

Bijlage O - Programma van Eisen Individuele Begeleiding

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities en begrippen	3
Uitvoeringseisen	4
Artikel 1. Eisen aan de Opdrachtnemer	4
Artikel 2. Eisen aan de dienstverlening	5
Artikel 3. Eisen aan kwaliteit & rechtmatigheid	9
Artikel 4. Eisen aan door Opdrachtnemer in te zetten personeel	11
Artikel 5. Administratieve en verantwoordingsverplichtingen	13
Artikel 6. Eisen aan managementinformatie & evaluatie	14
Artikel 7. Transformatie, innovatie en doorontwikkeling.....	15
Slotbepalingen.....	16

Programma van Eisen – Coevorden & Borger-Odoorn

Dit Programma van Eisen (PvE) is opgesteld voor de gezamenlijke aanbesteding van Individuele Begeleiding van de gemeenten Coevorden en Borger-Odoorn.

Inleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) zijn gemeenten verplicht om maatwerkvoorzieningen te bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan Inwoners die daar op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, of met hulp van hun sociale netwerk niet toe in staat zijn. Een vorm van deze ondersteuning kan Individuele Begeleiding zijn. Deze ondersteuning wordt door de Toegang van Opdrachtgever, aan de hand van het meest actuele HHM-normenkader (onderdeel van de aanbestedingsdocumenten) toegekend in minuten per week, passend bij de situatie van de betrokken Inwoner.

Definities en begrippen

De definities en 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.

Daarnaast gelden voor deze overeenkomst de volgende definities:

- **Administratieprotocol:** afsprakenlijst volgens de contractstandaarden die beschrijft hoe gemeenten en zorgaanbieders de administratie en financiën van zorg, zoals de Wmo, samen regelen. Opdrachtgever heeft daar een aanvullende handleiding bij (bijlage E).
- **Begeleidingsplan:** het plan waarin werkafspraken tussen Cliënt (individu of gezin) en Opdrachtnemer staan beschreven om de doelen uit het Ondersteuningsplan te behalen. Het plan is SMART geformuleerd en gezamenlijk opgesteld door Opdrachtnemer en Cliënt.
- **Cliënt:** de Inwoner die van Opdrachtgever een Indicatie en beschikking voor Individuele Begeleiding heeft ontvangen.
- **HHM-normenkader:** het HHM-normenkader is een richtlijn die gemeenten helpt om de juiste hoeveelheid zorg en ondersteuning te berekenen en te verstrekken via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- **Indicatie:** Een Indicatie is het besluit van de gemeente waarin staat welke ondersteuning een Inwoner nodig heeft en waar deze recht op heeft.
- **Individuele Begeleiding:** ondersteuning aan een Cliënt gericht op het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie zodat Cliënt zo lang mogelijk zelfstandig kan functioneren in de eigen leefomgeving. (Hierna Begeleiding).
- **Inwoner:** persoon met een woonplaats in de gemeente Borger-Odoorn of Coevorden die ingeschreven staat in het Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP), en van wie nog niet vaststaat of hij/zij Cliënt is of zal worden.
- **Ondersteuningsplan:** de verwoording van het afgesproken ondersteuningspakket voor een Cliënt (individu of gezin) bestaande uit de inzet van oplossingen in de eigen kracht van Cliënt, mantelzorg, algemene voorzieningen, Informele zorg en maatwerkvoorzieningen. Daarnaast worden in het Ondersteuningsplan ook de te behalen resultaten, de looptijd (geldigheidsduur) en specifieke functies van de algemene voorzieningen en de maatwerkvoorzieningen benoemd. Het Ondersteuningsplan wordt door de consultant in

overleg met Inwoner en eventueel Opdrachtnemer opgesteld. Het Ondersteuningsplan is tevens een weergave van het uitgevoerde Onderzoek.

- **Opdrachtgever:** de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten Borger-Odoorn en Coevorden die met Opdrachtnemer een raamovereenkomst sluiten voor het leveren van Wmo ondersteuning in de vorm van Individuele Begeleiding.
- **Opdrachtnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtgever een raamovereenkomst heeft gesloten en die Begeleiding aan Cliënten levert op basis van een opdracht of Toewijzing.
- **Programma van Eisen:** de door Opdrachtgever vastgestelde beschrijving van resultaten, prestaties, kwaliteitseisen, uitvoeringsvoorwaarden, rapportageverplichtingen en overige randvoorwaarden waaraan Opdrachtnemer en de te leveren Begeleiding moet voldoen. Het Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de raamovereenkomst. Eventuele wijzigingen daarop zijn slechts geldig indien deze overeenkomstig de bepalingen van de raamovereenkomst zijn vastgesteld.
- **Social Return (SROI):** het geheel aan inspanningen en activiteiten die Opdrachtnemer verricht om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt te laten participeren in arbeid, opleiding, ontwikkeling of maatschappelijke activiteiten. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan SROI en de daaraan verbonden verplichtingen zijn nader uitgewerkt in het Programma van Eisen, het Social Return-beleid van Opdrachtgever en overige contractdocumenten.
- **Toewijzing:** De door Opdrachtgever via de elektronische weg (iWmo) verstrekte dienstverleningsopdracht aan Opdrachtnemer voor het leveren van Individuele Begeleiding aan Cliënt. Opdrachtgever bepaalt in die opdracht de productcategorie, code en omvang van ondersteuning.
- **Toegang:** Het door Opdrachtgever aangewezen orgaan waar Inwoners zich kunnen melden met een hulpvraag en alwaar een Indicatie wordt gesteld. In Borger-Odoorn is dat de Stichting Sociale Teams Borger-Odoorn en in Coevorden is dat het Cluster Wmo.

