

**Deelovereenkomst
voor het leveren van
Ondersteuning**



Deelovereenkomst voor het leveren van Ondersteuning (de **Overeenkomst**).

- Gemeente Dronten (de **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 d.d. 6 december 2016, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Dronten d.d. 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 Inkooptafel Dronter Koers (zie **bijlage 8**) voor ondertekening open voor Dienstverleners en Dienstverleners hebben deze ondertekend.
- B. De Basisovereenkomst ziet onder andere toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van onderdelen van de jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet waaronder Ondersteuning.
- C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in de gemeente Dronten in samenspraak van Gemeente met Dienstverleners komen tot een invulling van Ondersteuning zoals bedoeld in de Jeugdwet.
- D. Deze invulling van diensten moet voldoen aan door Partijen onderschreven visie, kernelementen en principes genoemd in de Basisovereenkomst (overweging 4).
- 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. Ondersteuning bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Ondersteuning 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: diensten die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is en gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 2) Begeleiding: activiteiten waarmee een Inwoner wordt ondersteund bij het uitvoeren van dagelijkse levensverrichtingen en het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het persoonlijk leven (artikel 1.1 Jeugdwet).
- 3) Behandeling: ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, of opvoedingsproblemen van ouders.
- 4) Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarmee Inwoner in aanmerking komt voor Ondersteuning.
- 5) Clïëntondersteuning: 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).
- 6) Dienstverlener: een organisatie of ZZP'er die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van de Gemeente.
- 7) Familiegroepsplan: hulpverleningsplan of plan van aanpak opgesteld door de ouders, samen met bloedverwanten, aanverwanten of anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren (art. 1.1 Jeugdwet)
- 8) Gemeente: Gemeente Dronten.
- 9) Gids: een ongebonden 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 Ondersteuning door Partijen.
- 10) Inwoner: een inwoner van de gemeente Dronten, waarbij woonplaats wordt gedefinieerd zoals in artikel 1.1 Jeugdwet;
- 11) Ondersteuning: individuele voorziening binnen de verantwoording van het lokale beleid zoals omschreven in de Visie op de jeugdhulp en de Jeugdwet, gericht op het bevorderen, het behouden of het compenseren van de zelfredzaamheid en leeftijdsadequate participatie van een jeugdige en de ouders.
- 12) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 13) Procesregie: de coördinatie van Algemene voorzieningen en Ondersteuning voor Inwoner en zijn sociaal netwerk. De regie ligt bij de Gids. Inwoner is eigenaar van de situatie, tenzij de veiligheid van het kind in het geding is. Dan schaaft Gids op.
- 14) Resultaat: het gevolg van een maatregel op het gebied van jeugdhulp die:
 - a) in het geval van jeugdhulp, leidt tot het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van Inwoner jonger dan 18 jaar of opvoedingsproblemen;
 - b) in het geval van jeugdhulp, leidt tot deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van Inwoners tot en met 23 jaar met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die buiten het strafrechtelijke kader wordt verleend;
 - c) in het geval van jeugdhulp, leidt tot ondersteuning bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging bij inwoners jonger dan 23 jaar in verband met een somatische of psychiatrische stoornis of beperking, of een verstandelijke,

- lichamelijke of zintuiglijke handicap waaronder jeugdhulp die verleend wordt in het kader van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
- 15) Routeplan: een door Inwoner en Gids gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en Ondersteuning door Partijen om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Het Routeplan biedt op het gebied van Ondersteuning een bandbreedte zodat Partijen bij hun inzet flexibel kunnen werken. Bij het opstellen van het routeplan kan Inwoner te allen tijde een beroep doen op Cliëntondersteuning.
 - 16) 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).
 - 17) Spoed: naar het oordeel van Gids in Toegang, niet uitstelbare zorg, te leveren binnen uiterlijk veertien kalenderdagen en achteraf te bevestigen door Gemeente door een Besluit.
 - 18) Toegang: de weg die Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Ondersteuning geleverd te krijgen. In Gemeente is Toegang georganiseerd voor het gehele sociale domein waarbij Inwoner zich kan melden op de voor hem/haar meest logische plek. In de deellovereenkomst Toegang wordt dit nader omschreven.
 - 19) 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 Begeleiding uit conform **bijlage 2** in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van Gemeente Dronten van toepassing (**bijlage 6**).
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing. Dienstverlener kan leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren op de overeenkomst die Dienstverlener sluit met Inwoner voor het uitvoeren van de Ondersteuning onder de Overeenkomst, voor zover deze niet strijdig zijn met de overeenkomst.
3. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Overeenkomst;
 - de algemene inkoopvoorwaarden van Gemeente Dronten.

