

**Programma van Eisen  
Fase-Z Wonen**

**Zwolle**

## **Inhoudsopgave**

1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen .....	3
2. Tevredenheidsonderzoek .....	5
3. Personeel (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires) .....	5
4. Onderaanneming.....	6
5. Accommodatie .....	7
6. Toezicht.....	7
7. Uitvoering en levering Ondersteuning .....	7
8. Communicatie en contractmanagement.....	9
9. Administratie, declaratie, betaling en verantwoording.....	11
10. Social Return on Investment .....	10

## 1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen

1.1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst, het Inkoopdocument Fase-Z Wonen inclusief bijlagen, waaronder dit Programma van Eisen en de productomschrijving van Opdrachtgever.
1.2	<p>Opdrachtnemer voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Wmo 2015;</li><li>b. Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT);</li><li>c. De vigerende voor aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes;</li><li>d. De governancecode zorg<sup>1</sup>;</li><li>e. Landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning;</li><li>f. Registratie in het AGB-register Vektis C.V. en een geldige AGB-code.</li></ul> <p>Indien van toepassing, dient de aanbieder te beschikken over een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders<sup>2</sup>.</p>
1.3	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en handelt ernaar (o.a. Wmo, Wtza, Wlz, Zvw en Wet Bibob).
1.4	Opdrachtnemer neemt kennis van de actuele verordening en beleidsplannen van de gemeente en handelt ernaar. Aanbieder conformeert zich aan eventuele wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving.
1.5	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 - 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Inwoners en Opdrachtgever.
1.6	Opdrachtnemer beschikt over een, voor de doelgroep gebruikersvriendelijke, website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); Openingstijden; Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten; Informatie over het indienen van klachten;

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

<sup>2</sup> <https://www.toetredingzorgaanbieders.nl/>

	<p>Privacy statement/protocol.</p>
<p>1.7</p>	<p>Opdrachtnemer gaat bewust om met de financiële middelen en maakt geen maatschappelijk onverantwoorde winsten. Bij winsten hoger dan 10% kan Opdrachtgever een Toezicht rechtmatigheidsonderzoek instellen.</p>
<p>1.8</p>	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de algemene normen voor een verantwoorde bedrijfsvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen leningen te verstrekken die geen verband houden met de te leveren zorg of niet zijn voorzien van een zekerheidsstelling en die niet worden verstrekt volgens marktconforme voorwaarden;</li> <li>• Geen vastgoed huren, of diensten of producten afnemen tegen voor de regio en de branche niet-marktconforme voorwaarden;</li> <li>• Geen management-, consultatie-, of franchisevergoedingen af te dragen die niet marktconform zijn of die niet voldoen aan landelijke richtlijnen ten aanzien van reële vergoedingen in de zorg;</li> <li>• Geen bedragen te onttrekken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, of niet marktconforme wijze.</li> </ul>
<p>1.9</p>	<p>Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever direct op de hoogte indien sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves, een liquiditeitsprobleem, negatieve exploitatieresultaten of andere (financiële) problemen die de continuïteit van de Ondersteuning kunnen beïnvloeden. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. Opdrachtgever heeft het recht om een (extern) (accountants)onderzoek in te stellen.</p>
<p>1.10</p>	<p>Opdrachtnemer heeft kwaliteitsbewaking in zijn organisatie verankerd en past deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst toe. Opdrachtnemer werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend gecertificeerd kwaliteit managementsysteem dat 1) toeziet op borging van de kwaliteit van de organisatie en 2) een kwaliteitstoetsing bevat door middel van een externe audit uitgevoerd door een geaccrediteerde instelling.</p>
<p>1.11</p>	<p>Opdrachtnemer beschikt over een adequate <u>klachtenprocedure</u> conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg WKKGZ, welke laagdrempelig en kosteloos is ingericht voor de Inwoner.</p>
<p>1.12</p>	<p>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 en participeert in het gemeentelijk ontwikkelplan huiselijk geweld.</p>
<p>1.13</p>	<p>Opdrachtnemer heeft een vastgesteld calamiteiten protocol voor meldingen van incidenten en/of geweld tijdens de Ondersteuning. Alle medewerkers zijn op de hoogte van het protocol en handelen hiernaar. In het protocol is duidelijk omschreven op welke wijze calamiteiten gemeld moeten worden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de calamiteitenprotocollen van de GGD IJsselland. Meldingen aan de</p>

gemeente vinden zo snel mogelijk plaats, uiterlijk binnen twee werkdagen, met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de cliënt waar deze is gesignaleerd.

