

# **Deelovereenkomst**

## **Toegang en Werkwijze**



Deelovereenkomst voor het leveren van activiteiten in de Toegang en Werkwijze (de **Overeenkomst**).

- Gemeente Dronten (hierna te noemen: Gemeente), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Rede 1 te Dronten, rechtsgeldig vertegenwoordigd door P. van Bergen, wethouder, en D.M. Vis, 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. 28 oktober 2014.

en

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

**Partijen overwegen bij het aangaan van de Overeenkomst als volgt:**

- A. De decentralisatie van taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de decentralisatie van taken op basis van de Jeugdwet en de decentralisatie van taken op basis van de Participatiewet maakt het noodzakelijk een nieuwe invulling te geven aan het sociale domein.
- B. Partijen onderschrijven de visies en het 'Beleidsplan Transitie Sociaal Domein 2015 – 2018' van Gemeente op deze nieuwe invulling van het sociale domein.
- C. Het uitvoeren van deze visies en het Beleidsplan vraagt om een nieuwe aanpak van activiteiten in de Toegang en Werkwijze. Deze activiteiten bestaan uit signalering, preventie, vraagverheldering, opstellen Routeplan, Procesregie en toeleiding van Inwoners naar Algemene voorzieningen, Preventieve voorzieningen, Maatwerk, Ondersteuning en Hulp en Toeleiding naar werk. De nieuwe aanpak van activiteiten in de Toegang en Werkwijze moet voldoen aan het 'Drontens model' (**bijlage D**), vastgesteld door het College van Burgemeester en Wethouders d.d. 24 juni 2014.
- D. Gemeente stelde op 6 december 2016 een Basisovereenkomst Inkoopafel Dronten Koers voor ondertekening open voor Dienstverleners. Partijen hebben deze ondertekend.
- E. Partijen realiseren zich dat het verwerkelijken van de visies Jeugdhulp en Wmo en het Beleidsplan een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Dienstverleners en Organisaties 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. Deze Overeenkomst is niet van toepassing op de Participatiewet. Gemeente conformeert zich voor wat betreft de uitvoering van de Participatiewet wel aan Toegang en Werkwijze beschreven in bijlage 2.
- G. Voor de Participatiewet geldt dat de eigen verantwoordelijkheid van de Inwoner uitgangspunt is, maar dat Gemeente dwingende instrumenten uit wet- en regelgeving kan inzetten om bepaalde doelen voor Inwoners te bereiken.
- H. Partijen wensen hun afspraken over de inrichting van activiteiten in de Toegang en Werkwijze verder vast te leggen in de Overeenkomst.

### **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) Gids: een generalist die, in samenspraak met Inwoner en zijn Sociaal Netwerk, de Toegang tot het sociale domein organiseert voor Inwoners en die Procesregie voert op de uitvoering van Voorzieningen. Jeugd zet hiertoe praktijkondersteuners en schoolmaatschappelijk werkers uit het voortgezet onderwijs in. Voor Wmo 2015 en Participatiewet worden hiertoe geschikte medewerkers van Organisaties en Gemeente ingezet. De onafhankelijkheid wordt gewaarborgd.
- 3) Gidsenteam: een team van Gidsen.
- 4) Begeleiding: 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).
- 5) Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarmee Inwoner in aanmerking komt een Voorziening.
- 6) Casusbehandeling<sup>1</sup>: inhoudelijke behandeling van de casus, waarbij het Routeplan ter hand wordt genomen en de uitvoering wordt opgepakt.
- 7) 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).
- 8) Consult: een Gids kan expertise van een Dienstverlener inschakelen bij de vraagverheldering en het opstellen van het Routeplan.
- 9) Dienstverlener: een organisatie of ZZP'er die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan inwoners van de gemeente.
- 10) Deelgebied: dorp of wijk, te weten: Dronten-West, Dronten-Midden, Dronten-Zuid, Biddinghuizen en Swifterbant. Elk deelgebied kent een aantal vaste Gidsen.
- 11) Doorzettingsmacht: ingrijpen of besluiten nemen bij impasses of stagnaties in besluitvormings- of werkprocessen.
- 12) ESAR: Elektronisch Registratiesysteem Alle Risicjongeren.
- 13) Gemeente: Gemeente Dronten.
- 14) Hulp: individuele voorzieningen binnen de verantwoording van het regionale beleid zoals omschreven in de 'Visie op de jeugdhulp' en het 'Regionaal Beleidsplan Jeugdhulp Flevoland', gericht op het bieden van intensieve ondersteuning, bescherming en/of opvang. De Toegang tot gedwongen hulp verloopt via Veilig Thuis (VT) en de kinderrechter uit hoofde van de Jeugdwet.