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 tenminste 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. Opzeggende 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 met een bepaalde Dienstverlener:
- als een fusie of overname van Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen (zoals, maar niet beperkt tot onacceptabel kwaliteitsverlies, onacceptabele kostenstijgingen, *et cetera*) heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
 - als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden;
 - als Dienstverlener gedurende 2 achtereenvolgende jaren geen diensten aan Inwoners heeft geleverd. De ingangsdatum voor het meten van deze termijn is 1 januari 2017 óf de datum dat de Dienstverlener de Overeenkomst heeft ondertekend voor zover deze datum ligt na 31 december 2016
- De Overeenkomst wordt voortgezet door Gemeente met overige Dienstverleners.

Artikel 6: Toetreding

1. Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Basisovereenkomst. De uitsluitingsgronden maken onderdeel uit van de Basisovereenkomst.
2. Nieuwe Dienstverleners kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij voldoen aan de kwaliteitseisen en het vereiste van toegevoegde waarde zoals opgenomen in **bijlage 2.1. en 2.2.**
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 de Ondersteuning

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van Ondersteuning aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot de Mededingingswet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dienstverlener voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de **bijlage 2** bij de Overeenkomst. 2. Dienstverlener levert Maatwerk van goede kwaliteit. Maatwerk wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van Inwoner en op andere vormen van zorg of hulp die Inwoner ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- 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.

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 het, met ingang van januari 2015, voor een periode van drie jaar, gaat om het borgen van continuïteit van de zorg en ombuiging van de zorg, wordt voor deze periode geen SROI-eis opgenomen in de Overeenkomst. In de tussenliggende periode tot 2018 kan in samenspraak met Dienstverleners bepaald worden hoe invulling van deze eis vorm gegeven kan worden. Mochten Dienstverleners vooruitlopend op 2018 mogelijkheden zien om tot invulling van SROI te komen, nemen Partijen binnen veertien werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst contact op met Gemeente om te bezien als en hoe er invulling kan worden gegeven aan dit beleid.

Artikel 9: Prijsstelling

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

Artikel 10: Garantie

Dienstverlener garandeert dat hij Ondersteuning aan Inwoner levert overeenkomstig de vereiste 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 Ondersteuning.

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 de Inkoopafel, 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 deze Overeenkomst wijzigen conform de hiervoor genoemde procedure in de Basisovereenkomst, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Partijen spreken een ontwikkelagenda af (**bijlage 7**). Op deze ontwikkelagenda kunnen zij conform de hiervoor beschreven procedure in lid 2 onderwerpen benoemen die Gemeente kritisch moet volgen. Gemeente rapporteert aan Dienstverleners maandelijks over ontwikkelingen op het gebied van de benoemde onderwerpen en doet, voor zover hij 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 deze 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: Ondersteuningsaanbod

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door de Gemeente op de website van de gemeente Dronten, www.dronterwijzer.nl