Uitvoeringseisen

Artikel 1. Eisen aan de Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is per 1 augustus 2027 in staat Individuele Begeleiding te bieden aan Cliënten van de Opdrachtgevers.
2. Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor hem geldende wet- en regelgeving, waaronder Wmo 2015, AVG, UAVG, WMCZ, WKKGZ en lokale verordeningen en beleidsregels. Wet- en regelgeving is leidend bij uitvoering en verantwoording.
3. Opdrachtnemer werkt vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of gedragscode die binnen de organisatie actief bekend is/zijn gemaakt bij de medewerkers van inschrijver. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op omgangsnormen, privacy en het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (leeftijds)discriminatie en (seksuele) intimidatie. Inschrijver levert deze gedragscode wanneer Opdrachtgever daarom vraagt. Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en past deze toe. Alle medewerkers van inschrijver kennen de meldcode en passen deze toe.
4. Opdrachtnemer stelt vaste aanspreekpunten beschikbaar voor de gemeentelijke functionarissen. Per functioneel niveau geldt één vast aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer. Dit waarborgt dat gedurende de contractperiode aan beide zijden een zo stabiel mogelijk team ontstaat, dat goed op de hoogte is van de gemaakte afspraken en lopende actiepunten. Hierdoor kunnen partijen effectief en efficiënt samenwerken en beslissen. De aangewezen aanspreekpunten beschikken over kennis van de overeenkomst en de lopende werkzaamheden. In urgente situaties zijn de aanspreekpunten, of hun vervangers, te allen tijde rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor gemeentelijke functionarissen.

5. Opdrachtgever stelt een format beschikbaar waarin de in 1.10 genoemde aanspreekpunten en hun contactgegevens worden vastgelegd. Opdrachtnemer is verplicht dit format volledig en actueel in te vullen en aan te leveren. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in de aangewezen aanspreekpunten en/of bijbehorende contactgegevens en verwerkt deze eveneens in het aangeleverde format.
6. Wanneer hier sprake van is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de dienstverlening (kunnen bedreigen).

Artikel 2. Eisen aan de dienstverlening

1. Opdrachtnemer accepteert elke Cliënt die Opdrachtgever aanbiedt tenzij er sprake is van een situatie als omschreven bij eis 2.
2. Opdrachtnemer spant zich in om Cliënten die door Opdrachtgever worden toegewezen te accepteren en de maatwerkvoorziening tijdig en volgens de overeenkomst te leveren. Indien Opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen een Cliënt niet kan accepteren of de maatwerkvoorziening niet kan leveren, meldt Opdrachtnemer dit binnen drie (3) werkdagen gemotiveerd bij Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt de motivatie en beslist of Opdrachtnemer kan afzien van acceptatie en/of levering. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor een zorgvuldige overdracht van relevante cliëntinformatie aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever een passend alternatief kan organiseren.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van de dienstverlening voor Cliënt. Onderbreking van levering door Opdrachtnemer, die naar verwachting langer dan een kalendermaand gaat duren, kan niet plaatsvinden zonder overleg met en instemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert na instemming Cliënt over een onderbreking van levering.
4. Opdrachtnemer accepteert Cliënt voor de duur van de beschikking. Als deze beschikking bij beëindiging van de raamovereenkomst nog doorloopt, dan zal de dienstverlening onder gelijkblijvende voorwaarden voortgaan tot het einde van de looptijd van de beschikking, doch niet langer dan zes (6) maanden na beëindiging van de raamovereenkomst. Cliënt zal in deze periode overgaan naar een andere Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer start tijdig en binnen de onderstaande termijnen met de gevraagde uitvoering van opdrachten. Ook in het geval van wijziging of verlenging van de Indicatie en de Toewijzing. Gerekend vanaf de datum van ontvangst startbericht (iWmo301) door Opdrachtnemer betekent dit concreet:

	Eerste contact met cliënt binnen	Eerste gesprek met cliënt binnen	Start werkzaamheden binnen
Regulier:	5 werkdagen	10 werkdagen	15 werkdagen
Spoed:	1 uur	1 werkdag	2 werkdagen

6. Indien Opdrachtnemer er ondanks aantoonbare inspanningen niet in slaagt contact te krijgen met de Cliënt of geen afspraken tot stand komen waardoor de ondersteuning niet kan starten, informeert Opdrachtnemer de Toegang van Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Van aantoonbare inspanningen is in ieder geval sprake indien Opdrachtnemer:
 - a. meerdere contactpogingen heeft gedaan op verschillende dagen en tijdstippen;
 - b. gebruik heeft gemaakt van de bij Opdrachtnemer bekende contactgegevens van de Cliënt;
 - c. indien van toepassing, contact heeft gezocht met een wettelijk vertegenwoordiger of andere bij Opdrachtnemer bekende contactpersoon.

7. Indien binnen vier (4) weken na ontvangst van de Toewijzing geen eerste ondersteuningsmoment heeft plaatsgevonden doordat de Cliënt niet bereikbaar is of geen afspraken tot stand komen, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens, in overleg met Opdrachtnemer, of de Toewijzing in stand blijft of wordt beëindigd. Totdat hierover een besluit is genomen, levert Opdrachtnemer geen ondersteuning en declareert Opdrachtnemer geen ondersteuning die niet feitelijk is geleverd. Het teruggeven of beëindigen van een Toewijzing ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om Opdrachtgever tijdig te informeren over omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de ondersteuning.
8. Opdrachtnemer bespreekt tenminste de volgende zaken met Cliënt;
 - a. Inventarisatie van de doelen zoals beschreven in het Ondersteuningsplan;
 - b. De frequentie van de te leveren ondersteuning conform het Ondersteuningsplan;
 - c. De wensen van Cliënt bij de te leveren ondersteuning en de mogelijkheden van Opdrachtnemer om hiermee rekening te houden binnen de kader van de beschikking;
 - d. Gedragscode voor de medewerkers van Opdrachtnemer;
 - e. Klachtenregeling (inclusief een mondelinge toelichting daarop);
 - f. Rechten en inspraakmogelijkheden (vertrouwenspersoon, cliëntenraad etc.);
 - g. Contactmogelijkheden met Opdrachtnemer.

