

# Eisen aan de opdracht 'Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen en Beschermd Thuis 2023'

## 1. Algemene kwaliteitseisen

- 1.1 Opdrachtnemer geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen. Voorbeelden van relevante wet- en regelgeving zijn (niet uitputtend):
  - De Wet Maatschappelijk Ondersteuning
  - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
  - Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)
  - De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
  - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
  - Uitvoeringswet AVG
  - Wet meldplicht datalekken
  - Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, artikel 28
  - Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling
- 1.2 Opdrachtnemer heeft een geldig kwaliteitscertificaat HKZ, ISO9001, Prezo of gelijkwaardig of een extern getoetst kwaliteitssysteem (o.b.v. de PDCA-cyclus, conform standaarden IGZ) en verklaart gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te voldoen aan alle kwaliteitsstandaarden van de betreffende certificering.
- 1.3 Opdrachtnemer reflecteert op het eigen handelen en leert hiervan. Hiertoe behoort o.a. een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten waarvan je kunt leren wanneer in de zorgverlening iets niet goed is gegaan. Bij een incident dat nadelige gevolgen heeft voor de cliënt, of dat in de toekomst kan hebben, moet de melding opgenomen worden in het zorgdossier. Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan de melder is georganiseerd en geborgd.
- 1.4 Opdrachtnemer beschikt over een openbare en toegankelijke klachtenregeling overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Hierin is uitgewerkt/opgenomen:
  - hoe de onafhankelijke en tijdige afwikkeling van klachten wordt geborgd. Deze uitwerking dient de Opdrachtnemer te allen tijde te kunnen overleggen.
  - dat er een externe onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is.
  - dat, als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen, de klacht ook gemeld kan worden bij de lokale gemeente van de woonplek van de cliënt.

## 2. Veiligheid

- 2.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel en heeft daartoe de benodigde protocollen opgesteld. Opdrachtnemer moet de protocollen kunnen overleggen wanneer Opdrachtgever hierom vraagt.
- 2.2 Opdrachtnemer heeft huisregels opgesteld omtrent het gebruik van alcohol, drugs en wapenbezit. Opdrachtnemer ziet er in ieder geval op toe dat er op de beschermde woonlocatie geen wapens in bezit zijn in de zin van de Wet wapens en munitie. Opdrachtnemer moet de huisregels kunnen overleggen wanneer Opdrachtgever hierom vraagt.
- 2.3 Opdrachtnemer hanteert een eigen format waarmee bij elke cliënt binnen een beschermde woonlocatie een risico-inventarisatie wordt afgenomen. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van minimaal de risico's op het gebied van medicatie, drugs, alcoholgebruik en

gedragsproblematiek. Op basis van deze inschatting worden passende begeleidingsafspraken gemaakt. De risico's en de begeleidingsafspraken worden vastgelegd in het leveringsplan.

- 2.4 Opdrachtnemer maakt, bij hulpverlening aan jeugdigen tot 23 jaar, gebruik van de verwijzindex risicojongeren (VIR) en onderneemt de benodigde acties die hierbij horen.
- 2.5 Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van GGD West Brabant inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit, geweldsincident en ernstig incidenten met grote impact op de maatschappij, cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen, die tijdens de uitvoering van de ondersteuning heeft plaatsgevonden.

### **3. Ervaring met Beschermd Wonen**

- 3.1 Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het leveren van Beschermd Wonen. Opdrachtnemers die in de contractperiode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2022 een overeenkomst hebben met de Centrumgemeente Bergen op Zoom voldoen aan deze eis maar dienen dit nog wel aan te geven als referentie.
- 3.2 Voor Opdrachtnemers moet dit blijken uit een referentie waaruit blijkt dat zij in de periode 2019 - 2022 een overeenkomst voor Beschermd Wonen hadden met een centrumgemeentegebied in Nederland, bijvoorbeeld zoals weergegeven in 3.1.

### **4. Inzet van onderaannemers**

- 4.1 Opdrachtnemer is, indien hij een onderaannemer wil inzetten, verplicht dit aan de Opdrachtgever te melden in het UEA. Gedurende de contractperiode kan hiervoor de Verklaring Onderaanneming (op aanvraag) gebruikt worden.
- 4.2 Indien Opdrachtnemer een onderaannemer inzet, dan dient de onderaannemer aan dezelfde eisen te voldoen als die gelden voor de hoofdaannemer. Hoofdaannemers en onderaannemer hebben hier aantoonbare afspraken over gemaakt.
- 4.3 Bij onderaannemerschap is de hoofdaannemer het aanspreekpunt en de eindverantwoordelijke voor de kwaliteit van de ondersteuning.
- 4.4 Hoofdaannemer monitort, gedurende het contract, of de onderaannemer voldoet aan de eisen zoals die gelden voor de hoofdaannemer.