Bijlage 2: Ondersteuning

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van Ondersteuning*
 - 1.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk besluit (een beschikking) als Inwoner in aanmerking komt voor Ondersteuning. Zonder dit besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van Ondersteuning. Dienstverleners kunnen geen rechten ontleen aan de Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een besluit beschikken als hier genoemd.
 - 1.2 Een gezin komt voor ondersteuning in aanmerking als er sprake is van opgroei- en opvoedproblematiek van de kinderen. Dit kan te maken hebben met financiële, psychische of psychiatrische problemen. Ouders ervaren spanningen of weten niet meer wat zij moeten doen, waardoor zij de opvoeding niet meer aan kunnen. Als ouders over onvoldoende 'eigen kracht' beschikken en ook het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een verdere bijdrage te leveren, kunnen gezinnen hulp krijgen om de problemen aan te pakken, bijvoorbeeld door nieuwe opvoedingsvaardigheden aan te leren. De Gids kan hiervoor een beschikking afgeven.
 - 1.3 Een Inwoner kan via Gids een aanvraag voor een besluit voor Ondersteuning indienen. Gids toetst de aanvraag op basis van het beoordelingskader van Gemeente en neemt de aanvraag op in het Routeplan, vergezeld van een positief of negatief advies. Bij afwijzing van de aanvraag staan bezwaar en beroep open voor Inwoner. De werkwijze en rol van Gids is uitgeschreven in de deelovereenkomst Toegang.
 - 1.4 Samen met Gids komt Inwoner tot een keuze voor Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners, opgenomen in **bijlage 1** (Ondersteunings-aanbod). De keuze is opgenomen in het Routeplan. Inwoner die op basis van dit Plan een besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor Ondersteuning heeft daarmee keuzevrijheid voor wat betreft in te zetten Dienstverleners. Gemeente gunt de opdracht tot levering van Ondersteuning aan Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Ondersteuning conform het besluit en het Routeplan gaan uitvoeren. Het besluit wordt, rekening houdende met regels inzake bescherming van persoonsgegevens, direct per e-mail verzonden aan Dienstverlener die de Ondersteuning gaat leveren.
 - 1.5 Voor Dienstverleners geldt een acceptatieplicht. Beschikt Dienstverlener over onvoldoende capaciteit om de Inwoner te bedienen, dan zoekt hij met Gids en Inwoner naar een Dienstverlener die wel over capaciteit beschikt. Zodra Dienstverlener van eerste keus weer capaciteit heeft, gaat hij alsnog Ondersteuning leveren aan Inwoner. Inwoner heeft de keuze gebruik te maken van dit alternatief, op een wachtlijst te staan of zijn keuze aan te passen.
2. *Wijze van leveren van Ondersteuning en eisen daaraan*
 - 2.1 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Ondersteuning 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 Ondersteuning. Zij leggen hun afspraken vast in het Routeplan dat eigendom is van Inwoner en dat Gids heeft opgesteld en waarop deze de procesregie voert (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur).

- 2.2 Ondersteuning kan alleen bestaan uit resultaten en activiteiten genoemd onder punt 3 van deze bijlage. Inwoners en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Basisovereenkomst (artikel 7 tot en met 10) om resultaten en activiteiten toe te laten voegen aan punt 3 van deze bijlage.
- 2.3 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's.¹
- 2.4 Dienstverleners voeren de wettelijke eisen inzake kwaliteit en verantwoording uit, minimaal conform hetgeen gesteld in paragraaf 4.3 van de Jeugdwet (**bijlage 5**) en bijlage 2.1, 2.2. en 2.3..
- 2.5 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners te wisselen. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners heeft de mogelijkheid dienstverlening aan Inwoner te stoppen. In beide gevallen geldt dat Inwoner of Dienstverlener een opzegtermijn van een kalendermaand in acht moet 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. Als Inwoner of Dienstverlener niet akkoord is met opzegging geeft de Gids een voor alle partijen bindend advies. Gids kan bovendien besluiten, op verzoek van Inwoner of Dienstverlener, de genoemde opzegtermijn te verkorten.
- 2.6 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Dienstverleners een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 2.7 Voor zover al niet wettelijk verplicht, stellen Dienstverleners een vertrouwenspersoon aan.
- 2.8 Dienstverleners melden calamiteiten of geweld bij het uitvoeren van de Voorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal het digitale contactformulier in te vullen (**bijlage 2.3**), met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de Inwoner waar deze is gesignaleerd.

