

**Deelovereenkomst
voor het leveren van
Maatwerk**



Deelovereenkomst voor het leveren van Maatwerk (de **Overeenkomst**)

- Gemeente Dronten (Gemeente), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Rede 1 te Dronten, rechtsgeldig vertegenwoordigd door P. van Bergen, wethouder, daartoe gemachtigd door de burgemeester van Dronten, de heer A.B.L. de Jonge, bij zijn besluit 6 december 2016, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Dronten 6 december 2016.

en

- **Dienstverlener,** _____,
rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____,
functie _____,
gevestigd te _____,
kantoorhoudend in _____,
adres _____.

De Overeenkomst noemt Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

De Overeenkomst noemt **Dienstverleners** ook separaat van elkaar **Dienstverlener**.

Partijen overwegen bij het aangaan van de Overeenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op 6 december 2016 een Basisovereenkomst (zie **bijlage A**) voor ondertekening open voor Dienstverleners en Dienstverleners hebben deze ondertekend;
- B. Deze Basisovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), te weten: individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, naar de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door Gemeente en Dienstverleners tezamen;
- C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in de Gemeente Dronten in samenspraak van Gemeente met Dienstverleners komen tot een nieuwe invulling van de onderdelen die uit de AWBZ overgeheveld worden naar de Wmo;
- D. Deze nieuwe invulling van diensten AWBZ moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten;
- E. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Dienstverleners en hun medewerkers en de faciliterende rol van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan;
- F. Maatwerk bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Maatwerk wordt ingezet als een Inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Algemene voorziening: dienst die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is en die is gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 2) Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarmee Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerk.
- 3) Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 4) Dienstverlener: een organisatie of ZZP'er die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van de Gemeente.
- 5) Gemeente: Gemeente Dronten.
- 6) Gids: een generalist die, in samenspraak met Inwoner en zijn Sociaal Netwerk, de Toegang tot het sociale domein organiseert voor Inwoners van Gemeente en die regie houdt op de uitvoering van de Algemene voorzieningen en Maatwerk door Partijen.
- 7) Inwoner: een Inwoner van Gemeente.
- 8) Maatwerk: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie, het langer zelfstandig wonen en het daarvoor noodzakelijke vervoer
- 9) Ondersteuning: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van Inwoner opdat hij zolang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 10) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 11) Regie: de coördinatie van Algemene voorzieningen en Maatwerk voor Inwoner en zijn Sociaal Netwerk. De regie op het proces ligt bij Gids. Inwoner is eigenaar van de situatie.
- 12) Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met Maatwerk, bestaande uit:
 - a) een gestructureerd huishouden; en/of
 - b) het ondersteunen van Inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
 - c) het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner; of
 - d) het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner
- 13) Routeplan: een door een Inwoner en Gids gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn Sociaal Netwerk, Algemene voorzieningen en Maatwerk door Partijen om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Het Routeplan biedt op het gebied van Maatwerk een bandbreedte zodat Partijen bij hun inzet flexibel kunnen inzetten naar behoefte. Als nodig of wenselijk wordt bij het opstellen van een Routeplan de expertise van een specialist en/of cliëntondersteuning ingebracht.
- 14) Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 15) Toegang: de weg die Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerk geleverd te krijgen.
- 16) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).

Artikel 2: Voorwerp van de Overeenkomst

Dienstverlener voert in opdracht van Gemeente Maatwerk uit conform **bijlage 2** in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Gemeente Dronten van toepassing (**bijlage B**).
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing. Indien wettelijk verplicht of door brancheorganisatie voorgeschreven, zijn wel leveringsvoorwaarden van toepassing op de Overeenkomst die Dienstverlener sluit met Inwoner voor het uitvoeren van Maatwerk onder de Overeenkomst.
3. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Overeenkomst;
 - de Basisovereenkomst;
 - de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Gemeente.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst gaat in op datum van ondertekening en loopt voor onbepaalde tijd.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Partijen hebben het recht om deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de andere Partij is ontvangen. De Overeenkomst wordt voortgezet door overige Partijen, tenzij Gemeente opzeggende Partij is, waarna de Overeenkomst voor alle Partijen eindigt.
2. Als een Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
3. Gemeente heeft verder het recht om de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct te beëindigen:
 - als een fusie of overname van Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
 - als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende Innovatie-overeenkomst gestelde voorwaarden;
 - als Dienstverlener gedurende 2 achtereenvolgende jaren geen diensten aan Inwoners heeft geleverd. De ingangsdatum voor het meten van genoemde termijn is 1 januari 2017, dan wel dat datum waarop Dienstverlener de Overeenkomst heeft getekend voor zover deze datum ligt na 1 januari 2017.De Overeenkomst wordt voortgezet door Gemeente met overige Dienstverleners.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Basisovereenkomst. De toelatingsvereisten bestaan uit uitsluitingsgronden, het toetsingskader voor nieuwe Dienstverleners en de toetsing op toegevoegde waarde zoals opgenomen in **bijlage 2.2 en 2.3**. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij namens alle Partijen de Overeenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, met Dienstverlener, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig Gemeente machtigen. Gemeente meldt de toetreding van een nieuwe Dienstverlener aan alle Dienstverleners.

Artikel 7: Eisen aan Maatwerk

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van Maatwerk aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 2** bij de Overeenkomst.

Artikel 8: Social Return on Investment

In het kader van het toepassen van Social Return on Investment (SROI) is het beleid van Gemeente erop gericht om met Dienstverleners overeen te komen dat zij 5% van de totale opdrachtwaarde/ loonsom (over de volledige looptijd van de Overeenkomst) zullen aanwenden om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Gelet op het feit dat met ingang van januari 2015, voor een periode van drie jaar, de nodige veranderingen aan de orde zijn, wordt voor deze periode geen SROI-eis opgenomen in de Overeenkomst. In de tussentijdse periode tot 2018 kan in samenspraak met Dienstverleners bepaald worden hoe invulling aan deze eis gegeven kan worden.

