

Programma van Eisen Hulp bij het Huishouden Dalfsen V1.0

Versie 23-9-2026

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 en ZZP 'ers ook 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

- **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.
- **Onnodige verlenging:** Een onnodige verlenging is een verlenging van een toewijzing voor huishoudelijke hulp die voorkomen had kunnen worden of eerder had kunnen worden beëindigd, indien de aanbieder tijdig en actief had gestuurd op het herstel, de zelfredzaamheid of de gewijzigde situatie van de cliënt.
- **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

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: ○ Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ○ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ○ Wet Normering Topinkomens ○ Wet Toetreding zorgaanbieders (Wtza) ○ Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) 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: ○ Wet Zorg en Dwang ○ Participatiewet ○ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ○ Jeugdwet ○ Werkloosheidswet ○ Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) ○ Wet Passend Onderwijs ○ Wet langdurige zorg (Wlz) ○ Zorgverzekeringswet (Zvw) ○ De Handreiking maatschappelijke ondersteuning¹. Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
5.	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid ² en werkt vanuit dit gedachtegoed.
6.	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 bejegening, duidelijke communicatie en het inrichten van ondersteunende processen die aansluiten bij de leefwereld en mogelijkheden van mensen met dementie.
7.	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in

¹ Handreiking maatschappelijke ondersteuning [MOV-412032-0.1].pdf (movisie.nl)

² <https://www.iph.nl/>

	lokaal beleid en lokale wet- en regelgeving. Voor zover dit redelijkerwijs verwacht mag worden binnen de kaders van deze opdracht en de inschrijving.
8.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
9.	Het is aan Opdrachtnemer om Hulp aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden daarbuiten, met de Inwoner zijn overeengekomen. 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.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: ○ 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.
11.	Wachttijstaanpak In aanvulling op artikel 3.5.1 en 3.5.2 uit de overeenkomst: Stelt Opdrachtgever de volgende vereisten aan de wachttijstaanpak van Opdrachtnemer: • Opdrachtnemers delen actief informatie over beschikbare plaatsen en verwachte wachttijden. • Opdrachtnemer kan een instroom van minimaal 2 Inwoners per maand realiseren. • Hiervoor is nodig dat Opdrachtnemers onderling afstemmen over beschikbare capaciteit, wachttijden en de plaatsing van Inwoners, zodat Inwoners zo snel en passend mogelijk worden geholpen. • De Opdrachtnemers nemen gezamenlijk maatregelen om de wachttijd te verkorten. • De Opdrachtnemers wijzen een Inwoner, indien de eigen wachttijd te lang is, actief door naar een andere Opdrachtnemer met kortere wachttijd. • De Treeknorm van 4 weken is van toepassing
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 van 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 aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten.
15.	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. • 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. Opdrachtnemer informeert de Inwoner, mondeling en/of schriftelijk, in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de Inwoner door blindheid of slechthorend-, slechthorend- of doofheid, analfabetisme of andere gezondheidsproblemen die begrip van de informatiespreiding op traditionele wijze in de weg staan.
16.	Als Opdrachtnemer inschat/signaleert dat het waarschijnlijk is dat een Inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning 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. Partijen zoals de Inwoner, de Opdrachtgever, de wijkverpleegkundige, het CIZ of andere betrokken instanties, afhankelijk van welke wet van toepassing is.
17.	De uiteindelijke kwaliteit wordt in sterke mate bepaald door (de competenties van) het personeel die de daadwerkelijke Hulp leveren. Het personeel dient in ieder geval te beschikken over de volgende basiscompetenties: • Schoonmaakvaardigheden; • Ordelijk en hygiënisch werken; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; • Beschikken over sociale en communicatieve vaardigheden; • Kunnen signaleren en melding maken van bijzonderheden, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de Inwoner; • Stimuleren van de zelfredzaamheid van de Inwoner (alleen noodzakelijk als er sprake is van regie inzet); • Respecteren de culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Inwoner.
18.	Opdrachtnemer heeft bij de uitvoering van de Hulp bij huishouden tevens de taak om goed naar de Inwoner te luisteren om op basis van de behoefte van de Inwoner eventueel andere

