

Programma van Eisen – v0.2

INLEIDING

Voor u ligt het Programma van Eisen (hierna: PvE) voor 'Dagbesteding Arbeidsmatige leeftijd'. Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst.

BEGRIPSBEPALINGEN

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) zijn onverkort van toepassing op dit PvE voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

- **Aanbieder:** Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de dagbesteding te leveren en daartoe als aanbieder een raamovereenkomst heeft gesloten met de gemeente.
- **Arbeidsmatige leeftijd:** Leeftijd van 18 jaar tot de AOW-leeftijd.
- **Beroepskracht:** Natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor aanbieder.
- **Besluit:** Beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door de gemeente aan deelnemer.
- **Bijlagen:** Aangangsels bij en integraal onderdeel van dit PvE.
- **College:** Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle.
- **Dagbesteding:** De maatwerkvoorziening dagbesteding arbeidsmatige leeftijd voor inwoners in de arbeidsmatige leeftijd.
- **Deelnemer:** Cliënt in de zin van de Wmo 2015; inwoner van de gemeente Zwolle die gebruik maakt van dagbesteding.
- **Dienstverleningsopdracht:** Een nadere opdracht voor het conform de overeenkomst leveren van een maatwerkvoorziening dagbesteding arbeidsmatige leeftijd die via een toewijzing door de gemeente aan de aanbieder wordt verstrekt.
- **Eerste aanspreekpunt (voor inwoners):** "Loket" waar een inwoner die op zoek is naar een zinvolle daginvulling terecht kan. Dit "loket" heeft meerdere ingangen; een website, maar ook een persoon op een locatie waar de inwoner terecht kan.
- **Gemeente:** De gemeente Zwolle.
- **Hulpverleners:** Alle direct bij de uitvoering aan deelnemers van dagbesteding betrokken beroepskrachten.
- **Inwoner:** Persoon met een woonplaats in de gemeente Zwolle die ingeschreven staat in het gemeenteregister personen, en van wie nog niet vaststaat of hij/zij deelnemer is of zal worden.
- **Maatschappelijk voorveld:** Ook wel voorliggend veld. Het geheel van (gesubsidieerde) welzijnspartijen en organisaties in de gemeente die ten doel hebben inwoners met behulp van vrijwilligers te ondersteunen en/of te begeleiden bij activiteiten.
- **Ondersteuningsplan:** Het plan dat deelnemer samen met Sociaal Wijkteam opstelt en waarin staat: de ondersteuningsvraag van de deelnemer, wat de deelnemer wil bereiken (resultaten) en afspraken over de mogelijke inzet van netwerk, voorliggende, algemene voorzieningen en indien van toepassing een maatwerkvoorziening.
- **Overeenkomst:** De raamovereenkomst 'Dagbesteding Arbeidsmatige leeftijd' inclusief bijlagen waaronder maar niet uitsluitend het PvE.
- **Programma van Eisen (PvE):** het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst.

- **Sociaal Wijkteam (hierna: SWT):** Het SWT – onderdeel van de gemeente Zwolle – werkt aan de uitvoering van de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo 2015. Het SWT geeft daarnaast informatie en advies over ondersteuning aan inwoners.
- **Toewijzing:** Een via elektronische weg (iWmo) verstrekte dienstverleningsopdracht.
- **Vrijwilliger:** Een onbezoldigde medewerker van een aanbieder dagbesteding, daginvulling of in het maatschappelijk voorveld die ondersteuning biedt aan een deelnemer. De vrijwilliger ontvangt zelf geen dagbesteding of daginvulling.
- **Zorgplan:** het plan dat deelnemer samen met de aanbieder opstelt en waarin is opgenomen hoe de beoogde resultaten uit het ondersteuningsplan worden behaald en afspraken waaraan de deelnemer en aanbieder zich aan te houden hebben. Daarnaast wordt in het zorgplan opgenomen de duur en het aantal dagdelen van de dagbesteding per deelnemer.

Doelstellingen van de dienstverlening

- Het bieden van een zinvolle invulling van de dag door middel van het verrichten van maatschappelijk nuttige taken.
- Het ontwikkelen van vaardigheden om zelfstandig te worden of te blijven en de zelfredzaamheid te vergroten.
- Het ontwikkelen van kennis en vaardigheden om waar mogelijk de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.
- Dagritme en structuur aanbrengen.
- Voorkomen of verminderen van eenzaamheid.
- Ontlasten van de mantelzorger.