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

- 3.1 Ondersteuning is gericht op het aanleren van (opvoedings)vaardigheden en het verminderen van de problematiek. Onderdeel van ondersteuning kunnen ook vormen van onderzoek (diagnostiek) zijn, gericht op het verhelderen van de problematiek. Doelen die samenhangen met dit resultaat worden door de Gids beschreven in het Routeplan. In het kader van de uitvoering van Ondersteuning, als deze deel uitmaakt van het Routeplan en de Gemeente een besluit heeft afgegeven, kunnen Dienstverleners een of meer van de volgende activiteiten aanbieden:

Diagnostiek

Dit kunnen diverse vormen van onderzoek zijn, gericht op het verhelderen van de problematiek, zoals intelligentieonderzoek, persoonlijkheidsonderzoek, orthodidactisch onderzoek, *et cetera*.

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

(Dag)behandeling (individueel, gezin en groep)

Behandeling is er voor kinderen met ontwikkelings- opgroei- en gedragsproblemen. Voorbeelden zijn ADHD, autisme en relatieproblemen tussen ouders en kind. De behandeling is gericht op het herstel en/of verminderen van de problematiek. Behandeling kan individueel plaatsvinden, met het gezin of in een groep.

Dagbesteding

Dagbesteding voor jeugdigen met ontwikkelingsproblematiek. Bij deze kinderen is er vaak sprake van een verstandelijke beperking en/of psychiatrische stoornis. Dagbesteding vindt plaats op locatie. De kinderen verblijven in groepen. Er is sprake van een dagprogramma met diverse activiteiten. Er is sprake van een veilige omgeving waarbij de jeugdigen de eigen mogelijkheden optimaal kunnen ontwikkelen. Het doel is het bevorderen (leren), behouden of compenseren van zelfredzaamheid gericht op het zo veel mogelijk zelfstandig participeren.

Vervoer dagbesteding

Kinderen die de dagbesteding bezoeken zijn vaak niet in staat om dit op eigen initiatief te doen. Het vervoer van en naar de dagbesteding is een verantwoordelijkheid van de ouders/opvoeders. Daar waar zij niet in staat zijn dit vervoer te verzorgen, zal vervoer georganiseerd moeten gaan worden door de dienstverlener.

Begeleiding (individueel, gezin en groep)

Begeleiding is er voor kinderen en hun ouders om praktische hulp en ondersteuning bij het uitvoeren dan wel het ondersteunen bij/oefenen van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid en participatie tot doel hebben. Ook hiertoe kan behoren:

- het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijkse leven door herhaling en methodische interventie;
- het compenseren of herstellen van het regelvermogen van een Inwoner waardoor weer eigen regie over het leven gevoerd kan worden;
- de afstemming met/versterking van mantelzorgers en familieleden zodat de jeugdige zo lang mogelijk verantwoord thuis kan opgroeien.

Begeleiding is face tot face.

Persoonlijke verzorging in combinatie met begeleiding

Kinderen met een psychiatrische stoornis, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap ondervinden vaak problemen met de persoonlijke verzorging. Vaak hebben deze kinderen daar hulp bij nodig die niet onder de gebruikelijke zorg van de ouders valt.

De verzorging is gericht op het verlenen van hulp met de handen op de rug, vooral bestaande uit:

- in en uit bed gaan;
- zich wassen;
- zich kleden;
- eten en drinken.

Kortdurend Verblijf

Kortdurend verblijf is logeren in een instelling gedurende maximaal twee etmalen per week, gepaard gaande met persoonlijke verzorging, verpleging of begeleiding. Het kortdurend verblijf is bedoeld voor kinderen met een psychiatrische stoornis, of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap waarbij sprake is van permanent toezicht. Zorg is bedoeld als ontlasting voor de ouder(s) of verantwoordelijk opvoeders en moet een ontwikkelingsgerichte functie hebben voor de jeugdige en de opvoeders

