijd 'werk- werk'</i>, dus van en naar Hulp is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing en is dus niet apart te factureren.
83.	Opdrachtnemer declareert per Inwoner maandelijks de geleverde Hulp.

Aanvullende eisen Wmo Begeleiding groep Behoudgericht

Nr.	Eis
	Wmo Begeleiding groep Behoudgericht
84.	De begeleiding vindt plaats op locatie van de Opdrachtnemer in een groep. De locatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving (zoals bestemmingsplan). Waar nodig heeft de Opdrachtgever de vereiste vergunningen verstrekt om ter plaatse Hulp te bieden. De locatie is aangepast aan (de kwetsbaarheid van) de doelgroep.
85.	De locatie bevindt zich binnen de gemeentegrenzen of daarbuiten zo dicht mogelijk bij de Inwoner. De locatie bevindt zich niet in het buitenland.
86.	Begeleiding groep wordt geïndiceerd in dagdelen, een dagdeel kent 4 uur. Eén etmaal is maximaal 2 dagdelen.
87.	Bij aaneengesloten dagdelen op één etmaal wordt er ook een maaltijd aangeboden, want dit is opgenomen in het tarief. Het is niet toegestaan om voor de maaltijd een eigen bijdrage te vragen aan de Inwoner.
88.	De gemiddelde begeleidingsintensiteit is 1 begeleider per 8 Inwoners. Voor de groeps grootte tellen ook Inwoners mee met een PGB of met een Wlz indicatie of van een andere gemeente.
89.	Het is Opdrachtnemer toegestaan om naast mbo-niveau 3 medewerkers ook vrijwilligers in te zetten, onder regie en verantwoordelijkheid van een vaste medewerker. De vrijwilliger mag niet alleen op een groep staan.
90.	De uitvoering vindt plaats door een medewerker geschoold op tenminste mbo-niveau 3.

Aanvullende eisen Wmo Begeleiding groep Ontwikkelgericht

Nr.	Eis
	Wmo Begeleiding groep Ontwikkelgericht
91.	Begeleiding groep aan mensen met (ernstige) psychische aandoeningen worden volgens de GGZ-kwaliteitstandaard geleverd ⁶ .
92.	De begeleiding vindt plaats op locatie van de Opdrachtnemer in een groep. De locatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving (zoals bestemmingsplan). Waar nodig heeft de Opdrachtgever de vereiste vergunningen verstrekt om ter plaatse Hulp te bieden. De locatie is aangepast aan (de kwetsbaarheid van) de doelgroep.
93.	De locatie is perceel-gebonden en bevindt zich binnen de gemeentegrenzen of daarbuiten zo dicht mogelijk bij de Inwoner. De locatie bevindt zich niet in het buitenland.
94.	Begeleiding groep wordt geïndiceerd in dagdelen, een dagdeel kent 4 uur. Eén etmaal is maximaal twee dagdelen.
95.	Bij aaneengesloten dagdelen op één etmaal wordt er ook een maaltijd aangeboden, want dit is opgenomen in het tarief. Het is niet toegestaan om voor de maaltijd een eigen bijdrage te vragen aan de Inwoner.
96.	De gemiddelde begeleidingsintensiteit is 1 begeleider per 6,5 Inwoners . Voor de groepsgrootte tellen ook cliënten mee met een PGB of met een Wlz indicatie of van een andere gemeente.
97.	Het is Opdrachtnemer toegestaan om naast mbo-niveau 4 professionals vrijwilligers in te zetten, onder regie en verantwoordelijkheid van een professional. De vrijwilliger mag niet alleen op een groep staan.
98.	De uitvoering vindt plaats door een professional geschoold op tenminste mbo-niveau 4. Het opstellen en de uitvoering van het begeleidingsplan ligt bij een minimaal mbo 4 geschoolde professional.