	passende zorg/ondersteuning in te schakelen (signaleringsfunctie). Signalen worden doorgegeven aan de Opdrachtgever.
19.	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). 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. 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.
20.	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Inwonercontact: ○ Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. ○ De Nederlandse taal beheerst in woord op A2 niveau. ○ 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. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel.
21.	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 dan dient de consulent geïnformeerd te worden.
22.	Indien een medewerker van Opdrachtnemer op vakantie is, dan dient Opdrachtnemer met Inwoner afstemming te zoeken over vervanging van de Hulp. Inwoner bepaalt of vervanging nodig is of niet.
23.	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 Inwoner informeert over een CEO en/of CTO en de deelname van Inwoners promoot.
Levering van Hulp bij het Huishouden	
24.	De Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst en de Leveringsopdracht, Hulp te verlenen aan de Inwoner die voor Opdrachtnemer heeft gekozen.
25.	Opdrachtnemer levert Hulp aan Inwoners die volgens de regels naar hem zijn verwezen (acceptatieplicht). Uitzonderingen gelden als: a. Opdrachtgever een cliëntenstop oplegt of Partijen dit samen afspreken; b. Opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste Hulp kan geven.
26.	Opdrachtnemer treedt, indien van toepassing, in overleg met Inwoner of zijn vertegenwoordiger om te bepalen op welke wijze de toegang tot de woning van Inwoner aan Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld; bijvoorbeeld een sleutelprotocol.

27.	Opdrachtnemer stelt een protocol op waarin gewaarborgd wordt dat hulpverleners zorgvuldig om gaan met de huissleutels/toegangscodes die Inwoner hen toevertrouwt. In het protocol wordt in ieder geval rekening gehouden met en uitvoering gegeven aan: • Toepasselijke wet- en regelgeving; • Wensen van Inwoner en zijn vertegenwoordigers; • Belasting van Inwoner, deze dient minimaal te zijn; • Aansprakelijkheid, met dien verstande dat indien Inwoner schade leidt als gevolg van het door Opdrachtnemer of de hem inschakelde vrijwilligers, personeel of derden niet correct naleven van het sleutelprotocol, is Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk.
28.	Na verzending van de Leveringsopdracht door Opdrachtgever: ○ Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Inwoner; ○ Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Inwoner zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen na het eerste contact met Inwoner. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan in kennis door een 305-bericht. ○ Indien de maximale termijn van vijftien (15) 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.
29.	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.
30.	Opdrachtgever geeft afhankelijke van de problematiek ook tijdelijke indicaties af voor de levering van Hulp bij het Huishouden. Dit doet Opdrachtgever wanneer hij/zij verwacht dat Inwoner de hulp op termijn niet meer nodig heeft. Opdrachtnemer doet er alles aan om bij tijdelijke indicaties onnodige verlenging te voorkomen Indien een inwoner een oneindige indicatie Hulp bij het Huishouden heeft wordt dit niet van Opdrachtnemer verwacht. Dan wordt wel van Opdrachtnemer verwacht dat er jaarlijks geëvalueerd wordt om te kijken of de Hulp nog voldoet.
31.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vervangende medewerkers, inclusief vakantiemedewerkers, voldoende zijn ingewerkt en worden begeleid. Opdrachtnemer dient er naar te streven om een reeds bekende medewerker in te zetten bij de Inwoner en vooraf dient het bij de Inwoner helder te zijn wanneer de vervangende medewerker komt.
32.	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.