Artikel 9: Prijsstelling

Dienstverlener die een opdracht tot levering van Maatwerk ontvangt van Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen in **bijlage 2**.

Artikel 10: Garantie

Dienstverlener garandeert dat hij Maatwerk aan Inwoner levert overeenkomstig de hoogste kwaliteitsmaatstaven in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van dit Maatwerk.

Artikel 11: Overmacht

In afwijking van hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door Dienstverlener verhinderen, voor rekening van Dienstverlener dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

Artikel 12: Gedeeltelijke nietigheid

Indien de Overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Overeenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 13: Evalueren en wijzigingen

1. Partijen bespreken in het Innovatienetwerk, zoals georganiseerd onder de bovenliggende Basisovereenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Gemeente kan de Overeenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Overeenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Partijen spreken een ontwikkelagenda af (**bijlage 6**). In deze ontwikkelagenda kunnen zij conform de hiervoor beschreven procedure in lid 2 onderwerpen benoemen die Gemeente kritisch moet volgen. Gemeente rapporteert aan Dienstverleners tijdens de Inkoopafel over

ontwikkelingen op het gebied van benoemde onderwerpen en doet voor zover zij dat nodig acht voorstellen voor aanpassing, eveneens conform de genoemde procedure in lid 2.

Artikel 14: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de Basisovereenkomst.

Artikel 15: Rechtskeuze

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te Dronten

Gemeente Dronten

Dienstverlener: _____

De heer P. van Bergen

De heer/mevrouw _____

Wethouder

Functie: _____

Datum:

Datum: _____

Bijlage 1: Etalage

Na ondertekening van deze Overeenkomst worden Dienstverleners opgenomen in de etalage. Deze is te vinden op de website www.dronterwijzer.nl

Bijlage 2: Maatwerk

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van Maatwerk*
- 1.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerk. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van Maatwerk. Dienstverleners kunnen geen rechten ontleen aan deze Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken als hier genoemd.
- 1.2 Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van Gemeente (de indicatie) onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over 'eigen kracht', het eigen Sociale Netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren aan de positie van Inwoner en evenmin een Algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de Verordening 'Maatschappelijke ondersteuning 2015 gemeente Dronten' en eventueel onderliggende beleidsregels.
- 1.3 Een Inwoner kan direct bij Gemeente of via Gids een melding Maatwerk doen. Gids ondersteunt Inwoner bij zijn melding richting Gemeente. De werkwijze en rol van Gids is uitgeschreven in de Deelovereenkomst Toegang en Werkwijze.
- 1.4 Inwoner die een Besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor Maatwerk heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten Dienstverleners. Samen met Gids komt Inwoner tot een keuze voor deze Dienstverleners, opgenomen in **bijlage 1** (Etalage), die vervolgens wordt vastgelegd in het Routeplan. Gemeente gunt de opdracht tot levering van Maatwerk aan Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Maatwerk conform het Besluit en het Routeplan gaan uitvoeren.
- 1.5 Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van Maatwerk op basis van een acceptatieplicht bestaat de mogelijkheid om een kennismaking/ afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Gids en Dienstverlener waarna zowel Inwoner als Dienstverlener kan besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot de feitelijke uitvoering van Maatwerk. Als Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot uitvoering door deze Dienstverlener, coördineert Gids de keuze voor een andere Dienstverlener. Als Dienstverlener besluit dat niet moet worden overgegaan tot feitelijke dienstverlening, meldt deze dat gemotiveerd bij Gids. Gids besluit of Dienstverlener op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van het Maatwerk. Besluit hij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Dienstverlener, coördineert Gids de keuze van Inwoner voor een andere Dienstverlener of vraagt hij een aangepast Besluit aan op basis van een aangepaste opdrachtverstrekking.
- 1.6 Instellingen die van Gemeente een subsidie ontvangen voor het uitvoeren van resultaten en activiteiten genoemd bij punt 3 in deze bijlage in de vorm van Algemene voorzieningen, kunnen hiervoor geen opdracht tot levering van Maatwerk verkrijgen.
- 1.7 Onderaannemerschap en combinatievorming zijn mogelijk. Voor de deelnemende Dienstverleners geldt dat zij allen de Overeenkomst en de bovenliggende Basisovereenkomst moeten ondertekenen.

2. *Wijze van leveren van Maatwerk en eisen daaraan*
- 2.1 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Maatwerk uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit van Gemeente en met het Routeplan zoals opgesteld door Gids. Dit Routeplan noemt de voor Inwoner te bereiken doelen en resultaten. Dienstverlener of een combinatie van Dienstverleners overlegt met Inwoner en Gids over de uitvoering van het Routeplan voor wat betreft Maatwerk. Zij leggen hun afspraken vast in het Routeplan dat eigendom is van Inwoner en dat Gids heeft opgesteld en beheert (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur).
- 2.2 Dienstverleners werken bij het uitvoeren van hun werkzaamheden systemisch en relationeel, zoals omschreven in de bij de Basisovereenkomst onderschreven visiedocumenten.
- 2.3 Dienstverlener levert Maatwerk van goede kwaliteit. Maatwerk wordt in elk geval:
- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
 - b) afgestemd op de reële behoefte van Inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die Inwoner ontvangt;
 - c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
 - d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van Inwoner. Hieruit volgt de verplichting van het hanteren van een privacyprotocol goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens op basis van handboek Dronter Koers.
- 2.4 Dienstverleners zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zzp'ers moeten voldoen aan deze bcp's¹.
- 2.5 Gemeente verklaart de artikelen 2, 3, 3a en 4 van de Wet van 18 januari 1996, betreffende de kwaliteit van zorginstellingen van toepassing op de Overeenkomst². Als deze wet vervalt, treedt daarvoor in de Overeenkomst zijn rechtsopvolger in de plaats.
- 2.6 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners ligt bij Gids.
- 2.7 Een Dienstverlener heeft ook de mogelijkheid om de samenwerking met een Inwoner op te zeggen. Daarvoor zal Gids (in een zo vroeg mogelijk stadium) worden ingeschakeld.
- 2.8 Dienstverleners melden calamiteiten of geweld bij het uitvoeren van Maatwerk onverwijld aan Gemeente. Dienstverleners doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal, het digitale contactformulier in te vullen (bijlage 2.2.) met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de Inwoner waar deze is gesignaleerd.