Aanvullende eisen Wmo Individuele begeleiding 1,2, 3 en 4 (Ontwikkelgericht)

Nr.	Eis
	Wmo Individuele begeleiding
99.	Opdrachtnemer beschikt over actuele deskundigheid die noodzakelijk is voor het uitvoeren van Wmo Individuele begeleiding. Deze deskundigheid omvat in ieder geval kennis van financiële zelfredzaamheid, zelfstandig wonen, participatie, het opbouwen en onderhouden van sociale relaties, en het bevorderen van gezondheid en welzijn
100.	Indien de Inwoner een indicatie heeft voor begeleiding Individueel en een indicatie voor Begeleiding groep mogen deze niet op hetzelfde tijdstip gelijktijdig worden ingezet.
101.	De Hulp wordt geboden op de meest doelmatige locatie. Dit kan thuis bij de Inwoner zijn, maar ook elders. In aanvulling daarop kan de Opdrachtnemer ook gebruik maken van andere vormen van communicatie (bijvoorbeeld digitaal/telefonisch), als dat beter aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de Inwoner. Digitaal contact, bijvoorbeeld screen-to-screen mag niet asynchroon.

⁶ <https://www.ggzstandaarden.nl/zorgstandaarden/daginvulling-en-participatie>

	De begeleiding mag niet uitsluitend digitaal/telefonisch vormgegeven worden.
102.	<p>Individuele begeleiding mag groepsgewijs vormgegeven worden indien dit passend is voor de Inwoner, groepen mogen niet groter zijn dan 4 Inwoners.</p> <p>Bij begeleiding individueel die met meerdere Inwoners tegelijk plaatsvindt wordt de tijd naar rato gedeclareerd. Op elke Inwoner mag dan een opslag van 5% van de tijd van de sessie gedeclareerd worden. Een voorbeeld: Indien in een uur tijd 4 Inwoners tegelijk begeleid worden, mag per cliënt 15 minuten + 3 minuten (=5% van 60 minuten) = 18 minuten gedeclareerd worden.</p>
103.	Er is geen koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en Hulp. Hulp vanuit Wmo Individuele begeleiding wordt in principe alleen ingezet wanneer een Inwoner beschikt over huisvesting; waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de Hulp vanuit de Wmo begeleiding Individueel afneemt of wanneer de Inwoner kiest voor een andere Opdrachtnemer. De huurovereenkomst van de Inwoner mag niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de Hulp van een specifieke Opdrachtnemer. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de Inwoner meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen.

Aanvullende eisen Individuele begeleiding 4

	Individuele begeleiding 4
104.	De Opdrachtnemer geeft invulling aan een wisselende hulpvraag, voortkomend uit psychiatrische problematiek/ verstandelijke beperking/psychosociale problemen.
105.	De Opdrachtnemer heeft adequate kennis en ervaring met complexe multiproblematiek en ervaring met psycho-educatie.
106.	De Opdrachtnemer is 7x24 uur bereikbaar voor de Inwoner.
107.	Waar nodig kan de begeleider binnen 30 minuten op locatie (woning Inwoner) aanwezig zijn. 24/7 is ook 's nachts en in het weekend.
108.	De Opdrachtnemer is in staat een goede analyse te maken van de situatie en adequaat in te spelen op de behoefte van de Inwoner.
109.	Het Begeleidingsplan wordt door de Inwoner en een hbo-niveau professional opgesteld.
110.	De Opdrachtnemer kan terugvallen op de expertise van een WO-professional.

Bijlage KPI's

Wmo Begeleiding

KPI: Doorlooptijd Maatwerktrajecten

Doelrealisatie en tijdige afronding, zonder onnodig verlenging

Uitgangspunten:

- Benchmark jaarlijks tussen aanbieders
- De duur van de maatwerkvoorziening wordt bepaald door Opdrachtgever met de toewijzing.
- De data wordt uit het berichtenverkeer gehaald