33.	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).
34.	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.
35.	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.
Evaluatie	
36.	De Opdrachtnemer evalueert afhankelijk van de indicatieduur met de Inwoner. Maar minimaal één keer per 12 maanden, of zoveel vaker als nodig, zo veel mogelijk met de Inwoner, de voortgang en doelmatigheid van de geboden Hulp. Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het cliëntdossier. De evaluatie is concreet. Opdrachtgever heeft hiervoor een format beschikbaar gesteld. In de evaluatie komen de onderwerpen zoals genoemd in het format minimaal terug. Het is dus niet verplicht om het specifieke format van Opdrachtgever te gebruiken zolang de gevraagde onderwerpen maar terugkomen. Opdrachtnemer stuurt dit verslag jaarlijks naar Opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer beëindigt de Hulp: ○ 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. ○ 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 (met uitzondering van eis 39). ○ Op grond van gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Hulp te beëindigen. ○ Als Inwoner Hulp ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (bijvoorbeeld WLZ). Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.
38.	Opdrachtnemer kan geen hulp onder 2 wetten tegelijk declareren. Opdrachtgever beëindigt daarom de indicatie met terugwerkende kracht, indien Opdrachtnemer een contract met het zorgkantoor heeft. Eventueel wordt te veel betaalde hulp teruggevorderd. Indien Opdrachtnemer niet beschikt over een contract met het zorgkantoor zal Opdrachtgever de geleverde Hulp vergoeden. Opdrachtgever verwacht een actieve overdracht van Opdrachtnemer naar WLZ-aanbieder.
39.	In geval van overlijden van de Inwoner, waarbij een huisgenoot achterblijft, gaat de Hulp tijdelijk over op de partner totdat Opdrachtgever een onderzoek gedaan heeft. Dit onderzoek vindt plaats binnen 3 maanden.

40.	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. Gewichtige redenen kunnen zijn: ○ 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. 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.
41.	De evaluatie wordt (na afstemming met de Inwoner) en minimaal 6 weken voor het einde van de Hulp overlegd aan de Toegang.
	Organisatie
42.	Opdrachtnemer past de cao VVT toe.
43.	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).
44.	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 ziektedagen medewerkers/ totaal aantal 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.
45.	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.
46.	Aanvullend op artikel 3.10.2 uit de Overeenkomst informeert Opdrachtnemer actief over incidenten die maatschappelijke onrust kan veroorzaken.
47.	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntendossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
48.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.

49.	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
50.	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.
51.	In het kader van het streven naar een verantwoorde besteding van publiek geld, hanteert de Opdrachtgever de volgende kaders met betrekking tot het behalen van een positief bedrijfsresultaat. 1. Excessief hoge winsten worden niet geaccepteerd. Onder excessief hoge winsten wordt verstaan meer dan 8% winst. 2. Alle winst boven het voorgeschreven maximum moet aantoonbaar worden geïnvesteerd t.b.v. de zelfredzaamheid van de inwoner van gemeente Dalfsen. In samenwerking met de voorliggende partijen. 3. 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. 4. Indien Opdrachtnemer in de situatie zoals bedoeld in lid 3 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. In het uiterste geval tot beëindiging van het contract.
52.	Opdrachtnemer voert geen Hulp uit voor Inwoners van de Opdrachtgever, gefinancierd via een persoonsgebonden budget voor Hulp die met deze overeenkomst wordt ingekocht.
53.	Opdrachtnemer en/of medewerker van Opdrachtnemer verleent in het kader van deze overeenkomst geen professionele Hulp aan zijn/haar eigen partner of gezinslid.
54.	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.
55.	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.
56.	Op de onderaannemer 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.
57.	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met Ketenpartners (medewerkers van andere relevante organisaties onder andere: gezondheidszorg, thuiszorg, behandelaar).
58.	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.: ○ Inkooptafel Wmo ○ Bijeenkomsten t.a.v. ontwikkelingen ○ Wachtlijst overleggen
Informatie en communicatie (contractmanagement)	

59.	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.
60.	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 Hulp.
61.	De contractmanager van Opdrachtgever gaat minimaal jaarlijks met de Opdrachtnemer in gesprek, tenzij anders overeengekomen. In dit overleg: • Worden de prestaties van Opdrachtnemer doorgenomen t.a.v. de Raamovereenkomst. • Worden de gewenste ontwikkeling van de Hulp binnen de kaders van deze Raamovereenkomst besproken. • Worden de volgende kritische prestatie indicatoren (KPI's) geagendeerd. Zie pagina 15. Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
62.	De opdrachtgever wil in gezamenlijkheid 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. 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: ○ 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 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.
63.	Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen: ○ 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).