¹ Bcp's zijn op te vragen bij de brancheverenigingen zoals Actiz, VGN enz.

² Waar in de Wet is opgenomen 'zorgaanbieder' moet voor de Overeenkomst worden gelezen Dienstverlener.

3. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van Maatwerk*

3.1 Maatwerk is gericht op:

- a. een gestructureerd huishouden; en/of
- b. het ondersteunen van een Inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- c. het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van een Inwoner; of
- d. het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van een Inwoner;
- e. Het langer zelfstandig wonen van een Inwoner;
- f. het ondersteunen van een Inwoner bij persoonlijke verzorging, niet zijnde persoonlijke verzorging volgens de Zorgverzekeringswet.

3.2 Concrete doelen worden door Gids en Inwoner beschreven in het Routeplan. In het kader van de uitvoering van Maatwerk, als deze deel uitmaakt van het Routeplan en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, maken Inwoner en Dienstverlener afspraken over de wijze waarop Maatwerk wordt geleverd. De activiteiten die Dienstverlener aan bied dienen bij te dragen aan de concreet gestelde doelen als beschreven in het Routeplan.

4. *Wijze van monitoren van Maatwerk*

4.1 Gemeente heeft het recht om op eigen kosten een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Dienstverlener in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van Maatwerk voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Dienstverlener de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Dienstverlener werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Dienstverlener veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Dienstverlener kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Dienstverlener op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.

4.2 Dienstverlener verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Dienstverleners gecontracteerde onderaannemer(s). Gemeente bewaakt zoals gebruikelijk de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

4.3 Gemeente controleert steekproefgewijs of Dienstverleners Maatwerk aanbieden zoals overeengekomen bij de Overeenkomst en de individuele opdrachtverstrekking. Als Gemeente constateert dat Dienstverlener toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij Dienstverlener in gebreke. Dienstverlener krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Dienstverlener ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan trekt Gemeente de opdrachtverstrekking terug. Zij is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten. Als Gemeente in een jaar drie keer een opdrachtverstrekking terugtrekt bij dezelfde Dienstverlener, dan maakt Gemeente richting deze Dienstverlener gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 3.

- 4.4 Dienstverlener stelt Gemeente in kennis van ieder definitief rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Dienstverlener is uitgebracht. Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Openbare rapporten stelt Dienstverlener op haar website ter beschikking voor Gemeente en Inwoners.
- 4.5 Dienstverleners leveren conform het format van Gemeente (**bijlage 2.3**) elk jaar éénmaal een totaalrapportage aan van ontvangen klachten over geboden Maatwerk naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Dienstverleners leveren daarnaast de gemeten cliënttevredenheid van het voorgaande jaar aan.
- 4.6 Partijen bespreken in ieder geval de Overeenkomst en passen deze eventueel inhoudelijk aan via de procedure genoemd in de Innovatie-overeenkomst, bij de volgende, niet limitatieve opsomming van *kritische faalfactoren*:
- gedwongen ontslagen bij Dienstverleners, aantoonbaar veroorzaakt door deze Overeenkomst. Aan te tonen door welke Partij dan ook;
 - een belemmering op de markt voldoende gekwalificeerd personeel te vinden voor het uitvoeren van de Overeenkomst, aantoonbaar veroorzaakt door de inhoudelijke bepalingen van deze Overeenkomst;
 - een aantoonbare relatieve stijging van 5% in klachten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot Maatwerk, ongeacht of de klacht gegrond is (treedt per 1 januari 2016 in werking);
 - een aantoonbare relatieve stijging van 5% bezwaar- en beroepsprocedures van Inwoners per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot Maatwerk, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet (treedt per 1 januari 2016 in werking).

5 Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van Maatwerk

Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Maatwerk uitvoert een all-in bedrag (inclusief vervoer) per vier weken. Voor deze diensten geldt een Btw-vrijstelling. Dienstverlener mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Ondersteuning gerelateerde kosten; kosten die een inwoner moet maken die Ondersteuning ontvangt worden niet vergoed (bijv. voedsel, abonnementen, *et cetera*).

- 5.1 De bedragen per Inwoner per vier weken zijn in 2017 als volgt:

Tabel 1: Wmo Huishoudelijke Hulp

Voorziening	Huishoudelijke Hulp	Huishoudelijke Hulp Plus
Tarief	n.t.b.	n.t.b.
<i>Productcode</i>	<i>01A00</i>	<i>01A01</i>
<i>CAK-code</i>	<i>7</i>	<i>6</i>

Nader te bepalen

Tabel 2: Wmo Individuele Begeleiding / Persoonlijke Verzorging

Voorziening	Categorie laag	Categorie middel	Categorie zwaar
Tarief	€ 320,00	€ 850,00	o.b.v. offerte
Bandbreedte	1 tot 12 uur/periode	12 tot 25 uur/periode	25+ uur/periode
<i>Productcode</i>	<i>02A06</i>	<i>02A07</i>	<i>02A08</i>
<i>CAK-code</i>	<i>403</i>	<i>403</i>	<i>403</i>

