



**Deelovereenkomst
Ambulante Dienstverlening 2022**

Gemeente Ede

-

«Naam_organisatie»

Inhoud

Algemene bepalingen	3
Partijen	3
Overwegingen	3
1. Begrippen	4
2. Voorwerp en omvang van de Overeenkomst	5
3. Algemene voorwaarden	5
4. Duur van de Overeenkomst	5
5. Opzegging en beëindiging van de Overeenkomst	5
6. Niet-nakoming van de Overeenkomst	6
7. Geschillen	7
8. Toetreding	7
9. Eisen aan de ondersteuning	7
10. Overmacht	7
11. Gedeeltelijke nietigheid	8
12. Wijzigingsregeling	8
13. Fraude	8
14. Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring	9
15. Overdracht van rechten, fusie of joint venture - bezwaring	9
16. Rechtskeuze	9
Dienstverleningsafspraken Ambulante dienstverlening	10
1. Begrippen	10
2. Relatie met het gemeentelijk loket en sociaal team	12
3. Voorwaarden	13
4. Informatievoorziening	13
5. Bekostiging	13
6. Facturatie en betaling	14
7. Overleg	14
8. Gegevensverwerking en privacy	14
Bijlage 1 Afspraken over de te contracteren producten	16
Bijlage 2 Productbeschrijvingen	17
Bijlage 3 Kwaliteitskader	25
Bijlage 4 Ontwikkelagenda	31

Algemene bepalingen

Partijen

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Ede, zetelend te (6711 DD) Ede aan de Bergstraat 4 (postbus 9022, 6710 HK, Ede), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09215646, te dezen ingevolge het bepaalde in artikel 171 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Afdelingsmanager Beleid Sociaal Domein, Dhr. M.A.W. Koning, hierna te noemen: de 'gemeente',

en

«Naam_organisatie», statutair gevestigd te «Plaats» en kantoorhoudend aan «Straat», «Postcode», «Plaats» ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer «KvK_nummer», met AGB-code: «AGBcode», te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door «de heer / mevrouw» «Naam_bestuurder», hierna te noemen de 'aanbieder'.

De Overeenkomst noemt de gemeente en de aanbieders gezamenlijk 'partijen' en separaat van elkaar een 'partij'.

Overwegingen

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

- A. De gemeente heeft voor de inkoop van de Nieuwe Wmo een 'open house' Ambulante Dienstverlening georganiseerd en een procesovereenkomst opgesteld, waar onderhavige Deelovereenkomst onlosmakelijk mee is verbonden.
- B. Onderdeel van de procesovereenkomst is dat partijen in samenspraak komen tot een aanbod van dienstverlening gericht op transformatie, kwaliteit en maatwerk.
- C. De invulling van de ambulante dienstverlening moet voldoen aan de door de gemeente (in het inkoopplan nieuwe Wmo 2016) beschreven en met aanbieders besproken transformatiedoelstellingen. Hierbij zijn participatie en zelfredzaamheid van inwoners het doel, is eigen kracht van inwoners en hun omgeving het vertrekpunt, staan de mogelijkheden van inwoners centraal, werken partijen vraaggericht en resultaatgericht, hebben partijen oog voor de totale context en streven partijen naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
- D. Partijen maken voor de uitvoering van de gecontracteerde dienstverlening afspraken, leggen de transformatiedoelstellingen vast in een ontwikkelagenda en leggen deze vast in deze Overeenkomst. Partijen zijn hierop aanspreekbaar en leveren daaraan actief hun bijdrage.
- E. De gemeente heeft een financiële taakstelling te realiseren in de onder deze Overeenkomst vallende diensten. Partijen zetten zich gezamenlijk in om binnen de financiële kaders te opereren.
- F. De gemeente hecht grote waarde aan social return on investment (SROI) in al haar Overeenkomsten met toeleveranciers. Partijen zullen zich inspannen om te komen tot de uitvoering van afspraken op dit terrein.

Partijen verklaren als volgt te zijn overeengekomen:

1. Begrippen

Aanbieder

Een toegelaten zorgaanbieder die bevoegd en bekwaam is om ambulante dienstverlening aan te bieden aan inwoners van de gemeente en hiervoor beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel.

Begeleiding

Begeleiding zoals omschreven in de productomschrijvingen in bijlage 2 bij de Overeenkomst.

Dit zijn activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van een inwoner opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven (Art 1.1.1. lid 1 Wmo 2015).