---

<sup>1</sup> Voorheen werd dit aangeduid als: 'casusregie'.

- 15) Interventieteam: team bestaande uit interventieGids Jeugd, interventieGids<sup>2</sup> Wmo 2015 en interventieGids Participatiewet dat wordt ingezet als opschaling nodig is voor hardnekkige problematiek/multi-problematiek om de veiligheid van Inwoners te bewaken, huiselijk geweld tegen te gaan, intervisie te plegen met en advies te geven aan Dienstverleners in de Deelgebieden.
- 16) Inwoner: een persoon met als woonplaats de gemeente Dronten, waarbij de woonplaats van een jeugdige wordt gedefinieerd zoals in de Jeugdwet.
- 17) Maatwerk: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Begeleiding ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie en het daarvoor noodzakelijke vervoer uit hoofde van de Wmo 2015 (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 18) 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 uit hoofde van de Jeugdwet.
- 19) Organisatie: organisatie waar een Gids en/of InterventieGids werkzaam is. Als de Gids of de medewerker een zelfstandige zonder personeel is, wordt deze in de Overeenkomst eveneens aangemerkt als Organisatie.
- 20) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijk verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 en artikel 10a Participatiewet) en leeftijdsadequate deelname aan het maatschappelijk verkeer van een jeugdige (Jeugdwet).
- 21) Routeplan sociaal domein: een door een Inwoner (en indien nodig en/of gewenst zijn Sociaal Netwerk) en Gids gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn Sociaal Netwerk en Voorzieningen door Dienstverlener(s) om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Het Routeplan biedt op het gebied van Maatwerk en Ondersteuning een bandbreedte (in uren) 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 Dienstverlener ingebracht (= Consult). In het vervolg van deze overeenkomst wordt Routeplan sociaal domein aangeduid als Routeplan.
- 22) Preventieve voorziening: dienst op het gebied van jeugd (niet voor Inwoners ouder dan 18 jaar) waarvoor een Inwoner geen Besluit nodig heeft, Inwoner direct kan besluiten er gebruik van te maken of Inwoner in samenspraak met Gids en/of Dienstverlener kan besluiten deze in te zetten.
- 23) Procesregie: de Gids voert de regie op het nakomen van afspraken uit het Routeplan door Inwoner en Dienstverleners en coördineert de inzet van Voorzieningen. Inwoner is eigenaar van de situatie, tenzij de veiligheid van het kind in het geding is of Inwoner wilsonbekwaam is of dat er sprake is van een dwingend wettelijk kader.
- 24) Ronde tafel: op initiatief van een Gids georganiseerde bijeenkomst, waarin Gids(s) en relevante betrokken Dienstverlener(s) hun inzet met betrekking tot Inwoner in het kader van meervoudige en multiprobleemvragen afstemmen. Daarbij is één Gids verantwoordelijk voor proces en voortgang (Procesregie) en worden overige Dienstverleners op een flexibele wijze (lean en mean) betrokken. De aanwezigheid van Inwoner bij een Ronde tafel wordt indien mogelijk nagestreefd.
- 25) Signalering: Partijen signaleren in een nader uit te werken regisseursportal en ESAR.
- 26) 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).
- 27) Toegang: de weg die Inwoner bewandelt om een Voorziening geleverd te krijgen. Activiteiten in de toegang bestaan uit signaleren, preventie, vraagverheldering, opstellen Routeplan, Procesregie en toeleiden van Inwoner naar Voorzieningen.