	De (eventuele) wachttijd tussen intakegesprek en het starten van de Dienstverlening dient door de Opdrachtnemer te worden bijgehouden. Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren. 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.
	Meldplichten
64.	<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. <u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. <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 IJsselland,³ en aan de Opdrachtgever i.v.m., maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht. <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.
	Administratie, declaratie en betaling
65.	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.
66.	Het gebruik van de regieberichten 305 en 307 is verplicht gedurende de looptijd van deze opdracht. 305-bericht De begindatum van het bericht Start zorg (305) definieert de gemeente als het moment dat de Opdrachtnemer actief begint met de zorg voor de Inwoner. 307-bericht De einddatum van het Stop zorg (307) definieert de gemeente als de laatste dag dat de Hulp 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 eis 76, net als definitie voor indirecte tijd ook eis 76. Het 307-bericht wordt binnen 5 werkdagen na het stoppen van de hulpverlening aangeleverd bij de gemeente. In het bericht wordt aangegeven wat de reden is van het stopzetten van de hulpverlening.

³ [Meldpunt Maatschappelijke Zorg - GGD IJsselland](#)

67.	In aanvulling op 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,-.
68.	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 conform artikel 3.19 van de Overeenkomst handelen.
69.	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.
70.	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.
71.	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 zorg (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.
72.	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.
73.	Indien Opdrachtnemer niet-deponering plichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
74.	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.
75.	In het all-in tarief zijn alle kosten inbegrepen, zoals de schoonmaakwerkzaamheden, reistijd, administratieve handelingen en eventuele materiaalkosten.
76.	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:

	○ <i>Directe cliëntgebonden tijd</i>: persoonlijk contact, telefonisch contact of email contact met de Inwoner of zijn Systeem (deze gesprekken vinden zoveel mogelijk met Inwoner samen plaats). De volgende uren zijn <u>niet</u> separaat te factureren: ○ <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', dus van en naar Hulp is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing en is dus niet apart te factureren.</i>
77.	Opdrachtnemer declareert per Inwoner maandelijks de geleverde Hulp.

Bijlage KPI's

KPI I – Inwonerstevredenheid HH

Uitgangspunten

- Opdrachtgever voert jaarlijks het cliënttevredenheidonderzoek uit (CTO);
- Kosten van de herhaalmeting komen voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Verbeterplannen bevatten concrete en toetsbare acties en verbetermaatregelen, inclusief bijbehorende termijnen.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	• CTO-score < 7,0 gesignaleerd: Opdrachtnemer levert toelichting op laagst scorende thema's • Resultaat bespreken in regulier CM-gesprek. • Monitoring: eventueel tussentijdse korte klantpoll (5 vragen) na 3 maanden.	Score < 7,0 bij jaarlijkse meting
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	• Extra CM-gesprek: verdieping op specifieke themascores. • Opdrachtnemer benoemt oorzaken (vaste medewerkers, communicatie, planning) in oorzaakanalyse. • Eventueel: gesprek met cliëntenraad of steekproef cliëntgesprekken. • Actiepunten vastleggen in gespreksverslag met herijkingsdatum. • Mogelijk Herhaal-CTO of gerichte klantmeting na 6 maanden.	Score < 7,0; over twee meetmomenten
Stap 3 Verbeterplan & intensief toezicht	• Schriftelijk verbeterplan(herstelsanctie): training medewerkers, verbetering planning vaste medewerkers, klachtenprocedure versterken. • Intensief toezicht; eventueel audit kwaliteitssysteem Opdrachtnemer. • Bespreking met directie/management Opdrachtnemer.	Score < 7,0 bij drie opeenvolgende metingen
Stap 4 Formele maatregel	• Mogelijkheid ingebrekestelling (aangetekend), indien Opdrachtnemer ondanks de opgelegde herstelsanctie niet binnen de gestelde termijn volledig heeft hersteld • Opschorting nieuwe toewijzingen als aanvullende maatregel.	Score < 7,0; na verbeterplan stap 3
Stap 5 Ontbinding	• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend), conform artikel 3.19.4. • Cliënten herplaatsen bij andere Opdrachtnemer; continuïteit borgen. • Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties.	Score < 7,0; of aantoonbare ernstige kwaliteitsgebreken