Beschikking

Een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door gemeente aan een cliënt, waarmee die cliënt in aanmerking komt voor de in de beschikking benoemde product(en) Ambulante Dienstverlening.

Cliënt

Ingezetene van de gemeente die beschikt over een plan van aanpak voor gecontracteerde dienstverlening en aan wie gecontracteerde dienstverlening wordt geboden.

Deelovereenkomst

Voorliggende Deelovereenkomst met daarin afspraken tussen de gemeente en aanbieders over het bieden van de gecontracteerde diensten en de daarmee te behalen resultaten. Verder aan te duiden als 'Overeenkomst'.

Dienstverlening

De door de aanbieder geboden producten vallend onder de Overeenkomst. De nadere omschrijving betreffende de producten zoals beschreven in bijlage 1 en 2.

Fraude

Onder fraude wordt verstaan het opzettelijk plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van schuldeisers of rechthebbenden en/of verduistering bij de uitvoering van de Wmo door de aanbieder, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de aanbieder geen recht heeft of recht kan hebben.

Gemeente

De gemeente Ede.

Inkoopnetwerk

De overlegstructuur, die de procesovereenkomst in het leven roept, waaraan de gemeente en alle aanbieders die de procesovereenkomst ondertekenen, deelnemen.

Ondersteuning

Ondersteuning die door de aanbieder wordt geboden zoals omschreven in de productomschrijvingen in bijlage 2 bij de Overeenkomst.

Ondersteuningsarrangement

Een ondersteuningsarrangement wordt gekenmerkt door een geïntegreerde of samenhangende dienstverlening rondom cliënten en mantelzorgers. Daarbij is sprake van samenwerking tussen minimaal twee partijen. De partijen maken onderling afspraken over taakverdeling, sturing en verantwoording. Daarbij is sprake van deelname van, of afstemming met de Nuldlijn. De samenwerking is gericht op het realiseren van maatschappelijke effecten voor de inwoner (resultaatgericht) en overstijgt zo nodig meerdere financiële regimes (binnen het gemeentelijk domein: inkoop Wmo, jeugd, participatie en subsidies, buiten gemeentelijk domein: Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet langdurige zorg (Wlz). De bekostiging van een ondersteuningsarrangement is gebaseerd op (zo mogelijk meerjarige) gemiddelde kostprijzen per traject.

Ontwikkelagenda

Een door de partijen opgesteld document waarin de transformatiedoelstellingen voor de komende periode zijn vastgelegd.

Partijen

Gemeente en gecontracteerde aanbieders.

Procesovereenkomst

De overeenkomst waarin de overlegstructuur voor de inkoop tot stand wordt gebracht tussen partijen.

Producten

Ondersteuning zoals beschreven in bijlage 2 van de Overeenkomst.

Schriftelijke toestemming

Toestemming dat door de gemeente per brief en/of per e-mail is gegeven.

Zelfstandige zonder personeel (ZZP)

Een ZZP'er is een persoon die voor eigen rekening en risico zijn arbeid aanbiedt in een eigen bedrijf of praktijk, of in een zelfstandig uitgeoefend beroep en die daarbij geen personeel in dienst heeft. De ZZP'er is bij de Kamer van Koophandel geregistreerd als eenmanszaak.

2. Voorwerp en omvang van de Overeenkomst

De aanbieders voeren zelfstandig of in combinatie(s) in opdracht van de gemeente ondersteuning uit conform de Overeenkomst en de bijlagen die hiervan integraal deel uitmaken.

3. Algemene voorwaarden

1. De in dit artikel genoemde documenten maken deel uit van deze Overeenkomst, waarbij geldt dat voor zover de documenten met elkaar in tegenspraak zijn, bij de interpretatie van de Overeenkomst de volgende rangorde van toepassing is, waarbij een eerdergenoemd document prevaleert boven het later genoemde:
 - 1.1. De Overeenkomst Ambulante Dienstverlening;
 - 1.2. De prijsstelling en productomschrijving zoals genoemd in bijlage 1 en 2 van deze Overeenkomst;
 - 1.3. De overige bijlagen bij deze Overeenkomst;
 - 1.4. De meest actuele versie van de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Ede;
 - 1.5. Algemene bepalingen van de Overeenkomst.
2. Als de aanbieder met de inwoner een Overeenkomst sluit voor het leveren van gecontracteerde dienstverlening, dan kan de aanbieder op die Overeenkomst eigen algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover die niet in strijd zijn met deze Overeenkomst, de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Ede en bijbehorende bijlagen.

4. Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst is van kracht na rechtsgeldige ondertekening door partijen van zowel procesovereenkomst als Overeenkomst.
2. De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. De Overeenkomst wordt automatisch beëindigd zodra een nieuwe deelovereenkomst Ambulante Dienstverlening tussen partijen van start is.
3. Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de bepalingen van deze Overeenkomst van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst noodzakelijk is.

5. Opzegging en beëindiging van de Overeenkomst

1. De aanbieders kunnen deelname aan de Overeenkomst per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de gemeente is ontvangen.

2. Als de aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging of als sprake is van overname van de bedrijfsvoering van de aanbieder door een andere aanbieder, dan is deze verplicht om per direct in overleg te treden met de gemeente en eventueel met de overige aanbieders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals dienstverlening aan de inwoners en personeel, voortvloeiende uit de Overeenkomst. De opzeggende aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname van verplichtingen waaronder een zorgvuldige overdracht van de cliënt aan een andere aanbieder naar keuze van de cliënt en doet dit in overleg en na akkoord van de gemeente.
3. De gemeente kan de Overeenkomst met een aanbieder per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes kalendermaanden. Dit kan onder meer aan de orde zijn als de aanbieder een langere periode, minimaal 1 jaar, geen nieuwe cliënten heeft gehad. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de aanbieder is ontvangen. De aanbieder blijft verantwoordelijk om de continuïteit van ondersteuning te garanderen.
4. De gemeente kan de Overeenkomst met een aanbieder per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct opzeggen:
 - 4.1. als de aanbieder wordt overgenomen door een derde partij, dan wel fuseert of splitst, er overdracht van aandelen plaatsvindt of in enige andere vorm de zeggenschap over de onderneming aanmerkelijk wijzigt. Partijen zullen, indien de aanbieder de gemeente tijdig hiervan op de hoogte heeft gesteld, voorafgaand hieraan overleg plegen over de gevolgen van de overname, fusie of splitsing voor de mogelijke voortzetting van de Overeenkomst en ondersteuning aan cliënten;
 - 4.2. als de aanbieder niet (meer) voldoet aan de in deze Overeenkomst of de bovenliggende procesovereenkomst gestelde voorwaarden;
 - 4.3. als sprake is van een incident of calamiteit waarbij het welbevinden van een of meerdere cliënten mogelijk in het geding is;
 - 4.4. als de aanbieder (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
 - 4.5. als de aanbieder zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure;
 - 4.6. als de onderneming van de aanbieder geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;
 - 4.7. als de onderneming haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na een deugdelijke ingebrekestelling (voor zover vereist), niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van een controle;
 - 4.8. als de onderneming in een situatie van overmacht verkeert waardoor de ondersteuning aan cliënten in gevaar komt en is aan te nemen dat deze langer zal duren dan dertig kalenderdagen;
 - 4.9. als de aanbieder niet voldoet aan gezamenlijke afspraken over monitoring of geen bijdrage levert aan de transformatiedoelstellingen. Een beëindiging van de Overeenkomst per direct ontslaat de aanbieder niet van zijn verplichtingen jegens de cliënt en om mee te werken aan de continuïteit van ondersteuning aan de cliënt.
5. De gemeente is bij beëindiging van deze Overeenkomst geen schadevergoeding uit welke hoofde dan ook aan de aanbieder verschuldigd.
6. De gemeente controleert steekproefsgewijs of de aanbieders de ondersteuning uitvoeren zoals uitgewerkt in de Overeenkomst. Als de gemeente constateert dat de aanbieder tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij de aanbieder schriftelijk in gebreke. De aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een (bij de situatie passende), door de gemeente te bepalen, termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt de aanbieder ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan voldoet de aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt de gemeente richting deze aanbieder gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5.4 van de algemene bepalingen.

6. Niet-nakoming van de Overeenkomst

1. Als partijen in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze Overeenkomst tekortschieten, dan kunnen partijen overgaan tot ingebrekestelling, tenzij nakoming van de betreffende verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de andere partij onmiddellijk in verzuim is.
2. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog verplichtingen na te komen.