Tabel 3: Wmo Dagactiviteiten

Voorziening	Categorie laag	Categorie middel	Categorie zwaar
Tarief	€ 320,00	€ 850,00	o.b.v. offerte
Bandbreedte	1 tot 12 dagdelen/periode	12 tot 25 dagdelen/periode	25+ dagdelen/periode
<i>Productcode</i>	<i>07A46</i>	<i>07A47</i>	<i>07A48</i>
<i>CAK-code</i>	<i>411</i>	<i>411</i>	<i>411</i>

Tabel 5: Wmo kortdurend verblijf**

Voorziening	Verblijf bij Dienstverlener	Verblijf bij specialistische organisatie***
Tarief per etmaal	€ 161,89	€ 241,05
<i>Productcode</i>	<i>04A02</i>	<i>04A03</i>
<i>CAK-code</i>	<i>n.t.b.</i>	<i>n.t.b.</i>

** Huidige beschikkingen worden met ingang van 1 januari 2017 door Gemeente omgezet conform tabel 5.

*** Verblijf bij een specialistische organisatie is altijd inclusief een behandelcomponent.

- 5.2 Op de hiervoor genoemde vergoeding zal jaarlijks een indexering doorgevoerd worden. Indexering vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- 5.3 Dienstverlener en Gemeente wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke structuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevens Knooppunt en VECOZO.
- 5.4 Binnen deze overeenkomst worden de volgende berichten gehanteerd:
 301-bericht: 'Aanmelding Maatwerk'
 302-bericht: 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Maatwerk'
 303-bericht: 'Factuur Geleverde Maatwerk'
 304-bericht: 'Terugkoppeling op Factuur'
 305-bericht: 'Start Maatwerk'
 307-bericht: 'Stop Maatwerk'
- 5.5 Ter uitvoering van Bijlage 2, artikel 1.4, stuurt gemeente een 'Aanmelding Maatwerk' aan Dienstverlener. Dienstverlener stuurt Gemeente binnen vijf werkdagen een 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Maatwerk'.

- 5.6 Dienstverlener stuurt Gemeente binnen 20 werkdagen na het verzenden van de 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Maatwerk' een 'Start Maatwerk'. Indien Dienstverlener niet binnen 20 werkdagen kan starten met het leveren van ondersteuning, stelt Dienstverlener de Gids hiervan op de hoogte.
- 5.7 Dienstverlener stuurt binnen vier weken na het aflopen van de periode een 'Factuur Geleverde Maatwerk'. Gemeente stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst een 'Terugkoppeling op Factuur'. Gemeente betaalt de goedgekeurde factuurregels binnen tien werkdagen.
- 5.8 Factuurregels waarvoor Gemeente geen 'Start Maatwerk' van Dienstverlener heeft ontvangen, worden door Gemeente afgekeurd.
- 5.9 Dienstverlener kan afgekeurde factuurregels gecorrigeerd indienen bij Gemeente binnen vier weken na ontvangst van de 'Terugkoppeling op Factuur'.
- 5.10 Indien Dienstverlener voor de einddatum van het Besluit stopt met het leveren van Maatwerk, stelt hij Gemeente hiervan op de hoogte door middel van een 'Stop Maatwerk'.
- 5.11 Dienstverlener levert uiterlijk 28 februari de productieverantwoording van het voorgaande jaar in het format van het landelijk accountantscontroleprotocol voor Wmo en Jeugdwet aan bij Gemeente. Indien Gemeente geen productieverantwoording heeft ontvangen, zal Dienstverlener een hersteltermijn van één maand worden geboden. Indien Gemeente na het verlopen van de hersteltermijn geen productieverantwoording van Dienstverlener heeft ontvangen, stelt Gemeente de geleverde productie vast op de ingediende en goedgekeurde declaraties tot 28 februari.
- 5.12 Dienstverleners die Maatwerk uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Dienstverleners moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 5.13 Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Dienstverleners gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Dienstverleners leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Dienstverlener hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
- 5.14 Gemeente beoordeelt of Dienstverlener de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Dienstverlener niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten het geleverde Maatwerk waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Dienstverlener ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen.

Bijlage 2.1. Toezicht kwaliteit Wmo en Jeugdhulp

Vooraf

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo. In deze bijlage is uitgewerkt hoe de gemeente vanaf 2017 uitvoering geeft aan het toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeentelijk gecontracteerde dienstverleners Zorg in Natura (ZIN).

Verantwoordelijkheid gemeente en inspectie

Voor de Wmo ligt de verantwoordelijkheid voor het toezicht op de kwaliteit volledig bij het college. De colleges van de regio Flevoland (Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde) hebben de GGD aangewezen als toezichthouder met ingang van februari 2016. De GGD voert signaalgestuurd toezicht uit bij dienstverleners van Wmo-voorzieningen. Dit is incidenteel en gebaseerd op meldingen van calamiteiten met betrekking tot diensten. Voor de melding van calamiteiten rondom trapliften (bruikleen) is voor cliënten een telefoonnummer beschikbaar. Voor de overige hulpmiddelen zijn vereisten over de staat van onderhoud gesteld aan leveranciers. Een goede analyse van wat mis is gegaan bij diensten en, óf en hoe dat in het vervolg kan worden voorkomen, is daarin van groot belang. Na melding van een calamiteit worden dienstverleners daarom verzocht, eventueel in samenwerking met ketenpartners, te onderzoeken in hoeverre de calamiteit verband houdt met de kwaliteit van de voorziening. Aan de hand van de onderzoeksresultaten en eventueel aanvullende informatie, beoordeelt de toezichthouder of de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is. Om de GGD van goede informatie namens het college te voorzien, worden diverse medewerkers getraind in het onderzoeken van calamiteiten.

Daarnaast is er een toezichthouder Wmo die zich bezighoudt met onderzoek naar (signalen van) fraude. Dit betreft geen regionale afspraak; de toezichthouder Wmo is alleen in/voor Dronten actief.