---

<sup>2</sup> Voorheen werd dit aangeduid als: 'specialist'

- 28) Toeleiding naar werk: integrale ondersteuning van de werkzoekende. De ondersteuning kan onder andere bestaan uit: 'workfast', beroepsgerichte opleidingen, werkervaringsplekken, nieuw beschut werk, volwasseneducatie en tijdelijk inkomen. Zie voor een totaaloverzicht het 'Beleidsplan Transitie Sociaal Domein 2015 – 2018'.
- 29) Voorziening: Algemene voorziening, Preventieve voorziening, Maatwerk, Ondersteuning en Hulp en Toeleiding naar werk.
- 30) Werkwijze: wijze van werken volgens Drontens model (**Bijlage D**).
- 31) 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**

Dienstverleners, Organisaties en Gemeente voeren (deel-)activiteiten in de Toegang en Werkwijze 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 C**).
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverleners en Organisaties niet van toepassing.
3. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
  - de Overeenkomst;
  - de Deelovereenkomst Maatwerk en de Deelovereenkomst Ondersteuning;
  - 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.
2. Bij opzegging van de Overeenkomst door Dienstverlener of Organisatie, wordt de Deelovereenkomst Maatwerk en/of de Deelovereenkomst Ondersteuning met die Dienstverlener of Organisatie ook opgezegd.
3. Als een Dienstverlener of Organisatie gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Dienstverleners en Organisaties over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Dienstverlener of Organisatie verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
4. Gemeente heeft verder het recht om de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtigde verklaring) per direct te beëindigen:
  - als een fusie of overname van Dienstverlener of Organisatie aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
  - als Dienstverlener of Organisatie niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden.

## **Artikel 6: Toetreding**

Nieuwe Dienstverleners en Organisaties kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Basisovereenkomst

Inkooptafel Dronter Koers. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij namens alle Partijen de Overeenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, met Dienstverlener of Organisatie, waarvoor Partijen voor zover nodig Gemeente machtigen. Gemeente meldt de toetreding van nieuwe Partijen aan alle Dienstverleners en Organisaties.

#### **Artikel 7: Eisen aan de activiteiten Toegang en Werkwijze**

Dienstverlener, Organisatie en Gemeente voldoen bij het uitvoeren van de activiteiten Toegang en Werkwijze aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 2** bij de Overeenkomst.

#### **Artikel 8: Prijsstelling**

Dienstverlener en Organisatie die activiteiten in de Toegang en Werkwijze uitvoeren, ontvangen van Gemeente een vergoeding zoals opgenomen in **bijlage 2**.

#### **Artikel 9: Garantie**

Dienstverlener en Organisatie garanderen dat zij de activiteiten Toegang en Werkwijze aan Inwoner leveren 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 deze activiteiten Toegang en Werkwijze.

#### **Artikel 10: 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 en Organisatie verhinderen, voor rekening van Dienstverlener en Organisatie dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

#### **Artikel 11: Gedeeltelijke nietigheid**

Indien de Overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan past 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 12: Evalueren en wijzigingen**

1. Partijen bespreken in de Inkooptafel Dronter Koers, zoals georganiseerd onder de bovenliggende Basisovereenkomst Inkooptafel Dronter Koers, 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.

#### **Artikel 13: Geschillen**

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

**Artikel 14: Rechtskeuze**

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te Dronten

**Gemeente Dronten**

**Gemeente Dronten**

\_\_\_\_\_  
**De heer P. van Bergen**

Wethouder

Datum: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**De heer D.M. Vis**

Wethouder

Datum: \_\_\_\_\_

**Dienstverlener:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**De heer/mevrouw** \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

## **Bijlage 1: Dienstverleners en Organisaties**

Zie [www.dronten.nl](http://www.dronten.nl), zoekwoord "inkooptafel".