### **5. Personeelsbeleid**

- 5.1 Opdrachtnemer heeft een personeelsbeleid.
- 5.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden van werknemers en voor de veilige uitvoering van werkzaamheden door werknemers aan cliënten.
- 5.3 Opdrachtnemer betaalt personeel marktconform en volgens de geldende CAO'(s).
- 5.4 Opdrachtnemer stimuleert waar mogelijk en passend de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers (onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze vrijwilligers faciliteert, actief begeleidt en minstens éénmaal per half jaar een evaluatiegesprek met hen voert.

## 6. Inzet van voldoende en gekwalificeerde medewerkers.

- 6.1 Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers om uitvoering te kunnen geven aan de opdracht. De mix van (wo)-, hbo- en mbo-geschoolde medewerkers staat in verhouding tot de aangeboden producten, aantal locaties en cliënten van de aanbieder.
- 6.2 De uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer die de maatwerkvoorziening Beschermd Wonen leveren aan de cliënt zijn – gedurende het contract - in het bezit van een afgeronde relevante opleiding voor het bieden van Beschermd Wonen en de betreffende doelgroep (zie bijlage) of aantoonbaar vergelijkbaar (ter beoordeling van de Opdrachtgever).
- 6.3 Voor product Beschermd Wonen geldt dat Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende personeel met aantoonbare kennis en expertise op het gebied van zowel geestelijke gezondheidszorg als verslavingszorg.
- 6.4 Indien Opdrachtnemer een medewerker in wil zetten met een opleiding die niet opgenomen is in het overzicht met relevante opleidingen (zie bijlage), dient hier formeel akkoord op gegeven te worden door de Opdrachtgever.
- 6.5 Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn voldoende opgeleid passend bij de doelgroep, handelend volgens de professionele standaard van de beroepsgroep (zoals GGZ, V&V, GZ, beroepscode voor Sociaal Agogisch werkers, etc.) en bezitten de daarbij passende competenties om de gestelde doelen te behalen. Deze competenties worden aantoonbaar op peil gehouden, minstens door middel van trainingen, intervisie en casuïstiekbesprekingen. Opdrachtnemer moet, op verzoek van de Opdrachtgever, aan kunnen tonen welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding in de laatste twaalf (12) maanden is aangeboden aan zijn beroepskrachten.
- 6.6 In geval dat niet aan lid 2 en 5 van dit artikel kan worden voldaan, dient de medewerker van de Opdrachtnemer de relevante opleiding met een EVC-traject-diploma aan te tonen.
- 6.7 Opdrachtnemer bevordert dat zijn medewerkers adequate kennis hebben van de sociale kaart, en kunnen afwegen welke ondersteuning het best passend is bij de behoefte van de cliënt. Dit veronderstelt het vermogen tot het bieden van flexibele ondersteuning en (actieve) participatie van de Opdrachtnemer in noodzakelijke netwerkoverleggen.
- 6.8 Medewerkers in opleiding worden ingezet onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker(s), met dien verstande dat de begeleiding slechts ten dele bij de betreffende medewerker kan worden neergelegd.
- 6.9 Opdrachtnemer zet ervaringsdeskundigen en vrijwilligers louter in als aanvulling op de begeleiding door opgeleide medewerkers en onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide medewerker(s).
- 6.10 Opdrachtnemer is van alle medewerkers met cliëntcontacten in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is voor nieuwe medewerkers niet ouder dan 3 maanden en voor bestaande medewerkers niet ouder dan 3 jaar. Opdrachtnemer dient de VOG's te kunnen overleggen wanneer de Opdrachtgever hier om vraagt.