Voor de Jeugdwet ligt de verantwoordelijkheid voor het toezicht op de kwaliteit bij de landelijke inspecties. Hiervoor is het landelijk Inspectieloket Jeugd ingericht.

De Inspectie vraagt van de gemeente een toets vóór toetreding van nieuwe dienstverleners. De inspecties houden ook toezicht op de kwaliteit van de jeugdhulp en de gezondheidszorg die in de lokale toegang/sociale wijkteams wordt geleverd.

Indien er personen onder de verantwoordelijkheid van het college werkzaamheden verrichten met betrekking tot de toeleiding naar, advisering over, de bepaling en het inzetten van de aangewezen voorziening, gelden de kwaliteitseisen ten aanzien van de verantwoorde werktoedeling en de eisen ten aanzien van het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. De inspectie houdt toezicht op de naleving van deze eisen door de gemeenten.

De toetsingskaders voor dienstverleners jeugd van het Inspectieloket Jeugd maken onderdeel uit van deze bijlage 2.1. omdat de gemeente deze gebruikt voor de toets nieuwe toetreders zowel voor Jeugd als Wmo en het signaalgestuurd toezicht..

Bij nieuwe toetreders vindt altijd vooraf een toets op kwaliteit plaats. Bij Dienstverleners vindt signaalgestuurd toezicht plaats. De gemeente schakelt het Inspectieloket in bij ernstige signalen.

Tussentijdse kwaliteitscontroles

Signaalgestuurd toezicht ZIN

- a. Landelijk wordt gewerkt aan een waarschuwingsregister, maar de invoering is niet op korte termijn te verwachten. Ook is nog onduidelijk welke signalen en meldingen daarin opgenomen gaan worden. Voor de lokale signalen/meldingen van incidenten en calamiteiten wordt een digitaal formulier ingevuld

- b. Signalen, meldingen en calamiteiten worden vastgelegd. Meldingen en calamiteiten worden onderzocht door GGD dan wel Inspectie. Lichte eenmalige signalen worden geregistreerd en niet onderzocht. Komen er vanuit meerdere bronnen signalen over dezelfde dienstverlener binnen of is het signaal naar het oordeel van de gemeente ernstig, dan wordt een onverwacht bezoek aan de dienstverlener afgelegd waarbij de signalen aan de orde komen. Als het signaal betrekking heeft op ambulante begeleiding wordt een gesprek met de dienstverlener aangegaan.
- c. De resultaten van het bezoek worden vastgelegd. Als er vervolgactie nodig is (verzoek aan Inspectie tot nader onderzoek of een aanwijzing aan de dienstverlener), dan verloopt dit via het college.
- d. Bij aanwijzingen wordt een hersteltermijn geboden. Als de aanwijzing na de hersteltermijn niet is opgevolgd, wordt een tweede aanwijzing gegeven. Als deze niet wordt opgevolgd binnen de termijn, wordt de Overeenkomst met de Dienstverlener per aangetekende brief direct beëindigd.
- e. Voor dienstverleners die niet gecontracteerd zijn voor 1 januari 2017 en niet voldoen aan de per 1 januari 2017 gestelde opleidingsvereisten geldt een overgangstermijn van 1 jaar, vanaf 1 januari 2017. Twee maanden voor afloop van de overgangstermijn kan een schriftelijk en gemotiveerd verzoek worden ingediend om de overgangstermijn te verlengen.

Als blijkt dat de inwoners geen gebruik maken van de dienstverlening, is dit een signaal dat de dienstverlener niet voorziet in een behoefte en geen toegevoegde waarde heeft. Als een dienstverlener twee jaar niet heeft geleverd, wordt het contract met deze dienstverlener eenzijdig opgezegd.

Toetsingskader kwaliteit

De gemeente gaat er vanuit dat gecertificeerde dienstverleners en/of dienstverleners met een branche-specifiek keurmerk voldoen aan de basiskwaliteitseisen.

Het hierna opgenomen toetsingskader *Verantwoorde hulp voor jeugd* vormt het kader voor het toezicht van het landelijke Inspectieloket. De gemeente Dronten hanteert dit kader voor de toetsing van nieuwe toetreders en voor het signaalgestuurd toezicht.

Voor Wmo wordt gelezen Inwoners in plaats van kinderen en ouders.

Het eindoordeel is:

1. voldoende als 75 procent van de criteria of meer als een voldoende is beoordeeld;
2. matig als tussen de 65 en 75 procent van de criteria als een voldoende is beoordeeld;
3. onvoldoende als minder dan 65 procent van de criteria als een voldoende is beoordeeld, of als een instelling op één of meerdere thema's op alle criteria als onvoldoende is beoordeeld.

Indien het eindoordeel onvoldoende is, zal Dienstverlener niet (langer) worden toegelaten tot de Inkoopafdeling Dronten Koers.

Bij proactief toezicht gaat de gemeente er vanuit dat gecertificeerde dienstverleners en/of dienstverleners uit een branche met een specifiek keurmerk van verantwoorde zorg voldoen aan de basiskwaliteitseisen.

1. UITVOERING HULPVERLENING

Kinderen krijgen de hulp die zij nodig hebben om zich onbedreigd te kunnen ontwikkelen.

1.1 Professionals bieden passende hulp.

Verwachtingen:

- **Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelgebieden en de problematiek van de kinderen.**
- *Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van kinderen, hun ouders en hun netwerk.*
- *Professionals zorgen ervoor dat kinderen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.*

1.2 Professionals bieden hulp van goede kwaliteit.

Verwachtingen:

- *Professionals werken volgens professionele standaarden.*
- *Professionals zetten de hulp tijdig in.*
- *Professionals nemen kernbeslissingen in multidisciplinair verband.*
- *Professionals zorgen voor continuïteit van de hulp.*

1.3 Professionals betrekken kinderen en ouders bij de hulp.

Verwachtingen:

- **Professionals werken met een plan dat door of in overleg met kinderen en hun ouders is opgesteld.**
- *Professionals bieden kinderen en hun ouders duidelijkheid over de inhoud en uitvoering van de hulp.*
- *Professionals bejegenen kinderen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.*

1.4 Professionals stemmen af met de bij de kinderen en hun ouders betrokken instanties.

Verwachtingen:

- *Professionals stemmen het plan af met de plannen van de overige betrokken instanties.*
- *Professionals evalueren regelmatig het resultaat van de geboden hulp met de overige betrokken instanties.*
- *Professionals zorgen voor een tijdige en volledige overdracht naar de overige betrokken instanties.*

2. VEILIGHEID

Kinderen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.