1.14 Opdrachtnemer meldt signalen van fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ van de NZa

1.15 Opdrachtnemer voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

1.16 Opdrachtnemer is in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag van de Rechtspersoon. Opdrachtnemer is tevens in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (niet ouder dan drie (3) maanden voor start werkzaamheden) van alle medewerkers (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor zover zij beroepskrachten en andere personen zijn die beroepsmatig met Inwoners in contact kunnen komen.

1.17 Het is voor Opdrachtnemer, hulpverleners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Inwoner of Opdrachtgever.

1.18 Aan het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.

## 2. Tevredenheidsonderzoek

2.1 Opdrachtnemer laat één (1) keer per twee (2) jaar door een onafhankelijk bureau een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten.

2.2 Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe een cliënttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de Inwoners met indicatie Fase-Z Wonen binnen de organisatie van Opdrachtnemer.

## 3. Personeel (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires)

3.1 Opdrachtnemer garandeert voldoende opgeleid en gekwalificeerd personeel in te zetten conform de eisen zoals gesteld in het Inkoopdocument en bijbehorende bijlagen.

3.2 Opdrachtnemer betaalt haar personeel minimaal uit volgens de van toepassing zijnde cao.

3.3 Opdrachtnemer stelt o.a. de volgende eisen aan het personeel:

- 1) Personeel houdt zich aan de voor hen geldende beroepscode.
- 2) Een getekende geheimhoudingsverklaring van toepassing op de functie.
- 3) Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling.
- 4) Culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Inwoner worden gerespecteerd.
- 5) Discretie en een integere houding.
- 6) Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

3.4 Opdrachtnemer kan naast professionele medewerkers een ervaringsdeskundige inzetten, als hij/zij is opgeleid tot ervaringsdeskundige op minimaal mbo-4 niveau. Een ervaringsdeskundige die niet is opgeleid tot ervaringsdeskundige kan alleen ingezet worden als vrijwilliger. Vrijwilligers van Opdrachtnemer staan onder directe aansturing van een hbo-professional en kunnen nooit ingezet worden ter vervanging van een professional.

3.5 Opdrachtnemer borgt en verbetert de dienstverlening door de kennis van het personeel systematisch en aantoonbaar te onderhouden en te ontwikkelen middels trainingen en bijscholing van het personeel. Hiervoor heeft Opdrachtnemer een opleidingsplan.

#### 4. Onderaanneming

4.1 Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van een deel van de Ondersteuning, waarvoor de Opdrachtnemer zelf geen expertise of deskundigheid heeft, een Onderaannemer inzetten.

4.2 Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de door de Onderaannemer geleverde Ondersteuning.

4.3 Opdrachtnemer garandeert dat de Ondersteuning door de Onderaannemer(s) voldoet aan alle eisen gesteld in de Raamovereenkomst.

4.4 De inschakeling van een Onderaannemer geschiedt op eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer uit deze Raamovereenkomst.

4.5 Opdrachtnemer staat er voor in dat de Onderaannemer desgevraagd aan Opdrachtgever alle inlichtingen en informatie verstrekt die Opdrachtnemer zelf ook dient te verstrekken, alsmede alle informatie die Opdrachtgever verlangt over de verhouding tussen Opdrachtnemer en de Onderaannemer.

4.6 Opdrachtnemer blijft bij inschakeling van een Onderaannemer ook verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de verleende Ondersteuning onder deze Raamovereenkomst (waaronder declaraties en het indienen van verantwoordingen).