## Bijlage 2: Toegang en Werkwijze

### 1. *Wijze waarop Inwoner gebruik kan maken van Toegang en Werkwijze*

1.1 Elke Inwoner kan direct gebruik maken van Toegang en Werkwijze. Inwoner kiest de voor hem meest logische toegang. Partijen mogen een verzoek van een Inwoner daarom niet weigeren, maar moeten dit verzoek in behandeling nemen om te beoordelen of, en zo ja, hoe de Inwoner het best geholpen is bij zijn specifieke verzoek.

### 2. *Wijze waarop Partijen activiteiten in Toegang en Werkwijze uitvoeren en de eisen die daarbij gelden*

2.1 Partijen onderscheiden vier soorten vragen van Inwoners, die binnen het sociaal domein (van Inwoner tot Sociaal Netwerk, van Gids tot Dienstverlener, et cetera.) worden gesignaleerd:

- Enkelvoudige vraag: vaak zelfstandig oplosbaar vraagstuk, nagenoeg alle leefgebieden stabiel; zo nodig met lichte ondersteuning van Gids en/of Dienstverlener, waar nodig Routeplan in combinatie met aanvraag en Besluit;
- Meervoudige vraag: vaak zelfstandig oplosbaar vraagstuk, bepaalde leefgebieden instabiel; zo nodig met lichte ondersteuning van Gids en/of Dienstverlener, waar nodig Routeplan in combinatie met aanvraag en Besluit. Aandachtspunt is samenhang;
- Multiprobleem vraag: Complex(er) vraagstuk, vergt meer aandacht en samenhangende inzet van specifieke combinaties van Gids en Dienstverlener(s). Meerdere leefgebieden instabiel. Gids (waar nodig Interventieteam) en Inwoner stellen Routeplan op leidend tot een aanvraag en Besluit;
- Crisis: situaties waarin (al dan niet met direct (24/7) wordt opgeschaald naar regionale crisisdiensten en zo spoedig mogelijk als de situatie het toelaat, wordt afgeschaald naar Toegang en Werkwijze (Interventieteam of Gids). Gids blijft te allen tijde betrokken.

2.2 Partijen doorlopen bij het signaleren van vragen van Inwoners vijf stappen:

#### Stap 1 Vragen en signalen

Vragen worden door Gemeente en/of netwerkpartner en/of Dienstverlener en/of Organisatie zelfstandig afgehandeld als dit binnen de expertise valt. Anders volgt doorgeleiding naar Gids. Partijen leggen over het beantwoorden van deze vragen verantwoording af aan de eigen organisatie.

#### Stap 2 Vraagverkenning

Enkelvoudige en meervoudige vragen worden door Gids in een Deelgebied zelfstandig afgehandeld als dit binnen de expertise/het mandaat valt. Procesregie wordt door de Gids gevoerd, en waar nodig integraal georganiseerd.

#### Stap 3 Opstellen Routeplan

Meervoudige vragen die elkaar beïnvloeden worden integraal opgepakt (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur). Hiervoor wordt waar nodig een Ronde tafel georganiseerd. In het Routeplan wordt de inhoudelijke casusbehandelaar benoemd. De afspraken uit het Routeplan worden zo eenvoudig mogelijk vastgelegd. Het Routeplan dient, waar nodig en mogelijk, als aanvraag voor het afgeven van een Besluit.