2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van kinderen.

Verwachtingen:

- **Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van kinderen.**
- **Professionals schatten de veiligheid van kinderen in aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie instrument.**
- Professionals beoordelen de veiligheid in multidisciplinair verband.

2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor kinderen.

Verwachtingen:

- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- Professionals stellen vast of de veiligheidsrisico's zijn verminderd.

2.3 Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties voor kinderen worden opgeheven.

Verwachtingen:

- **Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.**
- Professionals bepalen multidisciplinair hoe bij acute onveiligheid van kinderen te handelen.
- Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties voor kinderen om te kunnen gaan.

3. LEEFKLIMAAT

Kinderen verblijven in een aandachtvolle omgeving.

3.1 De fysieke leefomgeving is van goede kwaliteit.

Verwachtingen:

- Kinderen zijn tevreden over de fysieke leefomgeving.
- **De leefomgeving is schoon, passend en veilig.**
- Kinderen hebben invloed op de inrichting van de fysieke leefomgeving.

3.2 Het leefklimaat is passend bij de kinderen.

Verwachtingen:

- Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de kinderen.
- Kinderen kennen de dagelijkse routine en de regels binnen de instelling.
- **Kinderen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding.**

3.3 Professionals hebben een respectvolle houding naar de kinderen.

Verwachtingen:

- Kinderen vertrouwen de professionals.
- **Professionals hebben tijd en aandacht voor de kinderen.**
- Professionals belonen positief gedrag van kinderen.
- Professionals tonen voorbeeldgedrag.

4. CLIËNTENPOSITIE

Kinderen en hun ouders krijgen voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.

4.1 De instelling geeft kinderen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.

Verwachtingen:

- ***De instelling onderneemt actie indien kinderen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de aan hen geboden hulp.***
- *Kinderen en/of hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.*
- ***Kinderen en/of hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.***

4.2 De instelling draagt zorg voor de behartiging van gemeenschappelijke belangen van kinderen en hun ouders.

Verwachtingen:

- *De instelling beschikt over een representatieve cliëntenraad.*
- *De instelling draagt er zorg voor dat de cliëntenraad naar behoren kan functioneren.*
- *De instelling gebruikt de adviezen van de cliëntenraad.*
- *De instelling informeert kinderen en hun ouders actief over de cliëntenraad en de wijze waarop de medezeggenschap binnen de instelling is georganiseerd.*

4.3 De instelling gaat zorgvuldig om met de gegevens van kinderen en hun ouders.

Verwachtingen:

- *De instelling waarborgt de privacy van kinderen en hun ouders.*
- *De instelling zorgt voor waarheidsgetrouwe verslaglegging.*
- *De instelling reageert adequaat op een inzage-, afschrift-, of wijzigingsverzoek van kinderen en/of hun ouders.*

Met betrekking tot het eerste punt onder 4.2 kunnen kleinschalige organisaties van minder dan 25 medewerkers samenwerken met soortgelijke organisaties.

5. ORGANISATIE

De instelling voorziet in de voorwaarden om verantwoorde hulp te leveren.

5.1 De instelling voert systematische kwaliteitsmanagement uit.

Verwachtingen:

- **De instelling heeft een visie op hoe zij verantwoorde hulp biedt.**
- *De instelling verzamelt systematisch informatie over de kwaliteit van de hulp.*
- *De instelling brengt op basis van de verzamelde informatie veranderingen aan om de kwaliteit van de hulp te verbeteren.*

5.2 De instelling zet gekwalificeerde professionals in.

Verwachtingen:

- *De instelling zorgt voor een verantwoorde werktoedeling.*
- **De instelling zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.**
- *De instelling biedt medewerkers de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.*
- **De instelling heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van de professionals.**

5.3 De instelling handelt conform de wet om haar doelen te bereiken.

Verwachtingen:

- **De instelling beschikt over actuele VOG's van medewerkers die contact hebben met kinderen of hun ouders.**
- **De instelling handelt volgens een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.**
- *De instelling past vrijheidsbeperkende maatregelen toe conform de wettelijke kaders.*
- *De instelling hanteert de wettelijke bewaartermijn voor dossiers.*

5.4 De instelling zorgt voor jeugdhulp in samenhang met andere hulp.

Verwachtingen:

- *De instelling heeft samenwerkingsafspraken met haar ketenpartners vastgelegd.*
- *De instelling stelt haar professionals in staat samen te werken met ketenpartners.*

5.5 De instelling werkt volgens de Governancecode.

Verwachtingen:

- *De instelling beschikt over een Raad van Toezicht die intern toezicht houdt.*
- *De instelling beschikt over een Raad van Toezicht die het externe toezicht regelt.*
- *De instelling beschikt over een Raad van Toezicht die aan belanghebbenden verantwoordt.*

De Governance code is niet van toepassing op kleinschalige organisaties van minder dan 25 medewerkers.