A	Algemene eisen
1.	Aanbieder voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Aanbieder is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
2.	Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving: • Wmo 2015; • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Wet Normering Topinkomens. Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en past zijn werkwijze daarop tijdig aan.
3.	Aanbieder beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een geldige en voor de dienstverlening passende AGB-code en is geregistreerd in het AGB-register van Vektis.
4.	Aanbieder heeft kennis van onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving: • Participatiewet • Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) • Werkloosheidswet • Wet langdurige zorg (Wlz) • Zorgverzekeringswet (Zvw) Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en past zijn werkwijze daarop tijdig aan.
5.	Aanbieder onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten van de gemeente en handelt ernaar. Aanbieder 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.
6.	Aanbieder beschikt over een voor de doelgroep toegankelijke en actuele website waarop ten minste de volgende informatie is opgenomen: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • Openingstijden van de dagbestedingslocaties. • Een beschrijving van het lokale aanbod in Zwolle; • Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling. • Privacy statement/protocol.
7.	De gemeente streeft naar integrale (op elkaar afgestemde) zorg en ondersteuning, ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm deze geleverd wordt. Daarom zal de aanbieder zich inspannen om waar mogelijk de zorg en ondersteuning in belang van de deelnemer op elkaar af te stemmen.
8.	Indien een deelnemer zowel dagbesteding als ambulante begeleiding ontvangt, werken de betrokken aanbieders vanuit een integrale ondersteuningsaanpak en stemmen zij hun ondersteuning inhoudelijk op elkaar af. De aanbieder van dagbesteding werkt hier actief aan mee. Hiervoor vinden minimaal twee (2) afstemmingsmomenten per kalenderjaar, waarvan minimaal 1 fysiek plaatsvindt op de dagbestedingslocatie in aanwezigheid van de deelnemer. De aanbieders rapporteren over de afstemmingsmomenten aan het SWT.
B	Toeleiding en toegang tot dagbesteding
1.	Als geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is, dan kan een aanmelding dagbesteding worden gedaan bij de gemeente via het SWT.
2.	Het onderdeel dagbesteding is toegankelijk voor inwoners tussen 18 jaar en de AOW-leeftijd waarvoor door het SWT is vastgesteld dat er geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is.
3.	De gemeente neemt een besluit als een inwoner in aanmerking komt voor dagbesteding. Zonder dit besluit is het voor een inwoner niet mogelijk gebruik te maken van dagbesteding. De aanbieder kan geen rechten ontleen aan het

	verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe de aanbieder een dienstverleningsopdracht is verstrekt.
4.	Er wordt een indicatie afgegeven voor de dagbesteding door het SWT op basis van het Afwegingskader dagbesteding arbeidsmatige leeftijd. Het SWT legt de te bereiken resultaten vast in een ondersteuningsplan.
5.	Een inwoner die een besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor dagbesteding heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten gecontracteerde aanbieder. Hierbij wordt samen met SWT gekeken naar een aanbieder passend bij de vraag van de inwoner. De vraag van de inwoner is het vertrekpunt.
6.	De aanbieder stelt het eerste aanspreekpunt en het SWT in staat hun rol, taken en verantwoordelijkheden richting een deelnemer goed te vervullen. De aanbieder zal op geen enkele manier invloed op het eerste aanspreekpunt, het SWT of een deelnemer uitoefenen waardoor het eerste aanspreekpunt of het SWT worden belemmerd in hun werkzaamheden. De aanbieder zal op geen enkele manier (direct noch indirect) deelnemers (ver)leiden of beïnvloeden in hun keuze voor een aanbieder.
7.	De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor iedere deelnemer die voor hem kiest ter voorkomen van het selectief accepteren van deelnemers. Als de aanbieder in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de aanbieder onvoldoende is, niet kan gaan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie (3) dagen gemotiveerd bij het SWT. De gemeente beoordeelt en beslist vervolgens of de aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van dagbesteding.
8.	De aanbieder ontvangt een toewijzing via iWmo en, indien de deelnemer akkoord is, een kopie van het ondersteuningsplan en de beschikking. De aanbieder bevestigt binnen drie (3) werkdagen de ontvangst van de toewijzing door middel van een iWmo bericht.
9.	De aanbieder heeft altijd de integrale verantwoordelijkheid voor de ondersteuning die een deelnemer in de dagbesteding ontvangt.
10.	Indien de aanbieder inschat/signaleert dat het waarschijnlijk is dat een deelnemer in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, zoals de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet of Participatiewet, onderneemt de aanbieder hierop actie. De aanbieder zorgt ervoor dat de juiste partijen (zoals de deelnemer, de gemeente, wijkverpleegkundige, het CIZ en/of andere betrokken instanties afhankelijk van welke wet van toepassing is) gezamenlijk bepalen welke stappen worden ondernomen voor een passend vervolg binnen de betreffende andere wetgeving. Indien een andere partij inschat/signaleert dat het waarschijnlijk is dat een deelnemer in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, werkt de aanbieder daar aan mee en zoekt samen naar een passende oplossing.
11.	De door de aanbieder te leveren ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het ondersteuningsplan.
12.	In overleg met de deelnemer bepaalt de aanbieder hoeveel dagdelen binnen de bandbreedte van de indicatie ingezet worden.
13.	De deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen het gecontracteerde aanbod van plek te wisselen. Hierbij geldt een minimale overstaptermijn van één (1) kalendermaand, te tellen vanaf de eerste van de maand nadat het SWT aan aanbieder heeft aangegeven dat de deelnemer zal overstappen.
14.	De aanbieder onderzoekt periodiek samen met de deelnemer of ontwikkeling mogelijk is naar een lichtere of meer reguliere vorm van participatie zoals een voorziening in het maatschappelijk voorveld, vrijwilligerswerk, beschut werk, een ontwikkeltraject, scholing of betaald werk. Wanneer dit passend en haalbaar is, ondersteunt de aanbieder de deelnemer bij deze overgang en stemt hij hierover af met het SWT en relevante ketenpartners. De uitkomst wordt vastgelegd in het zorgplan en de evaluatie. Doorstroom is een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