In het Routeplan legt Gids (eventueel in samenspraak met Dienstverleners) relevante, specifieke afspraken met betrekking tot de te leveren diensten vast. Het Routeplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:

- a. In het Routeplan moet in ieder geval kort zijn opgenomen wat de vragen en wensen zijn van Inwoner en betrokkenen uit zijn Sociaal Netwerk, voor zover relevant gelet op het van toepassing zijnde wettelijk kader (Wmo 2015 en/of Jeugdwet en/of Participatiewet).
- b. Het Routeplan dient actueel te zijn. Het Routeplan wordt indien daarvoor aanleiding is tussentijds aangepast.
- c. Het Routeplan brengt daar waar mogelijk met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix in kaart wat de eigen kracht is van de Inwoner, welke ondersteuning hij kan krijgen uit het eigen Sociale Netwerk en van welke Voorzieningen hij gebruik maakt.

Het Routeplan voldoet aan de wettelijke eisen en de eisen daaraan gesteld in de gemeentelijke verordeningen.

Multiproblematiek wordt waar nodig opgeschaald naar het Interventieteam. Zodra dit mogelijk is, wordt afgeschaald. De Gids blijft te allen tijde betrokken bij de situatie zodat op- en afschaling efficiënt verlopen.

Crisis wordt opgeschaald naar de regionale crisisdienst/VT en zo snel mogelijk weer afgeschaald naar het Interventieteam dan wel de Gids in het Deelgebied waar Inwoner(s) woonachtig zijn. Bij een crisissituatie treedt een regionale aanpak in werking.

#### Stap 4 Uitvoering Routeplan

In stap vier is er ruimte voor uitvoering van het Routeplan. Conform gemaakte afspraken in het Routeplan, het afgegeven Besluit en/of de van toepassing zijnde Resultaatovereenkomst(en) en/of Deelovereenkomst(en) wordt dit door Dienstverleners uitgevoerd. De Gids voert de Procesregie.

#### Stap 5 Monitoring en evaluatie

Gedurende het gehele werkproces vindt er monitoring in relatie tot de gemaakte afspraken plaats door Gids.

### 2.3. Activiteiten in Toegang en Werkwijze zijn gericht op:

- a. Signalering; en/of
- b. preventie; en
- c. vraagverheldering; en
- d. opstellen Routeplan; en
- e. Procesregie; en
- f. Doorzettingsmacht; en
- g. toeleiding van Inwoners naar Voorzieningen.

### 2.4 Gidsen leveren in ieder geval de volgende activiteiten:

- a) het beantwoorden van de vraag 'Wat is er aan de hand?' (analyseren van de situatie en hulpvraag van Inwoner en betrokkenen);
- b) het waar nodig betrekken van het Sociaal Netwerk;
- c) het faciliteren/coachen van Inwoner bij zijn zelfredzaamheid;
- d) het faciliteren/coachen van Inwoner bij het zoeken naar oplossingen in het Sociaal netwerk voor problemen die hij ervaart bij zijn zelfredzaamheid;
- e) het faciliteren/coachen van Inwoner bij het zoeken naar en gebruik maken van (Algemene en Preventieve) Voorzieningen;

- f) het voor zover mogelijk samen met Inwoner en betrokkenen uit het Sociaal Netwerk opstellen van een Routeplan;
- g) het afstemmen met betrokken Dienstverleners;
- h) Procesregie;
- i) Doorzettingsmacht;
- j) het voorlichten over en/of faciliteren van Inwoner bij het aantekenen van bezwaar tegen Besluiten van de Gemeente of andere bestuursorganen, voor zover deze betrekking hebben op maatschappelijke ondersteuning en zorg.

De Gidsen vanuit jeugd bieden ook kortdurende ondersteuning door middel van gesprekken met jeugdigen en hun Sociaal Netwerk en geven pedagogische adviezen.

2.5 Gids zorgt dat Inwoner in ieder geval toegang heeft tot de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:

- de werkwijze in Toegang en Werkwijze;
- specificaties en deskundigheden;
- clientondersteuning;
- het afzeggen van afspraken;
- het weigeren en stopzetten van diensten;
- klachtenregeling;
- rechten, plichten en inspraakmogelijkheden, waaronder bescherming van de privacy;
- één algemeen telefoonnummer 24/7 bereikbaar en één e-mailadres.