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none">• Signaal in PowerBI: gemiddelde doorlooptijd boven norm.• Agenderen in volgende regulier CM-gesprek.• Opdrachtnemer levert toelichting op afwijkende trajecten.	Eerste overschrijding; < 10% boven benchmarknorm
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none">• Extra CM-gesprek inplannen.• Bespreking individuele trajecten met lange doorlooptijd.• Opdrachtnemer maakt binnen 2 weken een oorzaakanalyse: welke doelgroep / product wijkt af?• Afspraken vastleggen in contractdossier	Twee opeenvolgende kwartalen overschrijding of >10% boven norm
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer levert schriftelijk verbeterplan (doelen, mijlpalen, binnen 3 weken).• Maandelijkse voortgangsrapportage verplicht.• Eventueel casusoverleg per Inwoner met lange trajectduur.• Aantekening in contractdossier.• Informeren contracteigenaar	In volgende kwartaal: geen verbetering na stap 2;
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Ingebrekestelling (aangetekend)• Opschorting nieuwe toewijzingen als aanvullende maatregel.• Hersteltermijn: 4 weken.	Verbeterplan niet nagekomen na stap 3
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none">• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend).• Overdracht Inwoners georganiseerd.• Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties.	Geen herstel na stap 4;

KPI: Terugkeer in geïndiceerde Hulp (kwaliteit & duurzaamheid)

- Geen terugkeer binnen 6 maanden na afsluiting van een indicatie
- De ingezette Hulp is efficiënt en effectief.
- De data wordt uit het berichtenverkeer gehaald
- Als uitgangspunt geldt voor een periode een jaar.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none">• PowerBI-monitor: terugkeerpercentage > 8%• Signaal bespreken in regulier CM-gesprek.• Opdrachtnemer geeft toelichting op oorzaak terugkeer.	Terugkeer > 8%; eerste signaal
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none">• Extra gesprek met Opdrachtnemer; oorzaakanalyse verdiepen, aanlevering binnen 2 weken.• Bespreking: zijn er specifieke doelgroepen/producten waarbij terugkeer hoog is?• Opdrachtnemer benoemt concrete verbeterpunten.• Eventueel gezamenlijk casuïstiekoverleg.	Terugkeer > 8% in één rapportageperiode
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none">• Schriftelijk verbeterplan inclusief aanpak duurzaamheid traject.• Benchmarken met vergelijkbare opdrachtnemers.• Intensieve monitoring: maandrapportage terugkeer per product.• Evaluatiegesprek met accountteam en management Opdrachtnemer.• Informeren contracteigenaar	Terugkeer > 10% gedurende 2+ perioden
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Formele ingebrekestelling	Geen verbetering na verbeterplan stap 3
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none">• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend).• Terugvordering onterecht gedeclareerde zorg.• Inwoners overdragen aan Opdrachtnemers met aantoonbaar lage terugkeer.	Structureel falen; geen herstel na stap 4

KPI: Begeleidingsplannen (aanlevering binnen 4 weken)

- Aanlevering binnen 4 weken
- > 95% van de begeleidingsplannen wordt aangeleverd binnen 4 weken
- meting wordt elk kwartaal uitgevoerd

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none">• PowerBI-monitor: aanleverscore < 95% maar \geq 90%.• Herinnering aan Opdrachtnemer.• Bespreken in regulier CM-gesprek.	Score 90–95%; eerste of incidentele afwijking
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none">• Extra gesprek: waarom plannen niet tijdig aangeleverd?• Opdrachtnemer benoemt concrete verbeterpunten (registratie, werkproces).• Gemeente toont inzicht in welke cliënten/plannen ontbreken.• Afspraken over herstel vastleggen.	Score herhaald < 95%
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none">• Verbeterplan werkproces (tijdige aanlevering als standaard borgen).• Wekelijkse monitor aanlevering (tijdelijk).• Geen toewijzingen meer voor cliënten zonder plan (contractuele maatregel).• Aantekening dossier.• Informeren contracteigenaar	Score geen verbetering na stap 2
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Ingebrekestelling (aangetekend).• Opschorting nieuwe toewijzingen.• Hersteltermijn: 4 weken.	Score verbeterplan niet nagekomen
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none">• Ontbinding (aangetekend).• Geen verdere toewijzingen; cliënten herplaatsen.	Score aanhoudende afwijking

KPI: Uitnutting van indicaties

- Passende Hulp, vermijden van onder- of overlevering
- Wordt maandelijks gemonitord