KPI 2 – Leveringsconformiteit

Definitie: Mate waarin geleverde omvang overeenkomt met de toegekende beschikking

Norm: $\geq 95\%$ van de toegekende beschikkingen wordt conform toekenning gerealiseerd.

Uitgangspunten: De norm wordt getoetst op basis van beschikte versus gerealiseerde omvang

- Meetmethode: vergelijking beschikte omvang met gerealiseerde omvang plus dossiercontrole en cliëntervaringsonderzoek

- Bron: data wordt uit het berichtenverkeer gehaald met aanvulling vanuit het jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Aandachtspunt: onderschrijding is niet altijd toe te schrijven aan de Opdrachtnemer.

- Een niet-actuele beschikking bij wijziging van de cliëntsituatie kan schijnbare non-conformiteit veroorzaken.

- De Inwoner kan zelf de Hulp hebben afgezegd.

Deze punten worden bij stap 1 eerst uitgezocht voordat een vervolgstap wordt gezet.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	• Signalering: $< 95\%$ van de toegekende beschikkingen wordt conform toekenning gerealiseerd. • Signaal naar Opdrachtnemer dat leveringsconformiteit onvoldoende is. • Opdrachtnemer geeft duiding en inzage in cliëntdossier/ afspraken met de inwoner binnen 1 week • Bespreken in regulier CM-gesprek	Eenmalige onderschrijding van de norm in een maand.
Stap 2 Extra gesprek & verbeterplan	• Oorzaak van structurele onderschrijding (bijvoorbeeld personeelstekort, verzuim) wordt uitgevraagd • <u>Opdrachtnemer</u> levert verbeterplan (herstelsanctie) aan binnen 10 werkdagen • Hersteltermijn (na verbeterplan) maximaal 8 weken tenzij anders overeengekomen. • Vastleggen in verslag en dossier • Aankondiging formele stap bij uitblijven herstel.	Onderschrijding in twee opvolgende maanden
Stap 3 Formele maatregel/ Sanctie	• Ingebrekestelling (aangetekend), indien Opdrachtnemer de geconstateerde tekortkoming ondanks de opgelegde herstelsanctie niet binnen de gestelde termijn volledig heeft hersteld. • hersteltermijn maximaal 4 weken • Boete per week dat norm niet wordt gehaald na ingebrekestelling. De boete bedraagt 2% van de maandomzet. (Op basis van toekenning) Wekelijkse boete = (Maandomzet $\times$ Boetepercentage) • Tijdelijke stop nieuwe toewijzingen	Verbeterplan niet aangeleverd of onvoldoende nageleefd,
Stap 4 Ontbinding	• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend), conform artikel 3.19.4. • Cliënten herplaatsen; continuïteit waarborgen.	Hersteltermijn na ingebrekestelling niet gehaald.

Excessbepaling

De excessbepaling waarborgt dat structurele deelprestaties worden meegenomen, ook indien de totaalscore positief is. Deze bepaling vormt een aanvulling op de periodemeting, maar vervangt deze niet. De excessbepaling kan worden toegepast indien sprake is van een (individuele) overschrijding van de overeengekomen prestatie. Geen enkel dossier mag meer dan 25% afwijken van de beschikte omvang gedurende twee opeenvolgende rapportageperioden zonder aantoonbare reden. Voor de Excessbepaling gelden dezelfde stappen zoals opgesomd en uitgewerkt bij de KPI Leveringsconformiteit.