2.6 Gemeente deelt haar werkgebied op in vijf Deelgebieden, te weten:

- a. Dronten-Midden;
- b. Dronten-West;
- c. Dronten-Zuid;
- d. Swifterbant; en
- e. Biddinghuizen.

2.7 Elk Deelgebied kent een aantal vaste Gidsen. Gidsen werken onafhankelijk, zonder belangenverstrengeling, van welke Dienstverlener of Organisatie dan ook, voor wat betreft de werkzaamheden die onder de Overeenkomst vallen.

2.8 Gemeente bepaalt of voorgestelde medewerkers van Organisatie(s) in de rol van Gidsen gaan functioneren.

2.9 Gidsen beschikken over de gangbare competenties en vaardigheden, inclusief die van systemisch en relationeel werken en handelingsgericht werken, die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de door de Gemeente vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en nader vast te stellen kwaliteitseisen. Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.

2.10 Gemeente verleent opdracht aan Organisatie tot inzet van een Gids, als Gemeente de door Organisatie voorgestelde kandidaat als geschikt beoordeelt en Gemeente van mening is dat het aantal Gidsen nog onvoldoende is. Als de kandidaat geschikt is, maar het aantal Gidsen naar het oordeel van Gemeente voldoet, komt de kandidaat in een reservepool. Zodra nieuwe Gidsen nodig zijn, maakt Gemeente (na hernieuwde controle) een keuze uit deze pool.

- 2.11 Gemeente kan de verleende opdracht genoemd in 2.10 intrekken als Gids of Organisatie wanprestatie levert onder de Overeenkomst of als deze niet meer voldoet aan voorwaarden van de Innovatie- of Basisovereenkomst. De Organisatie krijgt een redelijke, door Gemeente te stellen termijn om de wanprestatie op te heffen en de Overeenkomst alsnog na te komen dan wel weer aan de voorwaarden te voldoen. Gemeente stelt Organisatie schriftelijk in gebreke. Als de Organisatie ook daarna in gebreke blijft, trekt Gemeente de verleende opdracht in en kan de inzet van een andere Gids eisen of de Overeenkomst met de Organisatie bij aangetekend schrijven ontbinden.
- 2.12 Partijen werken bij het uitvoeren van hun werkzaamheden systemisch en relationeel en handelingsgericht, zoals omschreven in de bij Basisovereenkomst onderschreven visiedocumenten en het Beleidsplan Transitie Sociaal Domein 2015 – 2018.
- 2.13 Zowel vast, tijdelijk als ingehuurd personeel moet zich aan Inwoner kunnen legitimeren.
- 2.14 De volgende wet- en regelgeving is in ieder geval van toepassing op de Overeenkomst:
- a. de Wmo 2015;
  - b. de Jeugdwet;
  - c. de Participatiewet;
  - d. de Wet bescherming persoonsgegevens;
  - e. de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;
  - f. de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
  - g. Verordeningen en beleidsregels.

### 3. *Wijze van monitoren van de activiteiten in de Toegang en Werkwijze en sancties*

- 3.1 Gemeente heeft het recht om op eigen kosten een extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Organisatie waar Gidsen in dienst zijn in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van activiteiten in de Toegang en Werkwijze voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt de organisatie 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 onderzoek dat Organisatie werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Organisatie veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Organisatie kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van Organisatie op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.
- 3.2 Gemeente controleert steekproefsgewijs of Gidsen de activiteiten in de Toegang en Werkwijze aanbieden zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Als Gemeente constateert dat Gidsen toerekenbaar tekort schieten bij het nakomen van verplichtingen, stelt zij Organisatie waar de Gids in dienst is in gebreke. De Organisatie krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Organisatie ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan maakt Gemeente richting deze Organisatie gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 4.
- 3.3 Gemeente maakt elk jaar éénmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden activiteiten in de Toegang en Werkwijze naar aard en oorzaak, voor het eerst in maart 2017, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen

maatregelen. Organisaties leveren op eerste aanvraag van Gemeente informatie op basis waarvan Gemeente de totaalrapportage kan opmaken.