C	Zorgplan
1.	De aanbieder maakt voor elke deelnemer een zorgplan.
2.	Na de toewijzing aan de aanbieder dient de aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met de deelnemer en binnen 6 weken na toewijzing door het SWT het zorgplan te hebben opgesteld (inclusief eventuele afstemming met andere aanbieders zoals beschreven in eis C3). De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen ¹ na het voornoemde intakegesprek.
3.	In het zorgplan is in ieder geval opgenomen: a) Welke resultaten worden behaald, op welke wijze de resultaten worden behaald en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet. b) Omschrijving van de activiteit, de duur en het aantal dagdelen van de dagbesteding. c) Integratie met de overige vormen van ondersteuning die de deelnemer en diens gezinsgenoten ontvangen. d) Werkafspraken waar de deelnemer en de aanbieder zich aan te houden hebben.
4.	Het zorgplan wordt opgesteld in samenspraak met de deelnemer en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger. De aanbieder borgt dat de deelnemer of diens vertegenwoordiger bevestigen dat zij kennis hebben genomen van het zorgplan en de daarin opgenomen afspraken. De aanbieder verstrekt de deelnemer of diens vertegenwoordiger een afschrift van het vastgestelde zorgplan.
5.	Het zorgplan sluit aan bij de resultaten en doelen die zijn opgesteld in het ondersteuningsplan zoals dat is opgesteld door de deelnemer en het SWT.
6.	(Werk)afspraken met de deelnemer die afwijken van de afspraken die gelden tussen de aanbieder en de gemeente, of die afwijken van een eventueel onderliggend ondersteuningsplan, zijn nietig.
7.	Aanbieder evalueert minimaal tweemaal per jaar, of zoveel vaker als de persoonlijke situatie van een deelnemer dat nodig maakt, de ondersteuning en het bereiken van de resultaten met deelnemer en/of vertegenwoordiger van deelnemer.
8.	De aanbieder signaleert tijdig veranderingen in de persoonlijke situatie, belastbaarheid, mogelijkheden of ondersteuningsbehoefte van de deelnemer die gevolgen kunnen hebben voor de aard, omvang of voortzetting van de dagbesteding. De aanbieder bespreekt deze veranderingen met de deelnemer en stemt, indien relevant en/of aanpassing van de indicatie of ondersteuning nodig lijkt, af met het SWT.
9.	De zorgplannen vormen onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de dagbesteding aanleiding zijn om nader het gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning binnen dagbesteding wordt ingezet.
10.	De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
11.	Bij afloop van de indicatie levert de aanbieder acht weken voor de einddatum van de indicatie aan het SWT de meest recente evaluatierapportage aan.
12.	Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst over gegevensuitwisseling en -bescherming
13.	Het beëindigen van ondersteuning aan de deelnemer, terwijl de indicatie niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij de deelnemer nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de aanbieder niet kan worden verlangd de ondersteuning voort te zetten en na toestemming van de gemeente. Gewichtige redenen kunnen zijn: • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener die de ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan

¹ Afwijken van de termijn bij overmacht is na toestemming van het SWT mogelijk.

	ontstaan vanuit de deelnemer maar ook vanuit de handelwijze van familie van de deelnemer. Het herhaaldelijk niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na ten minste twee schriftelijke waarschuwingen en een redelijke hersteltermijn. Het is aan de gemeente in samenspraak met de aanbieder om te beoordelen of er een gewichtige reden bestaat. De aanbieder meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de gemeente wanneer de aanbieder de ondersteuning niet kan voortzetten. Indien de gemeente instemt met het verzoek, kan de gemeente in overleg met de deelnemer een andere gecontracteerde aanbieder benaderen voor de ondersteuning.
14.	Bij afloop van de indicatie wordt het zorgplan en de voortgangsrapportages gebruikt om een nieuw ondersteuningsplan op te stellen.
15.	Bij het stoppen van de dagbesteding legt de aanbieder de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de deelnemer in de vorm van een evaluatie.
D	Kwaliteit
1.	De kwaliteitseisen die staan beschreven in de 'Nadere regels kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning—maatwerkvoorzieningen' bij de verordening Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente Zwolle (hierna 'Nadere regels kwaliteitseisen', zie Bijlage nadere regels kwaliteit.pdf) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit PvE wordt afgeweken, en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit PvE. Daar waar in de nadere regels kwaliteitseisen wordt gesproken over 'beroepskrachten' moet worden gelezen 'hulpverleners' zoals gedefinieerd in dit PvE. Daar waar in de nadere regels kwaliteitseisen wordt gesproken over 'cliënten' moet worden gelezen 'deelnemers' zoals gedefinieerd in dit PvE.
2.	De uitvoering vindt plaats door hulpverleners die geschoold zijn op Mbo-3 en Mbo-4 niveau. Aanvullend aan de personeels- en bezettingseisen is het toegestaan ook vrijwilligers in te zetten onder regie en verantwoordelijkheid van een vaste Mbo-niveau hulpverlener. De vrijwilliger mag nooit alleen op een groep staan.
3.	De aanbieder stelt per locatie en per groep een schriftelijk personeelsbezettingsplan vast. Dit plan bevat ten minste: - het maximale aantal deelnemers per groep; - het aantal aanwezige gekwalificeerde hulpverleners; - de inzet van stagiairs en vrijwilligers; - de per groep beschikbare deskundigheid; en - de wijze waarop vervanging bij uitval is geregeld. Tijdens de uitvoering is op iedere groep ten minste één gekwalificeerde hulpverlener fysiek aanwezig. Stagiairs en vrijwilligers tellen niet mee bij het bepalen van de minimale professionele bezetting. De aanbieder verstrekt het personeelsbezettingsplan op verzoek aan de gemeente.
4.	De aanbieder waarborgt dat de dagbesteding bij ziekte, verlof of andere personeelsuitval doorgang vindt volgens de afgesproken openingstijden.
5.	De hulpverleners beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden, en communiceren helder en overleggen met deelnemers over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
6.	In te zetten hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers dienen te beschikken over een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De aanbieder kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
7.	De hulpverlener heeft kennis van Zwolse (voorzittende) voorzieningen en activiteiten en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de deelnemer.
8.	De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger:

	- dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van de deelnemer; - dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback; - is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.
9.	De aanbieder is bekend met Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze ten behoeve van de deelnemer.
10.	De aanbieder bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door: a) Hulpverleners bij te scholen op hun vakgebied. b) Het waarborgen van de medezeggenschap van de deelnemers in de organisatie van de aanbieder. c) Het waarborgen van een goed samenspel tussen hulpverleners en mantelzorgers en vrijwilligers. d) Te beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling.
11.	Voor een in eis D10 genoemde effectieve en laagdrempelige klachtenregeling geldt: - De aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt wanneer die een klacht over de aanbieder of dienstverlening wil melden. Cliënten kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren. - Binnen twee werkdagen na de melding ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging met daarbij een duidelijke uitleg hoe het proces verder zal verlopen. - De klacht wordt binnen twee werkweken na melding afgehandeld. - De aanbieder houdt zelf de verantwoordelijkheid voor het proces, en verwijst de cliënt in principe niet terug naar de gemeente of andere instantie. - De aanbieder pakt de klacht op en probeert tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan neemt de aanbieder contact op met de gemeente voor overleg. - De aanbieder informeert de cliënten op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, en in welke termijnen, en wat daarin de rol is van de aanbieder. Deze informatie geeft de aanbieder aan cliënten; individueel bij iedere intake, maar ook algemeen op een makkelijk te vinden manier via de website.
12.	De aanbieder zorgt ervoor dat hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van de deelnemer. Deze signalen worden door de aanbieder onverwijld doorgeleid naar de opdrachtgever of naar de door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met de opdrachtgever worden deze signalen door de aanbieder indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij deelnemer betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
13.	De aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die gedurende toeleiding en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de verstrekking van de dagbesteding. De aanbieder meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de gemeente. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen. Voornoemde werkwijze is te vinden op: https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-professionals/inkoop-en-contractering/meldingsplicht-zorgaanbieders
14.	De aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
15.	Het is voor de aanbieder, 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 deelnemer of de gemeente.

16.	De aanbieder dient de deelnemer niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de deelnemer over de aanbieder of de gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun hulpverleners of het disfunctioneren van de eigen organisatie.
17.	De dagbestedingslocatie bevindt zich binnen de gemeentegrenzen van Zwolle of op maximaal 2,5 kilometer afstand van de gemeentegrens van Zwolle.
18.	Iedere locatie waar dagbesteding wordt aangeboden: a) is geschikt en toegestaan voor het beoogde gebruik en beschikt, voor zover vereist, over de noodzakelijke vergunningen, meldingen en toestemmingen; b) voldoet aan de toepasselijke eisen voor brandveiligheid, arbeidsomstandigheden, toegankelijkheid en, indien van toepassing, voedselveiligheid; c) beschikt tijdens openingstijden over voldoende BHV-organisatie, waarbij ten minste één opgeleide BHV'er aanwezig is; d) beschikt over sanitaire voorzieningen die zijn afgestemd op de doelgroep en toegankelijk en bruikbaar zijn voor deelnemers met een lichamelijke beperking, waaronder rolstoelgebruikers. De aanbieder verstrekt op verzoek bewijsstukken waaruit blijkt dat aan deze eisen wordt voldaan.
19.	De aanbieder inventariseert per aangeboden activiteit de veiligheids- en gezondheidsrisico's en treft passende beheersmaatregelen. Deelnemers verrichten uitsluitend werkzaamheden die passen bij hun belastbaarheid, vaardigheden en ondersteuningsbehoefte. Deelnemers ontvangen vooraf begrijpelijke instructies en staan bij risicovolle werkzaamheden onder passend toezicht. De aanbieder verstrekt waar nodig persoonlijke beschermingsmiddelen en ziet toe op het juiste gebruik daarvan.
E	Rapportage tevredenheid en klachten
1.	De aanbieder levert één keer in de drie jaar (voor het eerst vóór 1 maart 2031) aan de gemeente een rapportage aan met daarin de uitkomsten van de door aanbieder uit te voeren meting van deelnemerservaringen, een verslag van diens afstemming van deze uitkomsten met de deelnemersvertegenwoordigers, en een plan van aanpak op welke manier benodigde verbeteringen worden doorgevoerd. Een en ander laat onverlet de verplichting van de aanbieder om tekortkomingen ten aanzien van de overeenkomst per ommegaande weg te nemen; afstemming met deelnemers(vertegenwoordiging) doet niets af aan de verplichtingen jegens de gemeente.
2.	De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst vóór 1 maart 2029, aan de gemeente een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over geleverde dagbesteding naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
3.	De gemeente is gerechtigd om ook zelf de tevredenheid van deelnemers over de door de aanbieder verrichtte diensten (laten) meten. De manier waarop de meting wordt uitgevoerd, zowel inhoudelijk als wat de werkwijze betreft, stemt de gemeente vooraf met de aanbieder af. De wens is om te komen tot een manier die voor alle partijen werkbaar en bruikbaar is en tot eenduidige uitkomsten leidt. Daar waar minpunten worden geconstateerd die worden veroorzaakt doordat de aanbieder de overeenkomst niet-nakomt, behoudt de gemeente haar wettelijke en contractuele rechten voor. Daar waar minpunten worden geconstateerd die buiten de overeenkomst of buiten de invloedssfeer van de aanbieder vallen, garandeert de aanbieder een uiterste inspanning om, in redelijkheid, te komen tot verbetering.
F	Tarieven
1.	De aanbieder voert de overeenkomst uit tegen een tarief per dagdeel. Een dagdeel bestaat uit minimaal 3 aaneengesloten uren. De tarieven zijn vrijgesteld van btw.
2.	De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd, voor het eerst voor het jaar 2029.