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	<ul style="list-style-type: none">• Monitor uitnutting maandelijks in PowerBI.• Signaal bij <70% of >95%: Opdrachtnemer levert schriftelijke toelichting.• Bespreken in regulier CM-gesprek.	Uitnutting 70 % (ondergrens) of 95% (bovengrens); eerste signaal
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	<ul style="list-style-type: none">• Extra gesprek: oorzaak onder- of overlevering.• <70%: inschatting toegang adequaat? Herindicatie nodig?• >95%: risico op overlevering of onterechte declaraties bespreken.• Afspraken vastleggen.• Informeren contracteigenaar	Uitnutting < 70% of > 95% gedurende 2 perioden
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	<ul style="list-style-type: none">• Verbeterplan (passende inzet; afstemming met Toegang over indicatieomvang).• Intensieve monitoring; mogelijk controlecheck uitvoeren• Bij >95% mogelijkheid toezicht rechtmatigheid inschakelen.• Aantekening dossier.• Informeren contracteigenaar	Uitnutting structureel buiten bandbreedte; geen verbetering na stap 2
Stap 4 Formele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Ingebrekestelling (aangetekend).• Informeren contracteigenaar• Terugvordering onterecht gedeclareerde uren. .	Bewezen onterechte declaraties; structurele overlevering na stap 3
Stap 5 Ontbinding	<ul style="list-style-type: none">• Ontbinding en terugvordering met wettelijke rente.• Melding bij toezichthouder.• Bij fraude: aangifte.	Aangetoonde fraude of systematische onterechte declaraties

Bijlage Opleidingseisen

Opdrachtgever stelt eisen aan de deskundigheid van medewerkers van Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Wmo Individuele begeleiding en Begeleiding groep zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Medewerkers van Opdrachtnemer moeten beschikken over een afgeronde voor de Hulp relevante beroepsopleiding. Onder een relevante beroepsopleiding wordt in ieder geval verstaan:

1.1.1 Middelbaar Beroepsonderwijs

- Mbo relevante opleidingen volgens bijgevoegd overzicht (op basis van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), voorheen CREBO).
- Mbo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Relevante Associate Degree-opleiding wordt beschouwd als een mbo-opleiding tenzij aantoonbaar in cao anders ingeschaald.

2. Hoger Beroepsonderwijs

- Hbo relevante opleiding volgens bijgevoegd overzicht (op basis van RIO (voorheen CROHO)).
- Hbo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Bij een relevant hbo-master diploma dient een relevant hbo-Bachelor diploma te worden aangeleverd.

3. Universitair Onderwijs

- Wo relevante opleiding volgens vastgesteld RIO schema.
- Wo niet relevante opleiding maar middels EVC-traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
- Bij een relevant wo-master diploma dient een relevant Bachelor diploma te worden aangeleverd.

4. EVC/Vakbekwaamheidsbewijs

Wanneer een medewerker niet over een relevant mbo- en/of hbo-diploma beschikt, kan via een EVC-traject bij een erkende EVC-Opdrachtnemer aangetoond worden dat de medewerker door middel van werkervaring vakbekwaam is. **EVC-trajecten zijn echter niet meer toegestaan.**

Het Nationaal Kenniscentrum EVC beheert en onderhoudt het register inzake de EVC-procedures van erkende EVC-aanbieders. Via een procedure voor het Erkennen van Verworven Competenties (EVC) werd aan de hand van een erkende EVC-standaard in kaart gebracht welke kennis en vaardigheden een medewerker in huis heeft. Dit werd vastgelegd in een persoonlijk ervaringscertificaat, waarmee vervolgens bij de Examenkamer een vakbekwaamheidsbewijs aangevraagd kon worden.

Voor Opdrachtnemers die medewerkers in dienst hebben met een EVC-certificaat geldt nu een toetsingsplicht. Dit betekent dat deze medewerkers alsnog getoetst dienen te worden om hun vakbekwaamheid formeel te laten vaststellen.