4.7 Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever informatie over de Onderaannemers die worden ingezet in kader van de Ondersteuning. De inzet van onderaannemers door Opdrachtnemer is pas akkoord als de Opdrachtgever toestemming

heeft gegeven voor deze inzet.

## 5. Accommodatie

5.1 De accommodatie van Opdrachtnemer waar Inwoners gebruik van maken voldoet aan alle wettelijke ruimtelijke en veiligheidseisen voor huisvesting, milieu en hygiëne.

5.2 De accommodatie is zodanig ingericht dat methodisch gewerkt kan worden aan het vergroten van zelfstandigheid.

5.3 Inwoners beschikken over een eigen woonruimte binnen de accommodatie.

## 6. Toezicht

6.1 Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in kennis van rapporten door de inspectie IGZ, sociale recherche of toezichthouder GGD uitgebracht.

6.2 Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan uitvoering van proactief of signaal gestuurd rechtmatigheidsonderzoek door toezichthouders in opdracht van de Opdrachtgever.

6.3 Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan uitvoering van proactief of signaal gestuurd kwaliteitsonderzoek door toezichthouders in opdracht van Opdrachtgever.

## 7. Uitvoering en levering Ondersteuning

7.1 Opdrachtnemer levert de Ondersteuning zoals omschreven in de productomschrijving Fase-Z Wonen, spoedplek en module crisis.

7.2 De kwaliteitseisen die staan beschreven in het Landelijke toetsingskader Wmo ([Landelijk-toetsingskader-Wmo-toezicht.pdf](#)) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit programma van eisen wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit PvE.

7.3 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Ondersteuning 24 uur per dag 7 dagen in de week ook tijdens weekenden, algemeen erkende feestdagen en tijdens vakantieperiodes.

7.4 Opdrachtnemer heeft een zorgplicht en een acceptatieplicht. Opdrachtnemer is verplicht iedere Inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van Ondersteuning. Selectie van Inwoners op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook is niet toegestaan.

- 7.5 Opdrachtnemer start niet eerder met de Ondersteuning alvorens daar door middel van een 301 Toewijzingsbericht toestemming voor is gegeven, met uitzondering van crisis en met uitzondering van buitengewone situaties bij Opdrachtgever, waardoor tijdige verzending van 301 wordt belemmerd. In deze buitengewone situatie start Opdrachtnemer niet eerder dan wanneer Opdrachtgever schriftelijke toestemming heeft gegeven voor start Ondersteuning.
- 7.6 De Opdrachtnemer stemt op basis van de beschikking en het ondersteuningsplan (op te vragen bij de Inwoner) de werkzaamheden af met de Inwoner. De afspraken inzake de Ondersteuning worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en dienen toegankelijk te zijn voor de Inwoner, fysiek en/of digitaal. Tevens dient het op elk moment opvraagbaar te zijn voor de Opdrachtgever, met inachtneming van wet- en regelgeving over gegevensuitwisseling en -bescherming.
- 7.7 Opdrachtnemer zet gerichte Ondersteuning in om doelen uit het Ondersteuningsplan te realiseren. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Inwoner optimaal wordt ondersteund bij het zoveel mogelijk behouden en waar mogelijk vergroten van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie.
- 7.8 Opdrachtnemer levert Ondersteuning passend bij de situatie van Inwoner. Daarbij wordt rekening gehouden met godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond van Inwoners.
- 7.9 Opdrachtnemer zorgt zoveel mogelijk voor vaste begeleiders die de Ondersteuning aan Inwoners leveren.
- 7.10 Opdrachtnemer maakt indien mogelijk gebruik van informele Ondersteuning uit het netwerk van de client.
- 7.11 Opdrachtnemer declareert het afwezigheidsstarief wanneer inwoner meer dan elf (11) dagen afwezig is per kalenderjaar. Opdrachtnemer volgt de werkwijze zoals opgenomen in het Beschrijvend document.
- 7.12 Opdrachtnemer kan de Ondersteuning aan Inwoner niet meer declareren bij Opdrachtgever en beëindigd indien van toepassing de Ondersteuning:
- 1) Vanaf het moment dat de Toewijzing van desbetreffende Inwoner is verlopen;
  - 2) Vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is van de gemeente Zwolle;
  - 3) Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner;
  - 4) Wanneer de Inwoner is overleden;
  - 5) Indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de Ondersteuning niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en Inwoner daarover tevreden is. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever;
  - 6) Op grond van zwaarwegende redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Ondersteuning te beëindigen;
  - 7) Als Inwoner ondersteuning ontvangt vanuit de Wlz of andere wetgeving.