KPI 3 – Beschikbaarheid en capaciteit t.a.v. nieuwe instroom

Uitgangspunten:

- Inschrijvers geven bij hun inschrijving aan hoeveel nieuwe inwoners zij minimaal per maand kunnen opnemen. Deze maandnorm geldt als contractuele leveringsverplichting en vormt de basis voor deze KPI. De opgegeven maandnorm bedraagt minimaal **2 inwoners per maand**. Het realiseren van deze maandnorm wordt periodiek gemonitord en beoordeeld.
- Norm is 100% van de individuele maandopgave;
- Deze norm wordt vastgelegd in de afspraken.

Stap	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1 Signalering & monitoring	Maandrapportage toetsen: Opdrachtnemer heeft minder cliënten opgenomen dan de individuele maandnorm terwijl aanbod voldeed aan vraag. • Signaal agenderen in eerstvolgende reguliere CM-gesprek; eerste inventarisatie incidenteel vs. structureel. • Toegang controleert of wachtlijstcliënten tijdig zijn geïnformeerd over verwachte wachttijd.	Realisatie < 100% van maandnorm in één rapportageperiode
Stap 2 Extra gesprek & verbeterverzoek	• Extra gesprek & capaciteitsplan, structurele oorzaak lage instroom in kaart brengen. • Opdrachtnemer presenteert actueel capaciteitsoverzicht: bezetting, verwachte personele in-/uitstroom, vakantieplanningskalender. • Oplossingsrichtingen bespreken: werving, flex-pool, tijdelijk inhuren. • Afspraken over herstel vastleggen in gespreksverslag met concrete mijlpalen en hersteldatum. • Toegang verdeelt toewijzingen tijdelijk naar Opdrachtnemers met beschikbare capaciteit; Vastleggen in gespreksverslag.	Realisatie < 100 % gedurende twee opeenvolgende maanden
Stap 3 Verbeterplan & volumebijstelling	• Opdrachtnemer levert schriftelijk verbeterplan (herstelsanctie): concrete maatregelen voor herstel van de maandnorm (werving, capaciteitsplanning, vakantiedekking), tijdlijn ≤ 8 weken.	Realisatie < 100 % gedurende drie opeenvolgende maanden zonder herstel

	• Volumebijstelling: Opdrachtgever past gecontracteerde omvang aan op basis van feitelijk gerealiseerde instroom. Vrijvallend volume wordt herverdeeld over andere Opdrachtnemers • Maandelijks voortgangsrapportage instroom verplicht. • Steekproef: worden gemotiveerde terugleg-criteria juist toegepast? Wordt documentatie bijgehouden? • Aantekening in contractdossier; aankondiging dat uitblijven van herstel leidt tot stap 4. • Gemeente reserveert volume bij andere Opdrachtnemers als vangnet (spreiding toewijzingen).	
Stap 4 Formele maatregel	• Schriftelijke ingebrekestelling (aangetekend schrijven), indien Opdrachtnemer de geconstateerde tekortkoming ondanks de opgelegde herstelsanctie niet binnen de gestelde termijn volledig heeft hersteld. • Volledige stop nieuwe toewijzingen aan Opdrachtnemer; alle wachtlijstcliënten worden aangeboden aan Opdrachtnemers met capaciteit. • Boete per maand dat norm niet wordt gehaald na ingebrekestelling. De boete bedraagt 2% van de maandomzet (Op basis van toekenning). • Hersteltermijn: Opdrachtnemer toont binnen 4 weken aantoonbare verbetering	Realisatie verbeterplan stap 3 niet nagekomen; of aanhoudende weigering
Stap 5 Ontbinding	• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend), conform artikel 3.19.4. (Aangetekend schrijven). • Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties; terugvordering onverschuldigde betalingen + wettelijke rente (art. 28.4). • Alle wachtlijstcliënten en lopende toewijzingen herplaatsen; continuïteit bestaande cliënten borgen. • Eventueel melding bij toezichthouder bij risico's voor cliëntveiligheid.	Geen herstel na stap 4; structureel onvermogen of onwil tot opname vanuit wachtlijst