Deze informatie van Opdrachtnemer is actueel, toegankelijk en op verzoek als hardcopy beschikbaar.
9. De Cliënt kan altijd stoppen met de ondersteuning. Opdrachtnemer registreert de reden en informeert de Opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht wanneer een Cliënt overgaat naar een andere Opdrachtnemer.
11. Opdrachtnemer draagt zorg voor optimale bereikbaarheid per telefoon en e-mail:
 - a. Telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur tegen lokaal tarief;
 - b. Responsetijd op digitaal gestelde schriftelijke vragen, zoals e-mails en Whatsapp berichten, is maximaal (twee) 2 werkdagen.
12. Opdrachtnemer stelt binnen dertig (30) werkdagen een Begeleidingsplan op en verstuurt binnen dezelfde termijn een ondertekende versie ervan naar de Cliënt die deze weer ondertekend terugstuurt.
13. Het Begeleidingsplan bevat in elk geval:
 - a. NAW-gegevens van de Cliënt;
 - b. Geboortedatum van de Cliënt;
 - c. Toekenningsbeschikking van Opdrachtgever (met toestemming van Cliënt);
 - d. Startdatum en frequentie van de ondersteuning;
 - e. Bijzonderheden over de leefsituatie van Cliënt;
 - f. Aard en omvang van de te leveren Begeleiding;
 - g. Afspraken met het eventuele netwerk van Cliënt en/of dienst-/zorgverleners ten behoeve van optimale ondersteuning van Cliënt;
 - h. Afspraken over hoe Cliënt optimaal wordt ondersteund bij het realiseren van zelfregie en eigen handelen en/of hoe het netwerk van Cliënt wordt versterkt of vergroot;
 - i. Afspraken over afbouw van overbodige, onnodige of ondoelmatige ondersteuning;
 - j. Afspraken over hoe en wanneer met Cliënt wordt geëvalueerd;
 - k. Registratieformulier voor de begeleidingstijd waarop de begeleider de gewerkte uren per keer registreert en parafeert;
 - l. Datum wanneer het Begeleidingsplan is besproken of geëvalueerd;
 - m. Ondertekening door Cliënt en Opdrachtnemer.
14. Opdrachtnemer biedt de Begeleiding met respect voor de (wettelijke) rechten van de Cliënt, waaronder privacy en vrijheid van meningsuiting.

15. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde begeleider in bij Cliënt. Bij noodzaak tot vervanging van de vaste begeleider wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, wordt zoveel mogelijk een vaste vervanger ingeschakeld.
16. Opdrachtnemer levert de Begeleiding minimaal van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur. Opdrachtnemer mag in overleg met Cliënt hiervan afwijken. Opdrachtgever is echter geen onregelmatigheidstoeslag verschuldigd aan Opdrachtnemer.
17. Opdrachtnemer informeert Cliënt zo snel mogelijk als een begeleider verhinderd is of op een andere dan de afgesproken tijd komt. Indien nodig wordt een nieuwe afspraak in overleg met Cliënt gemaakt.
18. Bij Toewijzingen met een looptijd van langer dan één (1) jaar wordt minimaal eenmaal per jaar een tussenevaluatie uitgevoerd, tenzij op casusniveau door de Opdrachtgever anders is bepaald. Deze evaluatie wordt vastgelegd in het daarvoor vastgestelde evaluatieformat.
19. Uiterlijk zes (6) weken vóór het einde van de looptijd van de Toewijzing stelt Opdrachtnemer een eindevaluatie op volgens het vastgestelde evaluatieformat en levert deze aan bij de Toegang van Opdrachtgever. De resultaten van zowel de periodieke evaluatie als de eindevaluatie worden schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever als onderdeel van het Ondersteuningsplan. En door Opdrachtnemer als onderdeel van het Begeleidingsplan.
20. Verlenging van de Indicatie/Toewijzing vindt uitsluitend plaats nadat de eindevaluatie is ontvangen en beoordeeld en er een herindicatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtgever (Toegang), Cliënt en Opdrachtnemer. Het evaluatieformat en de meest actuele versies van het Ondersteuningsplan en het Begeleidingsplan vormen de basis voor het proces van herindicatie.
21. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van Cliënt die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van Cliënt en/of de voortgang van de ingezette ondersteuning of de hoeveelheid ervan. Zie ook eis 3.10 en 4.6.
22. Indien Opdrachtnemer constateert dat de Cliënt minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverleningsopdracht, is Opdrachtnemer verplicht hierover contact op te nemen met de Toegang.
23. Indien Opdrachtnemer de Begeleiding niet of niet langer kan leveren vanwege omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de ondersteuning, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de reden en stemt met Opdrachtgever af welke vervolgstappen nodig zijn.
24. Opdrachtnemer treedt tijdig in overleg met Cliënt over eventuele voortzetting van Begeleiding bij het aflopen van de beschikking. De Cliënt doet zelf, minimaal acht (8) weken voor de einddatum van de beschikking, een nieuwe melding bij Opdrachtgever wanneer verwacht wordt dat verlenging nodig is. Als Cliënt dat onvoldoende zelfstandig kan, dan mag Opdrachtnemer dit doen uit naam van Cliënt, maar wel met diens medeweten en toestemming. Zonder geldige beschikking zal Opdrachtgever geen Begeleiding vergoeden.
25. Indien een Cliënt tijdens een lopende Wmo-Toewijzing een Indicatie op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) ontvangt, informeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever elkaar tijdig indien dit gevolgen heeft voor de uitvoering van de Wmo-ondersteuning.
26. Indien de Wlz-voorziening voorziet in dezelfde ondersteuning als de lopende Wmo-maatwerkvoorziening, beëindigt Opdrachtgever de Wmo-Toewijzing. Opdrachtnemer verzendt vervolgens een stop-zorgbericht (iWmo307), overeenkomstig de bepalingen van het Administratieprotocol.
27. Om de administratieve lasten voor de Cliënt en partijen te beperken, wordt de Wmo-Toewijzing in beginsel niet met terugwerkende kracht beëindigd, tenzij wet- en regelgeving of bijzondere omstandigheden aanleiding geven hiervan af te wijken.
28. Als Opdrachtnemer tegen problemen aanloopt in de relatie met Cliënt bij het bieden van Begeleiding, dan kan pas na toestemming van Opdrachtgever de levering worden

stopgezet. Opdrachtnemer draagt vervolgens de zorg voor de voortzetting of overdracht van de aangevangen ondersteuning totdat er een definitieve oplossing gevonden is (tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd). Opdrachtnemer verleent bij de overdracht van Cliënt aan een andere Opdrachtnemer zijn volledige medewerking. Uitgangspunt is een ongestoorde overgang voor Cliënt.