4. *Wijze van monitoren van de Ondersteuning*

- 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 Ondersteuning 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, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Dienstverleners gecontracteerde onderaannemer(s). Gemeente bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- 4.3 Dienstverleners meten bij de evaluatie van het Routeplan de doelrealisatie en de tevredenheid van Inwoners die Ondersteuning ontvangen. Daarnaast laat de gemeente jaarlijks door een externe onafhankelijke partij een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder Inwoners die Ondersteuning ontvangen. Het meest recente tevredenheidsonderzoek is openbaar,
- 4.4 Partijen beschouwen de Overeenkomst succesvol als geen van de *kritische faalfactoren* zoals hierna opgenomen zich voordoen en als alle hierna genoemde *kritische succesfactoren* zich voordoen. In deze situatie kunnen Partijen geen wijzigingsvoorstellen inbrengen met betrekking tot de Overeenkomst conform de procedure genoemd in de Basisovereenkomst, met uitzondering van wijzigingsvoorstellen over prijzen en tariefstellingen. De kritische succesfactoren zijn:
- (a) Inwoners ontvangen de juiste Ondersteuning en uiten hun tevredenheid hierover met minimaal een gemiddeld cijfer 8 in de tevredenheids-onderzoeken van toepassing op de Overeenkomst bij zowel Gemeente als Dienstverleners;
 - (b) Gemeente kan Ondersteuning macrobudgetneutraal uitvoeren;
 - (c) alle Dienstverleners kunnen Ondersteuning uitvoeren op een bedrijfsmatig verantwoorde wijze.
- 4.5 Partijen bespreken in ieder geval de Overeenkomst en passen deze eventueel inhoudelijk aan via de procedure genoemd in de Basisovereenkomst, bij de volgende, niet limitatieve opsomming van *kritische faalfactoren*:
- (a) gedwongen ontslagen bij Dienstverleners, aantoonbaar veroorzaakt door deze Overeenkomst, aan te tonen door welke Partij dan ook;
 - (b) 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;

- (c) een aantoonbare relatieve stijging van 5 % in klachten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot Ondersteuning, ongeacht of de klacht gegrond is (treedt per 1 januari 2016 in werking);
- (d) een aantoonbare relatieve stijging van 5 % bezwaar- en beroepsprocedures van Inwoners per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot Ondersteuning, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet (treedt per 1 januari 2016 in werking);
- (e) een aantoonbare relatieve stijging van meer dan 5% in het leveren van Ondersteuning ten opzichte van de toe- of afname van de begroting die Gemeente vaststelt voor de uitvoering van Ondersteuning.

4.6. Dienstverleners leveren jaarlijks voor 1 april conform het format van de gemeente (**bijlage 2.3.**) een overzicht aan van de klachten en calamiteiten en de afhandeling daarvan en cliënttevredenheid in het voorafgaande jaar.

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van Ondersteuning*

5.1 Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Ondersteuning uitvoert een all-in bedrag (inclusief vervoer) per vier weken per Inwoner. Voor deze diensten geldt een BTW-vrijstelling.

De Dienstverlener dient binnen vier weken na het beëindigen van de vier-wekelijkse periode, de declaraties via het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (GGK) in. Dienstverlener mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Ondersteuning gerelateerde kosten; kosten die een inwoner moet maken die geen Ondersteuning ontvangt worden niet vergoed (bijv. voedsel, abonnementen, *et cetera*).

Tabel 1: Jeugd 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
Productcode	45A07	45A08	45A09

Tabel 2: Jeugd Begeleiding Groep*

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
Productcode	41A19	41A20	41A21

Tabel 3: Jeugd Behandeling

Voorziening	Behandeling kort	Behandeling middel	Gezinsgerichte behandeling	Specialistische behandeling
Tarief	€ 960,00	€ 1.840,00	€ 4.800,-	o.b.v. offerte**
Productcode	45A14	45A15	45A16	45A05

Omschrijving Behandeling kort, middel en gezinsgerichte behandeling

Een traject behandeling kort, middel en gezinsgerichte behandeling wordt uitgevoerd door een vakbekwame professional SKJ (zie tabel). De behandeling richt zich op herstel of vermindering van de ervaren problematiek, het leren omgaan met de problematiek (psycho-educatie) en de versterking van de opvoedvaardigheid.