## **7. Cliënt centraal**

- 7.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede bereikbaarheid via telefoon (geen 0900-nummer) en e-mail. Telefonisch contact, sms, e-mail, WhatsApp of digitale ondersteuning is enkel in aanvulling op persoonlijke begeleidingsmomenten.
- 7.2 Opdrachtnemer informeert de (potentiële) cliënt, op een voor de cliënt toegankelijke wijze, over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod.
- 7.3 Opdrachtnemer stelt samen met de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger -en waar mogelijk en gewenst diens netwerk- een leveringsplan op waarin wordt beschreven hoe er gewerkt wordt aan de te behalen doelen en resultaten die in het ondersteuningsplan van de cliënt zijn vermeld.
- 7.4 De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger dient met de inhoud van het leveringsplan in te stemmen en deze te ondertekenen. Indien dit niet mogelijk is, dient Opdrachtgever door goede documentatie en verslaglegging aan te tonen dat met de cliënt is gesproken.
- 7.5 Opdrachtnemer verstrekt aan de cliënt een afschrift van het leveringsplan of zorgt er voor dat de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde een inzagemogelijkheid heeft in het leveringsplan.
- 7.6 De op basis van het leveringsplan verleende ondersteuning wordt met cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger (en zo mogelijk en gewenst samen met diens netwerk) ten minste eens per kwartaal geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Als het plan op essentiële punten wordt bijgesteld, tekent de cliënt opnieuw voor instemming. Indien hiervoor een nieuwe indicatie noodzakelijk is wordt de Toegang vroegtijdig betrokken.
- 7.7 De cliënt heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger te laten bijstaan bij het formuleren of bijstellen van zijn hulpvraag. Opdrachtnemer staat dit toe en maakt de cliënt attent op deze mogelijkheid.

## **8. Cliëntervaring en kwaliteitsverbetering**

- 8.1 Opdrachtnemer heeft een werkend kwaliteitssysteem dat erop is gericht de ondersteuning aan de cliënt te verbeteren.
- 8.2 Opdrachtnemer meet minimaal eens per jaar de individuele cliëntervaringen en/of ervaringen van diens wettelijk vertegenwoordiger met het Beschermd Wonen. Opdrachtnemer meet cliënttevredenheid (en rapporteert hierover) op een manier die bij de doelgroep past, waarbij objectiviteit de norm is.
- 8.3 Bij de meting van cliëntervaringen moet er tevens aandacht zijn voor de ervaringen van het netwerk rondom de cliënt.
- 8.4 Opdrachtnemer voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten van de meting.
- 8.5 Opdrachtnemer verantwoordt aan Opdrachtgever hoe hij in samenspraak met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger de verbeteringen toepast. Bij langdurige ontoereikende cliënttevredenheid neemt de contractmanager contact op met Opdrachtnemer voor het opstellen van een verbeterplan.
- 8.6 Opdrachtnemer installeert een vertrouwenspersoon in de eigen organisatie die beschikbaar is voor cliënten en voor familie/naasten van de cliënt. Dienstverlener draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon en zijn/haar contactgegevens bekend zijn bij de cliënt en diens

familie/naasten. Dienstverlener registreert hoe vaak een beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon en vermeldt dit in het jaarverslag.

## **9. Continuïteit op het gebied van personeelsinzet**

- 9.1 De Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met vaste contactpersonen voor de cliënt voor de duur van het (begeleidings)traject.
- 9.2 Opdrachtnemer heeft, in verband met de continuïteit van zorg, te allen tijde voldoende gekwalificeerd personeel om ziekte/ vakanties op te kunnen vangen.

## **10. Passende en effectieve ondersteuning**

- 10.1 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de cliënt passende, integrale ondersteuning ontvangt die aansluit bij zijn/haar specifieke problematiek. Binnen de ondersteuning is aandacht op alle leefgebieden, waaronder zelfzorg en gezondheid, sociaal netwerk, maatschappelijk functioneren, huiselijke relaties, zinvolle daginvulling, huisvesting/ woongedrag, administratie en financiën, justitie en mantelzorg. Met de cliënt worden op alle voor hem/haar relevante leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt.
- 10.2 De Opdrachtnemer biedt ondersteuning vanuit het gedachtegoed van 'herstel' en, gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en participatie.
- 10.3 Opdrachtnemer kan, wanneer de Opdrachtgever daar om vraagt, aantonen dat en op welke wijze hij werkt met bewezen effectieve methodiek(en). Hierbij is er ruimte voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.