29. De Cliënt heeft keuzevrijheid wat betreft de in te zetten gecontracteerde Opdrachtnemer. Hierbij wordt samen met de Toegang gekeken naar een Opdrachtnemer passend bij de vraag van de Cliënt. De Opdrachtnemer kan diens toegevoegde waarde desgevraagd helder en concreet omschrijven waaruit blijkt wat het onderscheidende vermogen is van diens organisatie en op basis waarvan de Cliënt en de Toegang een weloverwogen keuze kunnen maken voor een Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt de Toegang in staat haar rol, taken en verantwoordelijkheden richting een Cliënt goed te vervullen. De Opdrachtnemer zal op geen enkele manier invloed op de Toegang of de Cliënt uitoefenen waardoor de Toegang wordt belemmerd in haar werkzaamheden. De Opdrachtnemer zal op geen enkele manier (direct noch indirect, bijvoorbeeld door beloften/giften) Cliënt(en) (ver)leiden of beïnvloeden in hun keuze voor een Opdrachtnemer.
30. De Cliënt heeft de mogelijkheid om over te stappen naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. De Cliënt maakt deze wens kenbaar aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt, in overleg met de Cliënt, de ondersteuningsbehoefte en de mogelijkheden voor een passende overstap. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan dit proces en verstrekt, voor zover noodzakelijk en met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, de informatie die nodig is voor een zorgvuldige beoordeling en overdracht. Opdrachtnemer oefent op geen enkele wijze invloed uit op de keuze van de Cliënt om over te stappen naar een andere gecontracteerde aanbieder. Na besluitvorming door Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan een zorgvuldige overdracht, zodat de continuïteit van de Begeleiding voor de Cliënt is gewaarborgd.
31. Opdrachtnemer past de meldingsplicht voor calamiteiten toe met behulp van een eigen protocol (artikel 3.4, lid 2 en 3 Wmo 2015) en meldt elke calamiteit en geweldsincident binnen 3 werkdagen bij de gemeentelijke toezichthouder.
32. Communicatie door Opdrachtnemer over Opdrachtgever aan medewerkers en Cliënten wordt te allen tijde vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
33. Opdrachtnemer werkt constructief samen met medewerkers van de gemeentelijke toegangsorganisaties.
34. Conform artikel 3.19.6 van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, alle medewerking aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van Cliënten. Deze verplichting geldt eveneens bij het aflopen van de contractduur.
35. Opdrachtnemer werkt actief en constructief mee aan een tijdsige implementatie en overdracht naar Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer. Hierbij staat de continuïteit van de ondersteuning aan de Cliënt centraal.
36. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen de voor de overdracht benodigde informatie, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.
37. Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, verleent Opdrachtnemer medewerking aan de uitvoering van een overdrachts- of implementatieplan en werkt Opdrachtnemer mee aan de afstemming met Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.
38. Tot het moment waarop de overdracht van Cliënten is afgerond, blijft Opdrachtnemer de overeengekomen ondersteuning leveren overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt. Gedurende deze periode verleent Opdrachtnemer alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is om een zorgvuldige overdracht van Cliënten en de continuïteit van de ondersteuning aan Cliënten te waarborgen.

39. De werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige overdracht en implementatie bij een opvolgende Opdrachtnemer, maken onderdeel uit van de overeenkomst. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen aanvullende kosten in rekening.

Artikel 3. Eisen aan kwaliteit & rechtmatigheid

1. Opdrachtnemer levert passende ondersteuning aan Cliënt op basis van een door Opdrachtgever verstrekte Toewijzing (opdracht tot uitvoering indicatiebesluit) met daarin de vastgelegde aanspraak op ondersteuning (in hoeveelheid minuten en leveringsfrequentie). Deze ondersteuning sluit aan op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van ondersteuning of hulp die Cliënt krijgt, zodat er samenhang is en geen dubbel werk.
2. De ondersteuning wordt verleend conform de verantwoordelijkheid van de beroepskracht en de geldende beroepscode/professionele standaard.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor goede arbeidsomstandigheden die een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en Cliënten garanderen. Onder veilig valt de fysieke en mentale veiligheid.
4. De Opdrachtnemer verleent de ondersteuning diversiteits sensitief en passend bij de situatie van de Cliënten. Daarbij houdt de Opdrachtgever rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de Cliënt.
5. Opdrachtnemer zet de toegekende Wmo-begeleiding planmatig, doelmatig en gespreid over de looptijd van de Toewijzing in. De ondersteuning sluit aan bij de doelen en beoogde resultaten uit het Ondersteuningsplan van Opdrachtgever en wordt door Opdrachtnemer uitgewerkt in een Begeleidingsplan. De omvang en frequentie van de ondersteuning staan in verhouding tot de actuele ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en zijn gericht op het behalen van de afgesproken resultaten.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een doelmatige en gespreide inzet van de toegekende Begeleiding gedurende de looptijd van de Toewijzing. Het niet of niet volledig benutten van de toegekende ondersteuning gedurende deze periode geeft geen aanspraak op een intensivering van de Begeleiding in de resterende looptijd, noch op een verhoging van de Toewijzing of aanvullende financiering.
7. Opdrachtnemer stemt de inzet van de ondersteuning af op de actuele ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Het naar voren halen, uitstellen of opsparen van ondersteuning uitsluitend met het doel de toegekende omvang volledig te benutten, is niet toegestaan. De inzet van ondersteuning wordt uitsluitend bepaald door de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en niet door de beschikbare Toewijzing.
8. Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en Begeleiding op grond van deze overeenkomst is uitgesloten. Begeleiding wordt uitsluitend ingezet wanneer de Cliënt beschikt over passende huisvesting, waar hij of zij kan blijven wonen wanneer de Begeleiding wordt afgebouwd, beëindigd of wanneer de Cliënt kiest voor een andere aanbieder. De huurovereenkomst van de Cliënt mag daarom niet afhankelijk zijn van de afname van Begeleiding van een specifieke aanbieder. Door de koppeling tussen wonen en Begeleiding uit te sluiten, behoudt de Cliënt keuzevrijheid en kan hij of zij duurzaam zelfstandig blijven wonen.
9. Opdrachtnemer communiceert met Cliënt op een voor Cliënt begrijpelijke manier en betreft de Cliënt actief bij Begeleidingsplan, evaluaties en bijstellingen. Het Begeleidingsplan beschrijft aanpak en termijn voor het behalen van resultaten en doelen. Het Begeleidingsplan is in begrijpelijke taal en zowel digitaal als op papier beschikbaar.
10. Opdrachtnemer leidt signalen over de situatie van Cliënt, die van invloed (kunnen) zijn op de te leveren ondersteuning, direct door naar de Toegang van Opdrachtgever (zie ook de eisen 2.21 en 4.6).
11. Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor alle medewerkers die namens Opdrachtnemer in contact komen met Cliënten, waaronder begrepen inhuurkrachten, uitzendkrachten, ZZP-ers etc. De VOG is bij aanvang van de werkzaamheden van de betreffende medewerker niet ouder dan drie (3) maanden en wordt