Behandeling kort: traject bestaande uit circa 12 contacturen met de jeugdige en circa 8 uur voor overige inzet, waaronder contactmomenten met ouder(s), verslaglegging en evaluatie.

Behandeling middel: traject bestaande uit circa 23 contacturen met de jeugdige en circa 16 uur voor overige inzet, waaronder contactmomenten met ouder(s), verslaglegging en evaluatie.

Gezinsgerichte behandeling: traject van circa 6 maanden, waarbij Dienstverlener met name inzet op het aanleren van opvoedvaardigheden van ouder(s). Dienstverlener bepaalt, binnen de in het Routeplan gestelde doelen, zelf de benodigde inzet.

Specialistische behandeling

Specialistische behandeling wordt uitgevoerd door een vakbekwame professional BIG of door een vakbekwame professional SKJ onder verantwoordelijkheid van een vakbekwame professional BIG (zie tabel). Het betreft GGZ hulp voor Jeugdigen met een lichte tot matige GGZ hulpvraag waarbij er sprake is van een (vermoeden van) DSM benoemde stoornis. De jeugd-GGZ op DBC basis is ingekocht door de regio Flevoland, vanaf 2017 kunnen gemeenten vrij gevestigde aanbieders ook door gemeenten gecontracteerd worden. Hiervoor is gekozen vanwege de grotere flexibiliteit van vrijgevestigden, die bijvoorbeeld van pas kan komen bij het gemakkelijk aansluiten op de gemeentelijke toegang.

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

Een Orthopedagoog Generalist is volgens de wet gelijkgesteld aan een GZ psycholoog.

** Bij Specialistische behandeling mag de offerteprijs niet hoger zijn dan:

- € 90,00 per uur wanneer het GGZ-behandeling betreft;
- € 101,00 per dagdeel voor behandeling op een medisch kinderdagverblijf;
- € 126,00 per uur voor gezinsFACT.

Tabel 4: Jeugd kortdurend verblijf****

Voorziening	Verblijf bij Dienstverlener	Verblijf bij specialistische organisatie*****
Tarief per etmaal	€ 161,89	€ 241,05
Productcode	44A02	44A03

**** 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 Voor de jeugd-GGZ geldt dat deze tot 1 januari 2018 wordt gefinancierd volgens de systematiek van de Diagnose Behandelcombinatie (DBC) en ingekocht wordt via de Centrumregeling. Gemeente volgt in deze de regionale afspraken met betrekking tot prijsstelling en wijze van bekostiging. De uitvoering van deze bekostigingssystematiek wordt uitgevoerd door de gemeente Almere. Met ingang van 1 januari 2017 zijn hiervan uitgezonderd de vrij gevestigde dienstverleners jeugd GGZ. Zij mogen rechtstreeks gecontracteerd worden door de gemeente(n) waaraan zij Diensten leveren.
- 5.3 Op de hiervoor genoemde vergoeding zal jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2016, een indexering plaatsvinden. 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).
- 5.4 In overeenstemming met de systematiek van Beleidsinformatie zoals opgenomen in artikel 6.5 Uitvoeringsbesluit Jeugdwet, levert Opdrachtnemer twee maal per jaar (op 1 januari en op 1 juli) informatie aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Per unieke Jeugdige wordt aangeleverd (voor zover van toepassing):
- BSN;
 - geboortejaar;
 - geslacht;
 - postcode;
 - culturele achtergrond;
 - type ingezette jeugdhulp;
 - startdatum Jeugdhulp;
 - einddatum Jeugdhulp;
 - verwijzer Jeugdhulp;
 - wijze afsluiten Jeugdhulp.
- 5.5 Dienstverlener en Gemeente wisselen iWmo/iJw-berichten uit via de landelijke structuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevens Knooppunt en VECOZO.
- 5.6 Binnen deze overeenkomst worden de volgende berichten gehanteerd:
- 301-bericht: 'Aanmelding Ondersteuning'
 - 302-bericht: 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Ondersteuning'
 - 303-bericht: 'Factuur Geleverde Ondersteuning'
 - 304-bericht: 'Terugkoppeling op Factuur'
 - 305-bericht: 'Start Ondersteuning'
 - 307-bericht: 'Stop Ondersteuning'
- 5.7 Ter uitvoering van Bijlage 2, artikel 1.4, stuurt gemeente een 'Aanmelding Ondersteuning' aan Dienstverlener. Dienstverlener stuurt Gemeente binnen vijf werkdagen een 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Ondersteuning'.
- 5.8 Dienstverlener stuurt Gemeente binnen 20 werkdagen na het verzenden van de 'Ontvangstbevestiging Aanmelding Ondersteuning' een 'Start Ondersteuning'. Indien Dienstverlener niet binnen 20 werkdagen kan starten met het leveren van ondersteuning, stelt Dienstverlener de Gids hiervan op de hoogte.
- 5.9 Dienstverlener stuurt binnen vier weken na het aflopen van de periode een 'Factuur Geleverde Ondersteuning'. Gemeente stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst een