7.13 Zwaarwegende redenen als bedoeld in 7.12 sub 6 kunnen zijn:

- 1) Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker) die ondersteuning verleent of (één van de ) medebewoners, in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner;
- 2) Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- 3) Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die ondersteuning verleent;
- 4) Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer doorloopt bij een verzoek tot beëindiging om zwaarwegende redenen de volgende stappen:

- 1) Opdrachtnemer voert minimaal twee gesprekken met de Inwoner over de redenen die voor Opdrachtnemer aanleiding zijn tot het voornemen de Ondersteuning te beëindigen. Bij het tweede gesprek is een consultant van SWT Zwolle aanwezig;
- 2) Opdrachtnemer legt de verslagen van deze gesprekken vast in het dossier, tezamen met de gemaakte afspraken;
- 3) Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een eerste schriftelijke waarschuwing aan Inwoner. Een kopie wordt opgenomen in het dossier;
- 4) Mochten de gemaakte afspraken weer niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een tweede schriftelijke waarschuwing aan Inwoner. Ook hiervan wordt een kopie opgenomen in het dossier.

Als de verwachting is dat het beëindigen van de ondersteuning onvermijdelijk is, doet Opdrachtnemer melding bij Opdrachtgever. De melding wordt ondertekend door de verantwoordelijke leidinggevende en is voorzien van de gespreksverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken en een kopie van de eerste en tweede waarschuwing. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of er een zwaarwegende reden bestaat.

7.14 Opdrachtnemer werkt actief samen met ketenpartners op het gebied van zorg en welzijn en partners in het voorliggend veld.

## 8. Communicatie en contractmanagement

8.1 Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben beide een vast contactpersoon voor de naleving van de Raamovereenkomst. Bij wisseling zorgen partijen voor tijdige overdracht en informeren elkaar uiterlijk binnen twee weken.

8.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.

8.3 Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie 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 Ondersteuning. Opdrachtnemer is niet gerechtigd (extra) kosten hiervoor aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

brengen.

8.4 Minimaal twee (2) keer per jaar vindt een accountgesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt o.a. de dienstverlening van de Opdrachtnemer besproken en geëvalueerd. De basis voor de gesprekken wordt aangegeven in het contractmanagementplan.

8.5 Opdrachtnemer werkt actief mee aan het realiseren van de transformatiedoelstellingen en neemt actief deel aan overleggen waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de transformatie, inhoud en kwaliteit van de Ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt en implementeert.

8.6 Opdrachtnemer verstrekt één keer per jaar digitaal (uiterlijk in februari) de volgende managementrapportage aan bij Opdrachtgever:

- 1) Overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling;
- 2) Overzicht calamiteiten/incidenten met toelichting, acties en resultaten afhandeling;
- 3) Indien sprake is geweest van een cliëntstevredenheidsonderzoek de algemene kwaliteit en resultaten;
- 4) Oorzaken en ondernomen acties m.b.t. overschrijden van de termijn tussen toekenning en aanvang van de ondersteuning.

De inhoud van de managementrapportage kan met wederzijds goedvinden gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.

8.7 Na oplevering van de managementrapportage kan, op verzoek van de gemeente, een overleg plaatsvinden. Dit overleg kan leiden tot aanvullende werkafspraken in het kader van de overeenkomst.

8.8 Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door de gemeente.