- 4 *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van activiteiten in de Toegang en Werkwijze*<sup>3</sup>
- 4.1 Gemeente betaalt iedere Organisatie die een Gids aanlevert een maximumbedrag per fte van € 80.000,00 (exclusief indexering) voor 1.300 productieve uren. Indien een Gids niet voor een volledige fte wordt ingezet, betaalt de Gemeente een bedrag naar rato van de inzet van Gids. Organisatie of combinatie van Organisaties (in dat geval een penvoerder) stuurt maandelijks, uiterlijk drie weken na einde van de maand, een factuur voor 1/12 deel van het genoemde (rato-)bedrag. Gemeente betaalt de factuur binnen dertig kalenderdagen.
- 4.2 Gemeente betaalt elke Dienstverlener en Organisatie voor een Consult een bedrag van € 30,50 per half uur met een maximum van drie uur per situatie. Voor een GGZ-consult Jeugdwet betaalt de regio een nader door de regio vast te stellen bedrag. Dienstverlener stuurt maandelijks, uiterlijk drie weken na einde van de maand, een factuur op basis van nacalculatie met zicht op het aantal Consulten. Gemeente betaalt de factuur binnen dertig kalenderdagen. De regio betaalt de GGZ-consulten (Jeugdhulp) binnen een nader door de regio vast te stellen termijn.
- 4.3 Telefonisch en kort overleg wordt niet vergoed. Ook inzet en overleg ten behoeve van de voortgang van Toegang en Werkwijze en/of ontwikkelingen binnen het sociale domein door transities en transformaties en/of afstemming tussen Gidsen/ Gidsenteam en Dienstverleners ten behoeve van het verfijnen van de Toegang en Werkwijze worden niet vergoed. Wanneer een Inwoner reeds een Voorziening geleverd krijgt, kunnen voor een Consult door de Dienstverlener en/of Organisatie waar de Inwoner een Voorziening door geleverd krijgt, geen kosten meer in rekening worden gebracht.
- 4.4 Organisaties waar Gidsen in dienst zijn, leveren ieder jaar vóór 28 februari aan Gemeente, voor het eerst in 2017, een bestuursverklaring en een verantwoording in de vorm van een monitoring, waarin de relevante informatie inzake de uitvoering van de Overeenkomst eenvoudig herleidbaar is voor de Gemeente.
- 4.5 Gemeente betaalt elke Dienstverlener en Organisatie voor cliëntondersteuning een bedrag van € 30,50 per half uur. Cliëntondersteuning moet ten dienste staan van vraagverheldering en zorgtoeleiding.

---

<sup>3</sup> Partijen gaan er bij het noemen van de bedragen in deze paragraaf vanuit dat deze vrijgesteld zijn van BTW, conform de toezegging door de staatssecretaris van VWS in het debat met de Eerste Kamer. Mocht blijken dat de onder de Overeenkomst vallende diensten niet zijn vrijgesteld van BTW, dan treden Partijen direct met elkaar in overleg over de genoemde bedragen met als doel aanpassing daarvan binnen voor de Gemeente geldende financiële kaders.

**Bijlage A: Innovatie-overeenkomst**

vervalt

**Bijlage B: Basisovereenkomst**

Zie hiervoor [www.dronten.nl](http://www.dronten.nl), zoekwoord “Inkooptafel”.

**Bijlage C: Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente**

Zie hiervoor [www.dronten.nl](http://www.dronten.nl), zoekwoord “inkoopvoorwaarden”.

**Bijlage D: Drontens model Toegang en Werkwijze**

Zie hiervoor [www.dronten.nl](http://www.dronten.nl), zoekwoord “Inkooptafel”.