## **11. Acceptatieplicht**

- 11.1 Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht m.b.t. het aannemen van cliënten die een indicatie hebben voor de producten beschermd wonen en beschermd thuis (zwaar, midden en licht) waarvoor de Opdrachtnemer zich heeft ingeschreven.
- 11.2 De Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer zich maximaal inspant om wachtlijsten te voorkomen waardoor er zo kort mogelijke wachttijden ontstaan. Opdrachtnemer heeft de plicht aan Opdrachtgever om wachttijden en wachtlijsten tijdig te melden. Indien een Opdrachtnemer geen mogelijkheid heeft te starten met de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen, dan kan de cliënt, eerst na toestemming Toegang, aan een andere Opdrachtnemer worden aangeboden. Het niet kunnen leveren van de ondersteuning dient zo snel mogelijk via beveiligd emailverkeer aan de Toegang gemeld te worden met de reden waarom niet gestart kan worden met de ondersteuning.
- 11.3 Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om in samenwerking met collega-zorgaanbieders de verantwoordelijkheid voor het opvangen van cliënten die qua zorgvraag een meer dan gemiddelde complexe zorgvraag hebben en/of moeilijk plaatsbaar zijn binnen de bestaande mogelijkheden. Daarbij wordt een beroep gedaan op de gezamenlijke verantwoordelijkheid van aanbieders, ieder vanuit zijn deskundigheid en capaciteit, om een oplossing te zoeken voor cliënten die moeilijk plaatsbaar zijn. Dit in afstemming met en op verzoek van de Toegang. Opdrachtnemer draagt op gebied van deskundigheid en capaciteit bij aan het bieden van een oplossing.

## **12. Continuïteit ondersteuning gedurende het Beschermd Wonen**

- 12.1 Opdrachtnemer faciliteert overgang naar lichtere vorm van zorgverlening.

- 12.2 Indien Opdrachtnemer binnen de eigen organisatie geen lichtere beschermde woonplekken kan bieden, dan dient Opdrachtnemer aantoonbare afspraken te maken met collega zorgaanbieders over de mogelijkheden van doorstroom van cliënten naar die betreffende zorgaanbieder.
- 12.3 In geval van overdracht van de cliënt naar een andere zorgaanbieder organiseert Opdrachtnemer een zogenaamde 'warme overdracht' naar de nieuwe aanbieder, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger.
- 12.4 Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de cliënt in staat te stellen zijn ondersteuningsdoelen te realiseren. Wanneer de Opdrachtnemer tot de conclusie komt dat hij daartoe ondanks maximale inspanning niet in staat is en de cliënt reëel gestelde doelen (dat wil zeggen gebaseerd op zijn wensen en mogelijkheden) niet realiseert, vraagt de Opdrachtnemer om intercollegiale consultatie of onderzoekt hij de mogelijkheid van plaatsing bij een andere aanbieder. Voordat hij hiertoe over gaat, meldt de Opdrachtnemer dit bij de Opdrachtgever.

### **13. Tussentijdse beëindiging zorg cliënt**

- 13.1 Opdrachtnemer treedt voor beëindiging van de zorgovereenkomst met de cliënt, ongeacht de reden daarvoor, eerst in overleg met de Toegang. Hiertoe levert Opdrachtnemer tijdig een schriftelijke motivatie voor de beëindiging. Hieraan voorafgaand dient Opdrachtnemer met cliënt het protocol "voorkomen beëindiging van ondersteuning" doorlopen te hebben, zoals opgenomen in het werkafsprakenboek.
- 13.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het herplaatsen van de cliënt in geval van onhoudbare situaties<sup>1</sup>, conform de procedure opgenomen in het werkafsprakenboek.
- 13.3 Indien de cliënt de ondersteuning zelf stop wenst te zetten, spant Opdrachtnemer zich in om te achterhalen wat hiervoor de reden is, geeft cliënt zo mogelijk bedenktijd, registreert dit en informeert hierover onmiddellijk de Toegang.

### **14. (Vorbereiding op) uitstroom uit Beschermd Wonen**

- 14.1 Opdrachtnemer onderschrijft de visie, uitgangspunten en leidende principes zoals genoemd in het convenant duurzame huisvesting en begeleiding kwetsbare doelgroepen.
- 14.2 Vanaf het moment van instroom werkt Opdrachtnemer toe naar uitstroom van cliënt. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in aanloop van uitstroom uit het Beschermd Wonen de in het ondersteuningsplan van cliënt benoemde resultaten zijn behaald.
- 14.3 Wanneer een cliënt klaar is om uit te stromen, dient er geen sprake meer te zijn van onplanbare zorg.
- 14.4 Opdrachtnemer draagt er -in de voorbereiding van de cliënt op het zelfstandig wonen- zorg voor dat voor dat zes (6) maanden voor het moment van uitstroom uit beschermd wonen de cliënt is aangemeld voor de regionale voorrangsregeling voor kwetsbare doelgroepen.
- 14.5 Opdrachtnemer begeleidt de cliënt die op reguliere wijze uitstroomt bij het vinden van een geschikte woning.
- 14.6 Opdrachtnemer draagt er -in de voorbereiding van de cliënt op het zelfstandig wonen- zorg voor dat twee (2) maanden voor het moment van uitstroom uit Beschermd Wonen