Bijlage 2.2. Toelatingsvereisten bij toetredende dienstverleners

Stappen toetreding/afwijzing

- a. Dienstverleners leveren de voor toetreding tot de deellovereenkomst vereiste gegevens aan (zie www.dronten.nl, zoekwoord “Inkooptafel”).
- b. Gemeentelijke toetst of dienstverlener voldoet aan de criteria voor ‘toegevoegde waarde’. Als dit het geval is, volgt stap c. Is dit niet het geval, dan volgt een schriftelijke afwijzing.
- c. Er wordt een afspraak gepland, op locatie voor zover van toepassing. Daar vindt een gesprek plaats en wordt documentonderzoek gedaan op basis van het toetsingskader van het Inspectieloket (zie bijlage 2.1.). De toets wordt uitgevoerd door de gemeente (Jeugd of Wmo dan wel samen als de dienstverlener aanbod levert voor zowel jeugd als volwassenen).
- d. Voldoet de dienstverlener aan het toetsingskader en scoort de dienstverlener voldoende op het toetsingskader dan worden de inkoopdocumenten voorbereid. 2x per jaar op de vergaderdata van het inkoopnetwerk (maart en november) kan worden getekend voor toetreding. Voldoen de dienstverleners niet aan het toetsingskader, dan volgt een schriftelijke afwijzing.
- e. Nieuwe (startende) dienstverleners jeugd worden gemeld bij het Inspectieloket.

De dienstverlener van een voorziening draagt zorg voor een goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval:

- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- b) afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. Hieruit volgt de verplichting van het hanteren van een privacyprotocol goedgekeurd door college bescherming persoonsgegevens op basis van handboek Dronter Koers.

Ad c Professionele standaard

Voor de jeugd is de professionele standaard dat de beroepskracht staat ingeschreven in het SKJ (relevante opleiding HBO-niveau) dan wel een relevante opleiding MBO heeft afgerond en de werkzaamheden uitvoert onder toezicht van een geregistreerde beroepskracht. Voor behandeling specialistisch is de professionele standaard dat de beroepskracht als GZ psycholoog/ gezondheidszorgpsycholoog is geregistreerd in het BIG-register of werkt onder verantwoordelijkheid van de BIG-geregistreerde beroepskracht. Hierbij is volgens de wet een Orthopedagoog Generalist gelijkgesteld aan een GZ psycholoog. Vrijwilligers kunnen naast de professional worden ingezet, niet in de plaats van.

Tabel jeugd

Niveau van vakbekwaamheid:	SKJ	BIG
Master	Master psycholoog SKJ Master (ortho)pedagoog SKJ	n.v.t.
Postmaster	Kinder- en Jeugdpsycholoog SKJ Postmaster Orthopedagoog SKJ	Gezondheidszorgpsycholoog Psychotherapeut (art 3 wet BIG)
Specialist	n.v.t.	Klinisch Psycholoog Klinisch Neuropsycholoog Psychiater (art 14 wet BIG)

SKJ aanvulling: Vaktherapeut - 4-jarige HBO Bachelor vaktherapie

Tabel Wmo

Niveau van bewaamheid	Huishoudelijke Hulp	Maatwerk (in groepsverband)	Maatwerk (individueel)
Minimaal	n.v.t.	MBO 3	MBO 4

De dienstverlener heeft in zijn onderneming voor het aanwezige personeel een VOG. Hiernaar zal worden gevraagd bij de toetreding.

Een ZZP'er vraagt zélf een VOG aan en stuurt deze mee bij het verzoek tot toetreding. De keuzes die zij hierop aankruisen zijn voor jeugdhulp de volgende:

- 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan;
- 43: het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving);
- 84 (Jeugd): Belast zijn met de zorg voor minderjarigen;
- 85 (Wmo): Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen.

Toets criteria toegevoegde waarde ZIN

Algemene criteria		
1	Biedt de dienstverlener het aanbod na toetreding tot de Inkooptafel Dronter Koers aan op een fysieke locatie binnen de gemeente Dronten?	Ja: 5 punten Nee: 1 punt.
2	Kan de dienstverlener het aanbod leveren volgens de financiële afspraken uit de inkoopovereenkomst?	Ja: 5 punten Nee: 1 punt
3	Werkt de dienstverlener samen met andere dienstverleners in de gemeente Dronten?	Ja: 5 punten Nee: 3 punten
4	Biedt de dienstverlener iets aan dat nog niet wordt aangeboden in de gemeente Dronten?	Ja: 5 punten Nee: 3 punten
5	Heeft de dienstverlener achterwacht geregeld bij uitval van de behandelend hulpverlener?	Ja: 5 punten Nee: afwijzing
6	Is de dienstverlener in staat om waar nodig flexibel aanbod te leveren buiten kantoor tijden?	Ja: 5 punten Nee: 3 punten
7	Verwachten we dat het aanbod invulling geeft aan een behoefte van de doelgroep?	Ja: 5 punten Nee: 1 punt
8	Kan de dienstverlener onderzoek aanleveren waaruit blijkt dat het aanbod effectief is?	Ja: 5 punten Nee: 3 punten
Extra criteria voor ZZP'ers met doelgroep jeugd		
9	Heeft de dienstverlener minimaal 2 jaar ervaring in het werken met de doelgroep?	Ja: 5 punten Nee: 1 punt
10	Heeft de dienstverlener een relevante opleiding afgerond gericht op het werken met de doelgroep?	Ja: 5 punten Nee: 1 punt

Toelichting puntensysteem

Om toe te treden tot de Inkooptafel Dronter Koers hebben dienstverleners de volgende score op de toegevoegde waarde nodig:

- voor punt 1 tot en met 8 een minimale totaalscore van 30 punten
- indien van toepassing voor punt 9 en 10 een minimale totaalscore van 6 punten

Als de totaalscore lager is, dan is de toegevoegde waarde onvoldoende en volgt een schriftelijke afwijzing. Als dienstverlener “nee” scoort op punt 5 volgt automatisch een afwijzing, ongeacht de totaalscore.