	Indexering vindt plaats op basis van een gewogen gemiddelde van de volgende indexcijfers en verhoudingen: • 90% - indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). • 10% - indexcijfer materiële kosten. Hierbij wordt het indexpercentage volgens T-1 gehanteerd, waarin T het jaar is waarvoor de indexering moet worden bepaald. Voorbeeld: om het indexpercentage voor 2029 te bepalen, geldt het percentage van 2029-1 = 2028 zoals dat wordt vastgesteld door de overheid c.q. gepubliceerd door de NZa.
3.	De aanbieder mag een vergoeding voor een brood- of warme maaltijd aan de deelnemer vragen indien de deelnemer hier daadwerkelijk gebruik van maakt. De vastgestelde vergoeding is niet hoger dan de geldende Nibud normen. Voor koffie/thee kan een redelijke bijdrage worden gevraagd.
4.	Een dagdeel kan uitsluitend worden gedeclareerd indien de deelnemer daadwerkelijk heeft deelgenomen. De aanbieder registreert per deelnemer ten minste de datum, begin- en eindtijd en aanwezigheid. Indien de deelnemer slechts een deel van het dagdeel aanwezig is, mag het dagdeel uitsluitend volledig worden gedeclareerd wanneer de verkorte aanwezigheid incidenteel is en een inhoudelijke reden heeft die in het cliëntdossier is vastgelegd. Bij structureel kortere aanwezigheid stemt de aanbieder met het SWT af of aanpassing van de inzet of indicatie noodzakelijk is.
5.	No-show is in het tarief verdisconteerd en kan niet afzonderlijk worden gedeclareerd. Onder no-show wordt verstaan: het zonder tijdige afmelding niet verschijnen van een deelnemer op een vooraf afgesproken dagdeel dagbesteding. Een afmelding is tijdig indien deze uiterlijk 24 uur vóór aanvang van het dagdeel is gedaan.
6.	In afwijking van eis F.5 mag de aanbieder per deelnemer maximaal vijf no-shows per kalenderjaar afzonderlijk declareren indien de aanbieder voor de betreffende no-show aantoonbaar: • na de no-show contact heeft geprobeerd te leggen met de deelnemer, telefonisch of door langs te gaan; • met de deelnemer een motiverend gesprek heeft gevoerd en afspraken heeft gemaakt om herhaling te voorkomen; • zo nodig contact heeft opgenomen met het netwerk of de vertegenwoordiger van de deelnemer; • bij herhaalde no-show contact heeft opgenomen met het SWT; en • de no-show en de ondernomen acties heeft vastgelegd in het cliëntdossier.
G	Social Return
1.	De aanbieder stelt binnen zes (6) weken na het sluiten van de overeenkomst een plan van aanpak op en legt dit ter goedkeuring voor aan het Expertisecentrum Social Return (ESR). ESR kan op verzoek deze termijn verlengen tot maximaal twaalf (12) weken.
2.	Het ESR zal daar waar mogelijk de aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak.
3.	De aanbieder levert de in het plan van aanpak opgenomen rapportage(s) op aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen, zijn gemaakt.
4.	De waarde van de inspanningen wordt door ESR aan de hand van de in de Bijlage SROI.pdf opgenomen bouwblokken-methode en tabel Inspanningswaarde Social Return vastgesteld. De definitieve berekening van het percentage van de gefactureerde omzet geschiedt per jaar.
5.	Indien een aanbieder voor meerdere opdrachten overeenkomsten heeft met de gemeente Zwolle, dan mogen de SROI verplichtingen worden opgeteld. In één plan van aanpak wordt de invulling van SROI beschreven.
H	Verantwoording, facturering en betaling