## 9. Social Return on Investment

9.1 De opdrachtnemer is verplicht 2,5% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan SROI-inspanningen. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI, worden minimaal de waarden uit, in Bijlage VIII opgenomen, tabel bouwblokken gehanteerd, eventueel aangevuld met door het ESR vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit.

9.2 De opdrachtnemer neemt binnen 1 week na gunning contact met het ESR op om een afspraak in te plannen om een start te maken met het opstellen van het plan van aanpak. Het ESR adviseert en faciliteert de opdrachtnemer, indien gewenst, bij het opstellen van het plan van aanpak.

9.3 Opdrachtnemer levert aan het ESR een goedgekeurd plan op binnen 6 weken na gunning opdracht, hoe aan de SROI-verplichting te voldoen. Deze termijn kan, door het ESR worden verlengd, tot maximaal 12 weken. Het ESR zal zich, indien gewenst, inspannen de

	aanlevering van kandidaten aan de opdrachtnemer te bevorderen. Deze inspanningen doen niets af aan de eigen eindverantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om aan de SROI-verplichting te voldoen.
9.4	Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert opdrachtnemer, de in het plan van aanpak opgenomen, rapportage(s) aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.
9.5	6. De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
9.6	Uiterlijk binnen 2 (twee) maanden, of zoveel eerder als in het plan van aanpak is afgesproken, na het einde van de looptijd van de overeenkomst levert de opdrachtnemer een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan het ESR conform de afspraken in het plan van aanpak.
9.7	Het ESR is bevoegd om de rapportages te verifiëren. Opdrachtnemer verleent daartoe zijn volledige mede-werking. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet bij de opdrachtgever verhaald worden.
9.8	Het ESR is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij de opdrachtnemer.

## 10. Administratie, declaratie, betaling en verantwoording

10.1	Opdrachtnemer maakt gebruik van de meest actuele versie van het iWmo-berichtenverkeer. Partijen gebruiken de meest actuele versie van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
10.2	Opdrachtnemer houdt zich aan de meest actuele versie van het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) inspanningsgericht.
10.3	Opdrachtnemer kan geen btw verhalen op Opdrachtgever. De tarieven zijn vrijgesteld van btw.
10.4	Opdrachtnemer declareert uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van een maand via iWmo berichtenverkeer
10.5	Opdrachtgever betaalt de declaratie na ontvangst en controle binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.
10.6	De aanspraak van Opdrachtnemer op betaling vervalt wanneer een declaratie later dan 90 dagen na de maand waarin de Ondersteuning is verleend ontvangen is door Opdrachtgever.

- 10.7 Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van Ondersteuning die niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend.
- 10.8 Opdrachtnemer mag alleen de daadwerkelijk geleverde zorg bij Opdrachtgever onder voorwaarden zoals vermeld in het Beschrijvend document.
- 10.9 Voor het 305 Startzorg bericht houdt Opdrachtnemer de feitelijke start van de Ondersteuning aan. Onder de feitelijke start van de Ondersteuning wordt verstaan de datum van de eerste dag van verblijf na toetsing en acceptatie. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (Wmo305) binnen vijf (5) dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na toetsing en acceptatie.
- 10.10 Voor het 307 Stopzorg bericht houdt Opdrachtnemer het feitelijke eind van de Ondersteuning aan. Onder het feitelijke eind van de Ondersteuning wordt verstaan de datum van de laatste dag van verblijf. Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (Wmo307) binnen vijf (5) dagen na de laatste Ondersteuning.
- 10.11 Opdrachtnemer kan geen rente in rekening brengen indien Opdrachtgever de betalingen om reden heeft opgeschort. Het recht van Opdrachtgever om tot opschorting over te gaan laat onverlet haar recht om daarnaast terug te vorderen of te verrekenen.
- 10.12 Het algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo is van toepassing. Eventuele wijzingen in het protocol worden tijdig gecommuniceerd door Opdrachtgever. De financiële verantwoording moet voor 01 maart van het jaar t+1 binnen zijn bij Opdrachtgever. De controle verklaring van de accountant moet voor 01 april van het jaar t+1 worden aangeleverd.