‘Terugkoppeling op Factuur’. Gemeente betaalt de goedgekeurde factuurregels binnen tien werkdagen.

- 5.10 Factuurregels waarvoor Gemeente geen ‘Start Ondersteuning’ van Dienstverlener heeft ontvangen, worden door Gemeente afgekeurd.
- 5.11 Dienstverlener kan afgekeurde factuurregels gecorrigeerd indienen bij Gemeente binnen vier weken na ontvangst van de ‘Terugkoppeling op Factuur’.
- 5.12 Indien Dienstverlener voor de einddatum van het Besluit stopt met het leveren van Ondersteuning, stelt hij Gemeente hiervan op de hoogte door middel van een ‘Stop Ondersteuning’.
- 5.13 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.

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 Inkooptafel Dronten Koers.

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

- Dienstverleners leveren de voor toetreding tot de deellovereenkomst vereiste gegevens aan (zie www.dronten.nl, zoekwoord "Inkooptafel").
- 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.
- 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).
- 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.
- 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:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- 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 Dronten 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 kantoortijden?	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 ondersteuning

Dienstverleners van ondersteuning 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 Ondersteuning"

FORMAT MONITORING EN VERANTWOORDING DEELOVEREENKOMST ONDERSTEUNING

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 Gemeente en Dienstverleners dit risicoplan.

Bijlage 5: Paragraaf 4.3 Jeugdwet

Artikel 4.3.1

1. De jeugdhulpDienstverlener en de gecertificeerde instelling stellen elk jaarlijks een verslag op over de naleving van deze wet in het voorafgaande jaar met betrekking tot regels omtrent de kwaliteit van de jeugdhulp onderscheidenlijk de kwaliteit van de uitvoering van de taken, het klachtrecht en de medezeggenschap.
2. In het in het eerste lid bedoelde verslag geven de jeugdhulpDienstverlener en de gecertificeerde instelling in ieder geval aan:
 - a. of en op welke wijze zij jeugdigen en hun ouders bij hun kwaliteits- beleid hebben betrokken;
 - b. de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen de instelling kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan;
 - c. welk gevolg zij hebben gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp;
 - d. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling, bedoeld in artikel 4.2.1, eerste lid Jeugdwet;
 - e. de wijze waarop zij de klachtenregeling onder de aandacht hebben gebracht van betrokken jeugdigen, ouders en pleegouders;
 - f. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid, onderdeel a Jeugdwet;
 - g. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid Jeugdwet;
 - h. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
 - i. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - j. de aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 4.2.1, vijfde lid Jeugdwet, en
 - k. op welke wijze de artikelen 4.2.7 tot en met 4.2.11 Jeugdwet zijn toegepast.
3. Bij regeling van Onze Ministers kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.