1.	Facturatie vindt plaats per maand op basis van werkelijk geleverd aantal dagdelen.
2.	Verantwoording en facturatie vinden digitaal plaats, op de manier en volgens nader door de opdrachtgever aan te leveren formats. Hierbij streeft de gemeente ernaar om zo veel als mogelijk gebruik te maken van landelijke standards. De aanbieder draagt zorg voor en verleent kosteloos medewerking aan deze werkwijze ook indien die in de loop van de overeenkomst door omstandigheden wijzigt.
3.	In het geval van een dispuut rondom een verantwoording of rondom factuur heeft de gemeente het recht betalingen aan aanbieder op te schorten tot het moment waarop partijen het dispuut hebben opgelost, en is de gemeente geen wettelijke rente verschuldigd aan de aanbieder. Het recht van de gemeente om tot opschorting over te gaan laat onverlet haar recht om daarnaast terug te vorderen of te verrekenen
4.	De aanbieder rapporteert over de geboden dienstverlening en diens bedrijfsvoering waarbij zowel de inkomsten en uitgaven, als ook de kosten en baten herleidbaar zijn naar de bron en de bestemming. Deze rapportages geven inzicht in de mate waarin de aanbieder erin is geslaagd om dienst werkzaamheden binnen de afspraken van de overeenkomst uit te voeren, en in hoeverre zorggeld doeltreffend, doelmatig en rechtmatig is besteed aan zorg. Blijkt dit in niet voldoende mate te zijn gebeurd, dan geeft de aanbieder inzicht in de redenen en welke maatregelen hij treft om hieraan alsnog afdoende te voldoen. De rapportage(wijze) van de aanbieder stelt de gemeente in staat om de informatie te beoordelen en controleren. In het geval de gemeente aangeeft dit niet (afdoende) te kunnen doen, past de aanbieder zijn rapportage(wijze) aan de wensen van de gemeente aan. De aanbieder stemt er op voorhand mee in dat, zo lang diens rapportage(wijze) de gemeente onvoldoende in staat stelt om e.e.a. te beoordelen, de gemeente dit eenzijdig vaststelt en de uitkomsten daarvan voor de aanbieder bindend zijn. De kosten die de gemeente hierbij moet maken om de gewenste rapportage te verkrijgen worden door de aanbieder per ommekeer aan de gemeente vergoed, danwel de gemeente heeft het recht deze te verrekenen met uitstaande en/of toekomstige facturen
5.	Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de aanbieder aan de gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien de aanbieder een totale Zwolse jaaromzet heeft voor Wmo boven de €125.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert de aanbieder elk jaar voor 1 april aan.
6.	Indien de gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.
I	Administratie en gegevensuitwisseling
1.	De gemeente maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst zo veel als mogelijk gebruik van de iStandards voor de Wmo (https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html) en elektronische administratie en gegevensuitwisseling. De gemeente behoudt zich echter het recht voor om hiervan af te wijken, ook tijdens de looptijd van de overeenkomst. De exacte werkwijze wordt na de definitieve gunning en tijdens de looptijd van de overeenkomst met de aanbieder afgestemd in de vorm van werkafspraken. Aanbieder conformeert zich te allen tijde aan de door de gemeente verkozen systemen en werkwijzen. De gemeente spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken, echter, de aanbieder is niet gerechtigd (extra) kosten aan de gemeente in rekening te brengen.
2.	De gemeente communiceert waar mogelijk digitaal. De volgende applicaties worden gebruikt: • Toewijzingen en declaraties: iWmo; • Communicatie over de overeenkomst: ISPNext (of vergelijkbaar);