- opgenomen in het personeelsdossier. De Opdrachtnemer kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
12. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure (artikel 3.2 lid 1 onder a Wmo 2015) die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van Cliënt of betrokkenen.
 13. Klachten worden aan Opdrachtnemer gericht. Als klachten bij Opdrachtgever binnenkomen, dan worden deze in principe eerst doorgeleid naar Opdrachtnemer.
 14. Opdrachtnemer registreert naast formele klachten tevens iedere uiting van onvrede van of namens een Cliënt die betrekking heeft op de uitvoering van de overeenkomst, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar de aard van de klacht.
 15. Opdrachtnemer neemt binnen maximaal vijf (5) werkdagen vanaf de klacht contact op met de klager.
 16. Aanvullend op de WKKGZ informeert Opdrachtnemer de klager tenminste over:
 - a. Ontvangst van de klacht;
 - b. Het in behandeling nemen van de klacht;
 - c. De behandelingstermijn;
 - d. De wijze waarop de klacht behandeld wordt;
 - e. De voortgang van de klachtbehandeling;
 - f. Het moment waarom de klacht is opgelost en afgehandeld.
 17. Opdrachtnemer levert zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen één (1) maand, kosteloos gegevens en documenten aan Opdrachtgever wanneer Opdrachtgever daarom vraagt. Voorbeelden hiervan kunnen zijn:
 - a. Privacyreglement;
 - b. Gedragscode of -regels;
 - c. Klachtenregeling (artikel 3.2 lid 1 sub a Wmo 2015);
 - d. Meldcode huiselijk geweld en/of kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo 2015).
 18. Opdrachtnemer levert binnen één (1) maand na geldigheidsdatum van het kwaliteitsborgingscertificaat een nieuw geldig kwaliteitsborgingscertificaat aan bij Opdrachtgever.
 19. Opdrachtnemer stemt in met aangekondigde en onaangekondigde (steekproefsgewijze) controles en onderzoeken op de kwaliteit en rechtmatigheid van de uitvoering van de overeenkomst door of namens Opdrachtgever op basis van onderdelen uit dit Programma van Eisen.
 20. Opdrachtnemer informeert (verplicht) Opdrachtgever binnen één (1) maand over ieder openbaar en niet openbaar rapport dat over Opdrachtnemer wordt uitgebracht door een toezichthouder. Ook als het niet om Wmo-taken gaat zoals rapporten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of vergelijkbaar orgaan.
 21. Opdrachtnemer werkt conform het Drents Kwaliteitskader.
 22. Opdrachtnemer hanteert een systematische aanpak, hiermee wordt bedoeld dat de geboden ondersteuning planmatig, methodisch en onderbouwd wordt toegepast, volgens de meest actuele versie van het HHM Normenkader (www.hhm.nl).
 23. Opdrachtnemer meet jaarlijks de cliënttevredenheid. Bij onvoldoende resultaat (< 7,0 op schaal van 1-10) levert Opdrachtnemer de rapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek aan Opdrachtgever en binnen zes (6) weken een verbeterplan met opvolging.
 24. Opdrachtnemer werkt mee aan onderzoeken van Opdrachtgever en stemt in met publicatie van onderzoeksresultaten.
 25. Opdrachtnemer besteedt zorggeld doeltreffend, doelmatig en rechtmatig.
 - a. Opdrachtgever hanteert als visie dat betaalde zorggelden door een Opdrachtnemer daadwerkelijk ingezet worden voor zorg. Opdrachtgever staat voor een reële beloning voor de geleverde zorg. Een Opdrachtnemer moet een positief resultaat kunnen behalen. Dat is nodig om als organisatie gezond en innovatief te blijven, kwaliteit te waarborgen, en is in het belang van de continuïteit van zorg voor de Cliënten;