Artikel 4.3.2

1. De jeugdhulpDienstverlener en de gecertificeerde instelling maken binnen tien dagen na vaststelling van het verslag bedoeld in artikel 4.3.1, eerste lid, doch uiterlijk voor 1 juni van het jaar volgend op het jaar waarop het verslag ziet, de volgende zaken openbaar:
 - a. het verslag;
 - b. de op schrift gestelde uitgangspunten voor het beleid, waaronder begrepen de algemene criteria, welke bij de verlening van jeugdhulp onderscheidenlijk de uitvoering van de taken worden gehanteerd;
 - c. de notulen dan wel de besluitenlijst van de vergaderingen van het bestuur, voor zover deze algemene beleidszaken betreffen, en
 - d. de klachtenregeling, bedoeld in artikel 4.2.1, eerste lid Jeugdwet, en van andere voor jeugdigen en ouders geldende regelingen, alsmede een regeling als bedoeld in artikel 4.2.5, tweede lid Jeugdwet.

2. De openbaarmaking geschiedt op een door de jeugdhulpDienstverlener of de gecertificeerde instelling te bepalen wijze. Zij verstrekken de jeugdigen en ouders op hun verzoek een afschrift.
3. Van de openbaarmaking wordt mededeling gedaan op de bij de jeugdhulpDienstverlener en de gecertificeerde instelling voor het doen van mededelingen aan jeugdigen en hun ouders gebruikelijke wijze.
4. Voor het op verzoek verstrekken van afschriften kan een tarief in rekening worden gebracht, ten hoogste gelijk aan de kostprijs, tenzij ten aanzien van de jeugdhulpDienstverlener of de gecertificeerde instelling de Wet openbaarheid van bestuur van toepassing is.
5. De jeugdhulpDienstverlener en de gecertificeerde instelling zenden het verslag voor 1 juni van het jaar van vaststelling aan Onze Ministers en aan de ingevolge artikel 9.2 Jeugdwet met het toezicht belaste ambtenaar, alsmede aan organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

Bijlage 6: Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Dronten

De inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten zijn te vinden op www.dronten.nl, zoekwoord "inkoopvoorwaarden".

Hierna volgt een overzicht van de regionale en gemeentelijke inkooppakketten.

Inkooppakket	Inkoop door Gemeente of Regio
Provinciaal	
Toegangsfunctie (BJZ)	G
Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)	R
Jeugdbescherming	R
Jeugdreclassering	R
<i>Jeugd en opvoedhulp</i>	
Dagbehandeling	G
Verblijf pleegzorg	R
Verblijf 24-uurszorg	R
Verblijf Jeugdzorg Plus (behandeling)	R
Spoedeisende zorg (crisisopvang, BJZ crisis)	R
Overig J&O	R
Preventie en ambulante jeugdhulp	
Preventie (ZAT, CJG, GGZ)	G
Ambulante Jeugdhulp	G
Jeugd- GGZ (Zvw)	
Generalistische Basis GGZ	R
Specialistische GGZ (DBC's)	R
Dyslexiezorg	R
Jeugd AWBZ	
Omzet Zorg thuis (individuele begeleiding)	G
Omzet Zorg thuis (dagbesteding met vervoer)	G
Omzet Zorg thuis (kortdurend verblijf c.q. logeren)	G
Omzet Zorg thuis (persoonlijke verzorging)	G
Omzet Zorg thuis (behandeling voor jeugd-vb met vervoer)	G
Omzet Zorg thuis (gespecialiseerde behandeling en begeleiding)	G
Omzet Verblijf VG	R
Omzet Verblijf LVB	R
Omzet Verblijf GGZ	R
Omzet Verslavingszorg	R

Bijlage 7: 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 Ontwikkelovereenkomst (zie ook artikel 13 lid 3).

Het gaat om:

1. *Prijsstelling en bekostiging*

Gewenste effecten zijn:

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

2. *Kwaliteit en toegevoegde waarde*

Gewenste effecten zijn:

- de levering van Ondersteuning vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben;
- de levering van Ondersteuning vindt plaats binnen wettelijke kaders.
- Inwoners van Dronten ervaren de levering van Ondersteuning 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 zich 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 Ondersteuning voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene voorzieningen;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.

Bijlage 8

De Basisovereenkomst Inkooptafel Dronter Koers tussen gemeente Dronten en dienstverleners is gepubliceerd op www.dronten.nl, zoekwoord “inkooptafel”.