---

<sup>1</sup> Situaties waarbij Opdrachtnemer niet de begeleiding/ondersteuning kan leveren omdat cliënt zich hieraan onttrekt of afspraken niet nakomt of situaties van onheuse of agressieve bejegening van medewerker(s) door cliënt.

de cliënt een aanvraag doet bij de Sociale Dienst om te kunnen beschikken over het benodigde inkomen om te voorzien in huur en de overige kosten levensonderhoud als hier op andere wijze niet in is voorzien.

- 14.7 Opdrachtnemer draagt er samen met partners-in de voorbereiding van de cliënt op het zelfstandig wonen- zorg voor dat voor het moment van uitstroom uit Beschermd Wonen de cliënt bekend is met wat het betekent om een goede bewoner en huurder te zijn. Wat goed huurderschap is, hebben de woningcorporaties vastgelegd in het document 'Goed Huurderschap'.
- 14.8 Voordat de cliënt uitstroomt uit Beschermd Wonen draagt Opdrachtnemer zorg voor de totstandkoming van een plan voor eventuele benodigde nazorg en/of vervolgondersteuning. Bij het opstellen van dit plan wordt de Toegang van de uitstroomgemeente en de cliënt zelf of zijn wettelijk vertegenwoordiger betrokken. Bij uitstroom via de regionale voorrangsregeling, dient de woningcorporatie ook betrokken te worden door de Opdrachtnemer.
- 14.9 In geval van overdracht van de cliënt naar een andere aanbieder organiseert Opdrachtnemer een zogenaamde 'warme overdracht' naar de nieuwe aanbieder, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt.

## 15. Transformatie

- 15.1 Opdrachtnemer neemt actief deel aan de Overlegtafels die door Opdrachtgever wordt georganiseerd in het kader van de doorontwikkeling van het Beschermd Wonen.
- 15.2 Opdrachtnemer denkt mee en draagt bij aan de realisering van de transformatie van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis, waarbij wordt ingezet op kleinschaligere woonplekken in de wijk en meer regionale spreiding.
- 15.3 Opdrachtnemer onderhoudt een relevant en effectief netwerk in (de regio) West Brabant West. Op verzoek dient Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever te specificeren hoe dit 1e-lijnsnetwerk is ingericht. Denk aan organisaties in de Sociale basis, Welzijnsorganisaties, organisaties voor cliëntondersteuning Crisisdiensten, Outreachende teams, Bemoeizorg, 2e lijn WMO- en Jeugdaanbieders, woningcorporaties, etc.

## Overige eisen

### 16. Eisen aan de levering Beschermd Wonen en Beschermd Thuis

- 16.1 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat cliënten zich ten alle tijden eerst melden bij de woongemeente met een aanvraag voor een indicatie alvorens zij bij Opdrachtnemer geregistreerd kunnen worden. De Opdrachtgever verstrekt aan de Opdrachtnemer waarvoor de cliënt heeft gekozen een individuele opdracht met het Toewijzingsbericht. Deze WMO-Toewijzing wordt verstrekt wanneer de cliënt binnen zes (6) weken na toestemming van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer kan worden geplaatst.
- 16.2 Indien de looptijd van de indicatie en de individuele opdrachtverstrekking eindigt of indien er een verandering in de ondersteuningsbehoefte is ontstaan, dient de cliënt zich opnieuw te melden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer ondersteunt de cliënt hierbij. De Opdrachtgever zal de cliënten acht (8) weken voor het aflopen van de indicatie met een duur langer dan één (1) jaar een herinneringsbrief sturen.
- 16.3 Binnen vijf (5) werkdagen na beëindiging van de werkzaamheden bij een cliënt rapporteert de Opdrachtnemer dit aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer maakt

hierbij gebruik van het Stopzorg bericht (WMO307). De Opdrachtgever verwacht dat bij de beëindiging van de zorg een eindevaluatie gehouden wordt waarbij wordt vastgelegd in hoeverre het beoogde resultaat is bereikt en waarin de tevredenheid van de cliënt over zijn/haar traject wordt vastgelegd.