- b. Rechtmatige zorg is zorg die voldoet aan wet- en regelgeving. De verplichting doeltreffende en doelmatige zorg te leveren is opgenomen in de Wmo 2015, artikel 3.1 lid 2. Onder doeltreffend en doelmatig verstaat Opdrachtgever een optimale balans tussen kosten en zorgresultaten. Met zorgresultaten bedoelt Opdrachtgever zowel de omvang van de verleende zorg (geleverde inspanning) als de aard van de verleende zorg (arrangement, opgebouwd uit zwaarte, type, en intensiteit) die - binnen de Indicatie - aansluit op de ondersteuningsvraag van de Cliënt.
- 26. Opdrachtnemer draagt bij aan de publieke belangen van de gezondheidszorg. Onder andere aan de betaalbaarheid door sober om te gaan met de publieke en private middelen waaruit de zorg bekostigd wordt.
- 27. Opdrachtnemer zet de ondersteuning doeltreffend en doelmatig in en stemt de omvang en aard van de ondersteuning af op de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.
- 28. Opdrachtnemer vraagt geen verhoging of uitbreiding van de toegekende ondersteuning aan, tenzij dit noodzakelijk is voor het bereiken van de afgesproken zorgresultaten.
- 29. Indien Opdrachtnemer constateert dat met minder of lichtere ondersteuning kan worden volstaan, meldt Opdrachtnemer dit proactief bij de Toegang.
- 30. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de voor deze opdracht geldende Social Return-verplichting dan wel, indien van toepassing, de inspanningsverplichting. Social Return maakt onderdeel uit van de uitvoering van de opdracht.
- 31. Indien de totale gerealiseerde omzet van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, € 200.000 exclusief btw of meer bedraagt, zet Opdrachtnemer vijf (5) % van de gerealiseerde omzet exclusief btw in voor Social Return. De hoogte van de Social Return-verplichting wordt na afloop van het eerste contractjaar vastgesteld op basis van de door Opdrachtnemer in dat jaar gerealiseerde omzet. Vervolgens wordt de Social Return-verplichting jaarlijks per Opdrachtnemer naar boven of beneden bijgesteld op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde omzet.
- 32. Indien de totale gerealiseerde omzet van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, minder bedraagt dan € 200.000 exclusief btw, verricht Opdrachtnemer een aantoonbare inspanning om invulling te geven aan Social Return.
- 33. Indien op Opdrachtnemer de Social Return-verplichting van toepassing is, stelt Opdrachtnemer een Plan van Aanpak Social Return op. In het Plan van Aanpak beschrijft Opdrachtnemer op welke wijze invulling wordt gegeven aan de Social Return-verplichting.
- 34. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk acht (8) weken na gunning, bespreekt Opdrachtnemer het Plan van Aanpak Social Return met de gekoppelde accountmanager of stelt Opdrachtnemer in overleg met de accountmanager een Plan van Aanpak op.
- 35. Voor de uitvoering en administratieve verwerking van de Social Return-verplichting maakt Opdrachtgever gebruik van de Social Return Monitor.
- 36. De uitvoering van Social Return vindt plaats overeenkomstig het Programma van Eisen en Bijlage R – Uitvoering Social Return 3.0 – 2025 (AMRD), die onderdeel uitmaken van de overeenkomst.
- 37. Opdrachtgever monitort gedurende de looptijd van de overeenkomst de naleving van de Social Return-verplichtingen.

Artikel 4. Eisen aan door Opdrachtnemer in te zetten personeel

- 1. De medewerkers die Opdrachtnemer inzet zijn deskundig en beschikken over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer zet medewerkers in conform de voor de betreffende ondersteuning vastgestelde functiemix. De functiemix bepaalt de verhouding tussen medewerkers met een opleidingsniveau op mbo-3-, mbo-4- en hbo-niveau.
- 2. De door Opdrachtnemer ingezette medewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden relevante en afgeronde opleiding op het opleidingsniveau zoals opgenomen in de functiemix van de betreffende productomschrijving.

3. De opleiding, deskundigheid en ervaring van de ingezette medewerkers sluiten aan bij de aard, zwaarte en complexiteit van de ondersteuning en de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.
4. Opdrachtnemer borgt gedurende de looptijd van de overeenkomst dat medewerkers de juiste kennis en vaardigheden blijven beschikken voor de uitvoering van de werkzaamheden. De medewerkers beschikken in ieder geval over inhoudelijke en methodische kennis, waaronder:
 - a. Het opstellen van Begeleidingsplannen, formuleren van doelen en evalueren van de voortgang;
 - b. Kennis van specifieke problematieken, zoals psychiatrische aandoeningen, geriatrie, verslavingsproblematiek en lichamelijke of verstandelijke beperkingen;
 - c. Het aanbrengen van structuur, ondersteunen bij dagelijkse vaardigheden en het bevorderen van zelfredzaamheid.

Communicatieve en sociale vaardigheden, waaronder:

- a. Het voeren van intakegespreken en onderhouden van contact met Cliënt en het netwerk;
- b. Het schriftelijk kunnen rapporteren over de voortgang van de Begeleiding.

Algemene kennis:

- a. Kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals de Wmo en de Wlz.
5. Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend ten aanzien van het omgaan met vertrouwelijke informatie waaronder cliëntgegevens.
6. Medewerkers van Opdrachtnemer signaleren onveilige situaties en knelpunten in het gezin en/of leven van Cliënt en eventuele veranderingen in de zelfredzaamheid van Cliënt. Medewerkers bespreken deze met Cliënt en geven het signaal, zo nodig, door aan Opdrachtnemer (zie ook eisen 2.21 en 3.10).
7. Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet bij het bieden van Begeleiding zijn duidelijk herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer en kunnen zich legitimeren.
8. Medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan afspraken en afgesproken tijden met Cliënt.
9. Medewerkers van Opdrachtnemer staan open voor wensen, aanwijzingen, vragen en feedback van Cliënten met betrekking tot de ondersteuning.
10. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van de ondersteuning bij de eventuele inzet van ervaringsdeskundigen. Opdrachtgever moedigt de inzet van ervaringsdeskundigen aan als aanvulling op de professionele ondersteuning van Opdrachtnemer. Ervaringsdeskundigen hebben een ondersteunende rol en worden niet ingezet ter vervanging van gekwalificeerde beroepskrachten. De professionele inschatting en verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde beroepskracht zijn leidend bij de uitvoering van de ondersteuning. Ervaringsdeskundigen handelen binnen de gestelde kaders en onder aansturing van de gekwalificeerde beroepskracht. Ervaringsdeskundigen worden uitsluitend ingezet voor taken die passend zijn bij hun rol en deskundigheid en die niet behoren tot de verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde beroepskracht.
11. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren, vaststellen en actueel houden van de geldigheid van diploma's, certificaten, Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) en overige voor de functie of werkzaamheden vereiste documenten van de door hem ingezette medewerkers.
12. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van de ondersteuning bij de eventuele inzet van leerlingen en stagiairs. Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat: de leerlingen en stagiaires passend bij het opleidingsniveau worden ingezet, voldoende worden begeleid, niet zelfstandig werkzaamheden uitvoeren waarvoor de kennis of ervaring ontbreekt en onder verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde medewerker werken.