	• Ondersteuningsplannen: Zivver (of vergelijkbaar).
3.	Voor het beveiligd versturen van beschikkingen en ondersteuningsplannen wordt gebruik gemaakt van Zivver, indien aanbieder daar niet over beschikt wordt gebruik gemaakt van Cryptshare.
4.	De aanbieder heeft de informatiebeveiliging passend en aantoonbaar ingericht, gelet op de aard van de opdracht, de te verwerken persoonsgegevens en de risico's voor deelnemers en de gemeente. De aanbieder beschikt ten minste over processen voor toegangsbeheer, logging binnen de eigen systemen, beveiligde gegevensuitwisseling, incidentmanagement, back-up en continuïteit van de dienstverlening. De aanbieder sluit daarbij aan bij de relevante onderdelen van BIO2 of een gelijkwaardig normenkader.
J	Samenwerking en afstemming met de gemeente
1.	De gemeente zal zo snel mogelijk na definitieve gunning een startbijeenkomst met de aanbieder organiseren, zodat hier de mogelijkheid is om de werkafspraken te maken. Werkafspraken kunnen geen van de eisen in dit programma van eisen noch bovenliggende afspraken geheel of gedeeltelijk wijzigen, tenzij die wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, en bevestigd door de contractmanager van de gemeente.
2.	Onderwerpen voor werkafspraken zijn: • Productontwikkeling om aanbod actueel te houden aan de vraag. • Doorontwikkeling van het aanbod aansluitend op ontwikkelingen in beleid wet- en regelgeving. • Planontwikkeling en samenwerking (o.a. met gemeente en maatschappelijk voorveld) om het totale aanbod op elkaar af te stemmen. • Het inzichtelijk maken van het totale aanbod dagbesteding (in samenwerking met maatschappelijk voorveld en eerste aanspreekpunt) • Bewaken van het aantal deelnemers en totale gebruik van dagbesteding. • Administratie en gegevensuitwisseling. • Rapportages en verantwoording. • Aanspreekpunten.
3.	De aanbieder biedt vaste aanspreekpunten voor de volgende gemeentelijk functionarissen: • Beleidsadviseurs. • Contractmanager. • Directie en bestuur. • SWT. De bedoeling is dat de hierboven genoemde afdelingen/functionarissen te maken hebben met één vast aanspreekpunt van de aanbieder. Dus op elk niveau één aanspreekpunt. Hierdoor bestaat in de loop van de contractperiode aan beide kanten een zo vast mogelijk team wat inhoudelijk goed op de hoogte is van de afspraken en onderlinge actiepunten. Dit maakt dat partijen effectief en efficiënt kunnen samenwerken en beslissen. De aanspreekpunten van de aanbieder beschikken over kennis van de overeenkomst en de lopende werkzaamheden. De aanspreekpunten zijn in staat en bevoegd om inhoudelijke, operationele en financiële besluiten te nemen in het kader van de overeenkomst. De aanspreekpunten (of de vervanger) zijn voor urgente gevallen ten alle tijde rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor functionarissen van de gemeente.
4.	De gemeente en de aanbieder maken voor de communicatie met betrekking tot de overeenkomst na gunning gebruik van een door de gemeente te bepalen elektronisch contractmanagementsysteem. De gemeente kan zich genoodzaakt zien om gedurende de looptijd van de overeenkomst over te gaan op het gebruik van een ander contractmanagementsysteem. In dat geval wordt de aanbieder daarover zo snel mogelijk geïnformeerd. De aanbieder conformeert zich aan het gebruik van een dergelijk systeem en eventuele wisselingen. De gemeente spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken,

	echter, de aanbieder is niet gerechtigd (extra) kosten aan de gemeente in rekening te brengen.
K	Voortgangsoverleg en evaluatie
1.	Het aanspreekpunt voor de contractmanager voert regelmatig een voortgangsoverleg met de contractmanager van de gemeente. De in dit programma van eisen genoemde rapportages dienen daarbij als basis voor het overleg. Daarnaast kunnen andere onderwerpen aan bod komen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Dit overleg vindt plaats tijdens reguliere kantoortijden op een locatie van de gemeente. De data en tijdstippen worden gezamenlijk overeengekomen, waarbij de voorkeur uitgaat naar een vaste dag/tijdstip. In het geval dat het aanspreekpunt van de aanbieder of de contractmanager van de gemeente daartoe aanleiding zien, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg op een managementniveau met afdoende bevoegdheid om in de gegeven situatie tot een besluit te kunnen komen.
2.	Eén keer per jaar of zoveel vaker als de gemeente dit wenst voeren partijen een evaluatieoverleg op directieniveau. Beide partijen kunnen daarbij agendapunten aandragen.
L	Communicatie
1.	De aanbieder conformeert zich aan de werkwijze van de gemeente ten aanzien van het informeren van deelnemers en de publiciteitsmedia inclusief Social media. Dit houdt in dat de aanbieder geen informatie mag verstrekken aan deelnemers en/of de publiciteitsmedia die verband houdt met de aan de aanbieder verleende opdracht zonder instemming van de gemeente.
2.	Wanneer de publiciteitsmedia de aanbieder benaderen, neemt de aanbieder voor beantwoording allereerst contact op met de woordvoerder van de gemeente. Vervolgens maakt de aanbieder met hem of haar afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de publiciteitsmedia. Mocht de aanbieder de woordvoerder of zijn achtervang niet kunnen bereiken dan bespreekt de aanbieder het verzoek met de contactpersoon van de betrokken dienst van de aanbieder.