Bijlage 2.3. Monitoring en verantwoording deellovereenkomst maatwerk

Dienstverleners van maatwerk leveren ter verantwoording ieder jaar vóór 28 februari aan de gemeente:

- productieverantwoording van het voorgaande jaar in het format van het landelijk accountantsprotocol voor Wmo en Jeugdwet
- een ingevuld "Format monitoring en verantwoording deellovereenkomst Maatwerk"

FORMAT MONITORING EN VERANTWOORDING DEELOVEREENKOMST MAATWERK

Jaar van monitoring en verantwoording	
--	--

Naam dienstverlener	
Vestigingsadres	
Postcode en Woonplaats	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Datum	

Verantwoording per product*

Product	
Aantal geholpen cliënten	
Aantal afgesloten casussen	
Aantal doorverwijzingen	
Tevredenheid cliënten**	
Aantal klachten (zie aanvullende vragen)***	
Aantal calamiteiten (zie aanvullende vragen)***	

*Bij meerdere producten bovenstaande tabel kopiëren en per product invullen

**Een gemiddeld cijfer tussen 0 en 10 dat uit de cliëntevaluaties naar voren komt

***Indien van toepassing

Aanvullende vragen klachten- en calamiteitenafhandeling

1. Waar hadden de klachten betrekking op?
2. Hoe zijn de klachten afgehandeld?
3. Wat voor calamiteiten hebben plaatsgevonden?
4. Hoe zijn deze opgelost?

Contactformulier

Meld calamiteiten en incidenten binnen twee werkdagen!

U heeft als dienstverlener van maatschappelijke ondersteuning de wettelijke plicht om een calamiteit of geweldincident te melden bij de gemeente Dronten. Doe dit binnen twee werkdagen via het gemeentelijke [contactformulier](#) (onder vermelding van 'Toezicht Wmo/Jeugd').

De definitie van een calamiteit: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt heeft geleid. Voorbeelden hiervan zijn:

- elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- elke suïcide van een cliënt;
- elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt.

De definitie van een geweldsincident: Lichamelijk en geestelijk geweld of ontucht jegens een cliënt, of het seksueel binnendringen van het lichaam van een cliënt door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een dienstverlener verblijft.

Heeft u een vraag of opmerking? Vul dan het contactformulier in. De velden die gemarkeerd zijn met een sterretje (*) zijn verplicht.

U krijgt zo spoedig mogelijk antwoord op uw vraag of opmerking.

powermail

Uw gegevens

Naam*

Postcode*

Huisnummer*

E-mail*

Burgerservicenummer (BSN)

Telefoon

Onderwerp

Bijlage 1 (max 2MB)



Opmerkingen

jeugd

Bijlage 3: Risicoplan

Na ondertekening van deze Overeenkomst vullen Dienstverleners dit risicoplan.

Bijlage 4: Kwaliteitswet

Artikel 2: De zorgdienstverlener biedt verantwoorde zorg aan. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de patiënt.

Artikel 3: De zorgdienstverlener organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, voorziet de instelling zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personeel en materieel, en draagt zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot een verantwoorde zorg. Hierbij betreft hij de resultaten van overleg tussen zorgdienstverleners, zorgverzekeraars en patiënten/ consumentenorganisaties. Voor zover het betreft zorgverlening die verblijf van de patiënt of cliënt in de instelling gedurende tenminste het etmaal met zich brengt, draagt de zorgdienstverlener er tevens zorg voor dat in de instelling geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de patiënten of cliënten.

Artikel 3a:

1. De zorgdienstverlener stelt voor zijn medewerkers een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden;
2. Onder huiselijk geweld wordt verstaan: huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
3. Onder kindermishandeling wordt verstaan: kindermishandeling als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de jeugdzorg;
4. De zorgdienstverlener bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode;
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

Artikel 4:

1. Het uitvoeren van artikel 3 omvat mede de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg;
2. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de zorgdienstverlener, afgestemd op de aard en omvang van de instelling, zorg voor:
 - a. het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg;
 - b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld onder *a*, op systematische wijze toetsen in hoeverre de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot een verantwoorde zorgverlening;
 - c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld onder *b*, zonodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.

Bijlage 5: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen merken Partijen aan als ‘kritisch’. Deze onderwerpen komen voor in de Overeenkomst en zijn uitgewerkt op basis van aannames die snel kunnen wijzigen. Gemeente rapporteert maandelijks aan Dienstverleners of de wijze waarop de Overeenkomst de onderwerpen regelt nog steekhoudend is, of dat aanpassing nodig is op basis van veranderde inzichten of dat verbetervoorstellen beschikbaar zijn gekomen die maken dat de Overeenkomst beter past. Aanpassing van de Overeenkomst gaat altijd via de procedure beschreven in de Innovatie-overeenkomst (zie ook artikel 11 lid 3).

Het gaat om:

1. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- de levering van Maatwerk binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting.
- de levering van Maatwerk conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst.
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek.

2. Kwaliteit

Gewenste effecten zijn:

- de levering van Maatwerk vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben.
- de levering van Maatwerk vindt plaats binnen wettelijke kaders.
- Inwoners van Dronten ervaren de levering van Maatwerk als kwalitatief van hoog niveau.
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

3. Monitoring en verantwoording

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten.
- Gemeente heeft zich op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten.
- Gemeente heeft zicht op kritische succes- en faalfactoren van de Overeenkomst.
- Gemeente heeft zicht op de financiële impact van de Overeenkomst.
- Gemeente kan de rechtmatigheid van uitgaven aantonen.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor en verantwoordingssystematiek.
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

4. Toegang

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten.
- Gemeente heeft zicht op ‘substitutie’ van Maatwerk voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene voorzieningen.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.

Bijlage A: Basisovereenkomst

Zie hiervoor www.dronten.nl, zoekwoord “inkooptafel”.

Bijlage B: Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente

Zie hiervoor www.dronten.nl, zoekwoord “inkoopvoorwaarden”.