- 16.4 De Opdrachtnemer voert het Beschermd Wonen uit, in overeenstemming met de individuele opdrachtverstrekking van de Opdrachtgever en met het ondersteuningsplan, waarvan het leveringsplan onderdeel is.
- 16.5 De Opdrachtgever verstrekt de individuele opdracht door middel van een Toewijzingsbericht (WMO301). De Opdrachtnemer neemt vervolgens contact op met de cliënt en maakt samen met de cliënt binnen tien (10) werkdagen na verstrekking van de individuele opdracht afspraken over wanneer de ondersteuning in de vorm van Beschermd Wonen start. De Opdrachtnemer stuurt binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen de aanvangsdatum naar de Opdrachtgever door middel van het Startzorg bericht (WMO305).
- 16.6 Indien de Opdrachtgever voornemens is te besluiten dat de maatwerkvoorziening Beschermd Wonen onderdeel uit zal gaan maken van het ondersteuningsplan, wordt aan de Opdrachtnemer verzocht om een leveringsplan op te stellen. Door de Opdrachtnemer wordt vervolgens met de cliënt overlegd over de uitvoering van het ondersteuningsplan voor Beschermd Wonen. De Opdrachtnemer vertaalt het ondersteuningsplan in concrete werkafspraken. Dit is het leveringsplan. In het leveringsplan is onder andere opgenomen welke resultaten behaald moeten worden, welke activiteiten worden uitgevoerd ten behoeve van het behalen van deze resultaten, de frequentie waarmee deze activiteiten moeten worden uitgevoerd, hoe de ondersteuning bijdraagt aan het behalen van de beoogde resultaten en wanneer het leveringsplan met de cliënt wordt geëvalueerd. Ook is in het leveringsplan vastgelegd welke afspraken er zijn gemaakt met de mantelzorger en eventuele andere zorg- en dienstverleners en hoe de Opdrachtnemer samenwerkt met de mantelzorger/ vrijwilliger en andere zorg- en dienstverleners aan de ondersteuning van de cliënt.
- 16.7 De Opdrachtnemer dient het ondertekende leveringsplan binnen acht (8) werkdagen na binnenkomst van het verzoek van de Opdrachtgever om het leveringsplan op te stellen aan te leveren bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever voegt het leveringsplan na ontvangst van de Opdrachtnemer toe aan het ondersteuningsplan.
- 16.8 De cliënt ontvangt binnen twee (2) weken na het indienen van de aanvraag een ondersteuningsplan, met daarin het besluit of de cliënt in aanmerking komt voor de Beschermd Wonen en zo ja wat de looptijd is van de indicatie. Zonder dit besluit is het voor cliënt niet mogelijk gebruik te maken van Beschermd Wonen. Het leveringsplan maakt onderdeel uit van het besluit en wordt met het ondersteuningsplan meegestuurd.

## **17. Communicatie en samenwerking met de Toegang en backoffice**

- 17.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking, informatie-uitwisseling en samenwerking met de medewerkers van de Toegang.
- 17.2 Opdrachtnemer accepteert de afspraken met betrekking tot de taak en werkwijze van de Toegang zoals beschreven in het werkafsprakenboek en handelt naar deze afspraken.
- 17.3 Communicatie over klantgegevens gebeurt via een beveiligde e-mail omgeving. Wanneer de aanbieder een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat.

- 17.4 Wanneer de looptijd van de beschikking eindigt of wanneer er wijzigingen in de zorgvraag zijn, die aanleiding geven tot het wijzigen van een indicatie, wordt hierover tijdig contact opgenomen met de Toegang. Hierbij wordt de minimale doorlooptijd van de toegangsprocedure van acht (8) weken gerespecteerd.

## **18. Evaluatie, controle en toezicht**

- 18.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren, ten minste jaarlijks middels een accountgesprek, de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden.
- 18.2 De Opdrachtgever kan bij de Opdrachtnemer een controleverklaring, jaarrekening, productieverantwoording en/of maatschappelijk jaarverslag opvragen over de geleverde ondersteuning in het voorgaande jaar waarin de verantwoording wordt afgelegd over het beleid in het afgelopen kalenderjaar.
- 18.3 De Opdrachtnemer conformeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol 2022 financiële productieverklaring Wmo (in te zien via <http://i-sociaaldomein.nl>).
- 18.4 Het is Opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de aanbieder, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek.
- 18.5 Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever binnen twee (2) weken data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek.

## **19. Gebruik Nederlandse taal**

- 19.1 Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden de Nederlandse taal in woord en geschrift wordt gebruikt.
- 19.2 Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

## **20. Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector**

- 20.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt middels een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de aanbieder van toepassing is.