Voor meer informatie: Website Nationaal Kenniscentrum EVC: <https://www.ervaringscertificaat.nl/>
Website Examenkamer: <https://www.examenkamer.nl/>

5. Buitenlandse diploma's

Buitenlandse diploma's of andere vorm van validering van formeel onderwijs worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de Nederlandse overheid door SBB of Nuffic afgegeven diplomavergelijking of waardering.

6. Buitenlandse Vakbekwaamheidsbewijs

Buitenlandse bewijzen van vakbekwaamheid en andere vormen van validering van informeel en non formeel leren en vakvolwassenheid worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de EVC-convenant partners door het Nationaal Kenniscentrum EVC afgegeven verklaring inzake vakvolwassenheid en/of vakbekwaamheid.

7. Onderwijsregisters

Mbo: Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Hbo: RIO: Register Instellingen en Opleidingen

Wo: RIO: Register Instellingen en Opleidingen

DUO: Register van op naam gestelde diploma's

Opleidingen MBO-SBB register

Crebo nummer	Crebo naam	Niveau
10431	Sociaal Dienstverlener	4
10433	Sociaal Pedagogisch Werker	4
10743	Sociaal Pedagogisch Werker 4 (SPW 4)	4
91430	Medewerker gehandicaptenzorg niveau 4	4
92661	Maatschappelijke Zorg (Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg)	4
92662	Maatschappelijke Zorg (Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen)	4
92670	Sociaal-maatschappelijk dienstverlener (Sociaal-maatschappelijk dienstverlener)	4
92660	Maatschappelijke Zorg 4	4
25474	Agogisch medewerker GGZ	4
25479	Thuisbegeleider	4
92601	MBO-Verpleegkundige (Geestelijke Gezondheidszorg)	4
92602	MBO-Verpleegkundige (Gehandicaptenzorg)	4
10742	Sociaal Pedagogisch Werker 3 (SPW 3)	3
10744	Sociaal Dienstverlener (SD)	3
92650	Maatschappelijke Zorg (Medewerker maatschappelijke zorg)	3
92611	Verzorgende (Geestelijke Gezondheidszorg) (incl. BIG-registratie)	3
92612	Verzorgende (Gehandicaptenzorg) (incl. BIG-registratie)	3

Opleidingen hbo – wo – RIO register

Opleidingscode	Naam Opleiding	Internationale naam
34507	HBO Toegepaste Psychologie	
81006	HBO Toegepaste Psychologie	
30114	HBO Applied Psychology	
4075	HBO Jeugdpsychologie	

34075	HBO Jeugdpsychologie	
6853	HBO psychologie vanuit biologisch en cognitivistisch perspectief	
70193	HBO M Master in Toegepaste Psychologie voor professionals	
70193	HBO M Toegepaste Psychologie voor Professionals	
60260	WO Psychologie	
66604	WO Psychology	
60077	WO Social Psychology	
60076	WO Psychologie en Geestelijke Gezondheid	
60216	WO Gezondheidszorg Psychologie	
66581	WO Medische Psychologie	
40019	HBO M Jeugdzorg	
49146	HBO M Master Interprofessioneel werken met Jeugd	
35158	HBO Pedagogiek	
44113	HBO M Pedagogiek	
66607	WO Pedagogische Wetenschappen (incl. NVO- registratie)	
34617	HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	
81032	HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	
81028	HBO Social Work (voorheen Sociale Academie)	
34116	HBO Social Work (voorheen Sociale Academie)	
34608	HBO Sociaal Werk	
44116	HBO M Social Work	
49500	HBO M Social Work (joint degree)	
70161	HBO M Social Work & Innovation	
40101	HBO M Health Care and Social Work	
34616	HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening	B Social Work and Social Services
34610	HBO Culturele en Maatschappelijke Vorming	
34585	HBO Psychomotorische Therapie en Bewegingsagogie	B Arts Therapies
34644	HBO Vaktherapie	B Arts Therapies
49303	HBO M Vaktherapie	M Arts Therapies
49108	HBO M International Master of Arts Therapies	M International Master of Arts Therapies