Artikel 5. Administratieve en verantwoordingsverplichtingen

1. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd aan alle administratieve verplichtingen zoals vastgelegd in het Standaard administratieprotocol en de handleiding, bijlage D en E.
2. Opdrachtnemer richt zijn administratieve processen zodanig in dat wordt voldaan aan de bepalingen in het Administratieprotocol.
3. Indien Opdrachtnemer niet, niet tijdig of onvolledig voldoet aan de administratieve verplichtingen uit het Administratieprotocol, handelt Opdrachtgever overeenkomstig de bepalingen in het Administratieprotocol en de raamovereenkomst.
4. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever desgevraagd alle gegevens en inlichtingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, de controle op de naleving daarvan en de uitvoering van de wettelijke taken van Opdrachtgever, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
Opdrachtnemer voert een deugdelijke, volledige en controleerbare administratie waaruit de feitelijk geleverde ondersteuning aantoonbaar blijkt.
5. De administratie is zodanig ingericht dat Opdrachtgever de rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde ondersteuning en de ingediende declaraties kan controleren.
6. Opdrachtnemer declareert uitsluitend direct cliëntgebonden ondersteuning overeenkomstig de bepalingen in het Administratieprotocol en de Handleiding.
7. Opdrachtnemer levert uiterlijk op 1 maart van het kalenderjaar volgend op het jaar waarin de ondersteuning is geleverd een productieverantwoording per Opdrachtgever aan, conform het landelijk voorgeschreven format Productieverantwoording Wmo, zoals beschikbaar via i-Sociaal Domein. Indien de totale Wmo-omzet voor Opdrachtgever € 125.000 of meer bedraagt, levert Opdrachtnemer uiterlijk op 1 april van datzelfde kalenderjaar tevens een accountantsverklaring met gecertificeerde productieverantwoording aan, waaruit blijkt dat het op het moment van verantwoorden geldende landelijke accountantsprotocol Wmo en Jeugdwet is gevolgd. Indien de totale Wmo-omzet voor Opdrachtgever minder bedraagt dan € 125.000, is een accountantsverklaring niet verplicht. Beschikt Opdrachtnemer desondanks over een accountantsverklaring met bijbehorende productieverantwoording, dan verzoekt Opdrachtgever deze eveneens in PDF aan te leveren. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een review uit te (laten) voeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer voldoet aan de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot het opstellen, vaststellen en – indien van toepassing – openbaar maken van de jaarrekening. Opdrachtnemer verstrekt de vastgestelde jaarrekening jaarlijks uiterlijk vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het boekjaar aan Opdrachtgever, dan wel – indien vaststelling op een later moment plaatsvindt – binnen tien (10) werkdagen na vaststelling. Indien Opdrachtnemer niet wettelijk verplicht is de jaarrekening openbaar te maken of de jaarrekening niet via openbare bronnen raadpleegbaar is, verstrekt Opdrachtnemer de vastgestelde jaarrekening uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na vaststelling aan Opdrachtgever.
9. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de jaarrekening duidelijk, transparant en controleerbaar is en dat de daarin opgenomen kosten en opbrengsten voor de Opdrachtgever herleidbaar zijn. De Opdrachtnemer verstrekt daarbij inzicht in de maximale winstuitkering, waaronder begrepen uitkeringen in de vorm van salaris, dividend en oneigenlijke vergoedingen, over de drie meest recent afgesloten boekjaren. Indien de Opdrachtnemer in een boekjaar een winst behaalt van meer dan vijf (5) procent, wordt het meerdere boven deze vijf (5) procent herleidbaar geïnvesteerd in de kwaliteit en innovatie van de zorg. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever aantonen op welke wijze deze middelen zijn aangewend.

10. Opdrachtnemer registreert klachten en verstrekt jaarlijks uiterlijk vóór 1 maart een klachtenrapportage over het voorgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer in het voorgaande kalenderjaar geen klachten heeft ontvangen, meldt Opdrachtnemer dit eveneens vóór 1 maart aan Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer daarnaast tussentijd een klachtenrapportage. De klachtenrapportage bevat ten minste:
 - a. Het aantal geregistreerde schriftelijke en mondelinge klachten;
 - b. De aard van de klachten;
 - c. De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld;
 - d. De doorlooptijd van de klachtbehandeling;
 - e. De naar aanleiding van de klachten getroffen en voorgenomen verbetermaatregelen.
11. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken voor de communicatie en informatie-uitwisseling over de uitvoering van de overeenkomst gebruik van het door Opdrachtgever aangewezen elektronische contractmanagementsysteem. Bij aanvang van de overeenkomst betreft dit ISNext. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst overgaat op een ander elektronisch contractmanagementsysteem, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover tijdig. Opdrachtnemer verleent medewerking aan het gebruik van het door Opdrachtgever aangewezen elektronische contractmanagementsysteem en aan een eventuele wijziging daarvan. Opdrachtgever spant zich in om de administratieve lasten voor Opdrachtnemer zoveel mogelijk te beperken.
12. Opdrachtnemer verleent medewerking aan een door Opdrachtgever geïmplementeerde beschikbaarheidswijzer of een vergelijkbaar instrument, overeenkomstig de bepalingen in het Administratieprotocol.

Artikel 6. Eisen aan managementinformatie & evaluatie

1. Opdrachtgever en de daartoe aangewezen contactpersoon van Opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per kalenderjaar, en daarnaast naar behoefte, accountgesprekken gericht op onder meer operationele knelpunten, kwaliteitsaspecten en doorontwikkeling. De in dit Programma van Eisen genoemde rapportages dienen daarbij als basis voor deze overleggen. Onderwerpen die in het kader van deze overleggen aan de orde kunnen komen, zijn onder meer:
 - a. Contractafspraken, wet- en regelgeving en kwaliteitseisen;
 - b. Ervaringen in de uitvoering van de dienstverlening met de daarbij behaalde doelen;
 - c. Kwaliteit en effectiviteit van de geboden ondersteuning;
 - d. Wacht- en doorlooptijden;
 - e. Personele inzet, continuïteit en deskundigheid;
 - f. Samenwerking en afstemming met Opdrachtgever, andere zorgaanbieders en voorliggende voorzieningen;
 - g. Administratieve processen, waaronder rapportage en declaraties;
 - h. Andere onderwerpen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst.Voorafgaand aan de accountgesprekken worden de agendapunten in onderling overleg afgestemd. Opdrachtgever stelt een verslag van het overleg op, waarna Opdrachtnemer dit controleert en schriftelijk akkoord geeft.
2. Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan maximaal twee (2) keer per jaar door Opdrachtgever georganiseerde Overlegtafels, alsmede aan de daaruit voortvloeiende werkgroepen. Voorafgaand aan deze bijeenkomsten worden de agendapunten in onderling overleg afgestemd.

3. Ten behoeve van de in artikel 6.1 bedoelde accountgesprekken hanteert Opdrachtgever de volgende kernprestatie-indicatoren (KPI's) als toetsingskader voor de uitvoering van de overeenkomst:

Indicator	Bron	Norm / gewenst resultaat
Tevredenheid Inwoners	Managementrapportage / cliënttevredenheidsonderzoek Opdrachtnemer	Minimaal rapportcijfer 7,0
Tijdige hulp	Berichtenverkeer (aanmeldtijd/start zorg/wachttijd binnen norm)	Conform eis (100%)
Klachten	Management rapportage/ jaarverantwoording	100% aantoonbare opvolging van gegronde klachten
Evaluatie	Ingevulde evaluatieformulieren	Conform eis (100 %)

Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg nieuwe KPI's vaststellen dan wel bestaande KPI's wijzigen. Wijzigingen treden in werking na schriftelijke instemming van beide partijen.

4. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever kosteloos van managementinformatie op verzoek van Opdrachtgever. Deze managementinformatie kan onder meer betrekking hebben op:
 - a. Productie- en inzetgegevens, zoals in- en uitstroom van Cliënten en gemiddelde inzet per Cliënt;
 - b. Doelmatigheid, waaronder bezettingsgraad en personeelsinzet in relatie tot de geleverde ondersteuning;
 - c. Kwaliteit en resultaten, zoals doelrealisatie, cliënttevredenheid, klachten en incidenten;
 - d. Toegankelijkheid, waaronder wachttijden en beschikbaarheid van de dienstverlening.
5. Opdrachtnemer werkt mee aan het aanpassen van de aan te leveren informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst als de behoefte aan managementinformatie bij Opdrachtgever wijzigt.
6. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen en/of de overeengekomen KPI's niet behaalt, is Opdrachtnemer verplicht binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn passende verbetermaatregelen te treffen. Opdrachtgever hanteert hierbij de escalatieladder, zoals opgenomen in bijlage Q.

Artikel 7. Transformatie, innovatie en doorontwikkeling

Opdrachtgever staat voor uitdagingen met het oog op politieke-, economische-, budgettaire-, bestuurlijke- of organisatorische ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen kunnen, onder andere, teweegbrengen dat:

- Een krimp of groei van Cliënten ontstaat;
- Producten worden aangepast;
- Producten worden vervangen door nieuwe producten;
- Producten worden beëindigd;
- Producten worden omgezet van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening;
- Pilots worden geïnitieerd en uitgevoerd;
- Andere vormen van financiering worden ontwikkeld;
- Tarieven wijzigen;
- Afspraken bij het Administratieprotocol worden toegevoegd, aangepast of aangevuld;

- Programma van Eisen moet worden aangepast;
- Specifieke inkoopvoorwaarden moeten worden aangepast.

Waar mogelijk zal een verschuiving optreden van zwaardere naar lichtere vormen van zorg en van maatwerk naar algemene voorzieningen. Opdrachtnemers kunnen hun producten daarop blijven afstemmen, zij het met een perspectief op de transformatie en het afnemende financiële kader ten opzichte van voorgaande jaren. Aanpassingen worden tijdig gecommuniceerd en worden, in principe, vooraf verkend met betrokken Opdrachtnemer.

1. Met zijn inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord dat deelname aan pilots voorbehouden kan zijn aan Opdrachtnemers die actief ondersteuning bieden in een bepaald(e) wijk, dorp of anderszins geografisch beperkt gebied.
2. Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gevraagd deel te nemen aan innovatietrajecten en initiatief te tonen ten aanzien van innovaties en transformatie. Opdrachtgever is immers vanuit haar taakgebied verantwoordelijk voor transformatie, innovatie, partnerschap en het aanpakken van maatschappelijke problemen.
3. Opdrachtnemer stelt zich op als partner en heeft een proactieve houding ten aanzien van transformatie, innovatie en het gezamenlijk aanpakken van maatschappelijke problemen.
4. Opdrachtgever heeft het recht om de in de inkoopdocumenten gestelde eisen en criteria aan te passen in het licht van productvernieuwing en transformatie. Een en ander kan leiden tot aanpassing van de al bestaande zorgvormen en/of producten en tarieven, dan wel tot uitvraag van nieuwe zorgvormen en/of producten.
5. Wanneer producten en diensten met Opdrachtnemer worden gecontracteerd op basis van een aan Cliënt(en) afgegeven Indicatie, is Opdrachtnemer verplicht deze producten en diensten te blijven leveren gedurende de periode van de betreffende Toewijzing. Deze verplichting bestaat ook wanneer sprake is van transformatie (bijvoorbeeld vereenvoudiging van producten of diensten). De verplichting in deze eis hangt samen met hetgeen beschreven in lid 6 van dit artikel.
6. Opdrachtgever heeft het recht van Opdrachtnemer te verlangen dat producten en diensten, die worden geleverd op basis van een in lid 5 van dit artikel beschreven afgegeven Toewijzing, worden omgezet naar het op basis van de transformatie ontwikkelde alternatieve product of dienst.
7. Opdrachtgever zal "de markt", tijdig, betrekken via marktverkenning (Bijlage X - Spelregels marktverkenning Borger-Odoorn en Coevorden) en een redelijke termijn in acht nemen met betrekking tot implementatie van het ontwikkelde en/of in te zetten alternatieven.

Slotbepalingen

Dit Programma van Eisen treedt in werking per de eerste dag van de overeenkomst.