3. In geval van niet-nakoming van de verplichtingen uit deze Overeenkomst, behoudt de gemeente zich het recht voor de Overeenkomst op te zeggen conform artikel 5.4. Opzegging door aanbieders geschiedt conform art 5.1 en 5.2.
4. Onverminderd het bepaalde in 6.3 heeft de gemeente de mogelijkheid om, indien is vast komen te staan dat de aanbieder de afspraken in deze Overeenkomst niet nakomt, de volgende maatregelen te nemen:
 - 4.1. in overleg met aanbieder worden verbeterafspraken gemaakt; de productieafpraak wordt aangepast en er wordt een evaluatiemoment afgesproken;
 - 4.2. (een deel van) het bedrag dat bestempeld is als onrechtmatige declaratie wordt teruggevorderd.
5. Onverminderd het bepaalde in 6.3 zijn partijen als deze toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze Overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van geleden c.q. te lijden schade.

7. Geschillen

1. De in de Overeenkomst neergelegde rechten en verplichtingen zijn privaatrechtelijk van karakter.
2. Geschillen, daaronder begrepen die welke door slechts één van de partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zo veel mogelijk in goed overleg tussen partijen tot een oplossing worden gebracht.
3. Indien beide partijen dat wensen kan een onafhankelijke mediator worden ingezet. Partijen dragen ieder de helft van de kosten van mediation.
4. Er kan in voorkomende gevallen gebruik worden gemaakt van de geschillenregeling zoals opgenomen in de procesovereenkomst.
5. Van de geschillenregeling kunnen partijen afwijken als het geschil de ondersteuning aan een cliënt betreft waarbij een van de partijen meent dat een vorm van ondersteuning noodzakelijk is. In dat geval leggen partijen hun geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.

8. Toetreding

1. Nieuwe aanbieders kunnen zich aanmelden bij de gemeente.
2. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de procesovereenkomst.
3. Indien de gemeente besluit tot toelating sluit zij met de aanbieder namens alle partijen de procesovereenkomst. Nieuwe aanbieders worden in dat geval in de gelegenheid gesteld om onder dezelfde voorwaarden als de bestaande aanbieders een deelovereenkomst aan te gaan. Dit proces wordt beschreven in de procesovereenkomst. Het invulling geven aan het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel is hiermee een gegeven.
4. Als nieuwe aanbieders toetreden, stelt de gemeente de bestaande aanbieders daarvan in kennis via de website van de gemeente Ede.
5. Toetreding vindt alleen plaats per 1 januari van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarin de nieuwe aanbieder zich heeft aangemeld, mits de aanmelding voor 15 oktober heeft plaatsgevonden.

9. Eisen aan de ondersteuning

1. De aanbieder voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in deze Overeenkomst, waaronder de dienstverleningsafspraken en de productomschrijvingen (bijlage 2).
2. De aanbieder garandeert dat hij de dienstverlening uitvoert in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de dienstverlening.

10. Overmacht

Onverminderd hetgeen in de wet is bepaald over overmacht geldt voor deze Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door aanbieder verhinderen, in ieder geval niet als

overmacht worden beschouwd, en komen derhalve voor rekening van de aanbieder: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

11. Gedeeltelijke nietigheid

Als 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 de 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.

12. Wijzigingsregeling

1. Partijen kunnen elkaar een voorstel doen tot wijziging van deze Overeenkomst (inclusief bijlagen).
2. Alle partijen komen een ontwikkelagenda (bijlage 4) overeen voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst willen door ontwikkelen. Het door ontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Overeenkomst.
3. Als aanpassing van deze Overeenkomst noodzakelijk is, bijvoorbeeld om reden van een wijziging in relevante wet- of regelgeving of overheidsbeleid, treden de partijen zo snel mogelijk met elkaar in overleg om de bepalingen die gewijzigd moeten worden aan te passen.
4. De partijen bespreken in het inkoopnetwerk de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst zo vaak als partijen dit noodzakelijk achten.
5. Na het doorlopen van de procedure zoals beschreven in de procesovereenkomst, waarin in ieder geval is begrepen dat overleg tussen partijen heeft plaatsgevonden, kan de gemeente de Overeenkomst wijzigingen per aangetekende brief. De wijzigingen gaan in op de door de gemeente voorgestelde datum en na ondertekening door de gemeente en de aanbieders van een geheel nieuwe Overeenkomst, voorzien van bijlagen. Als bijlagen bij de Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlagen te vervangen.
6. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
7. Een rechtsgeldige wijziging van deze Overeenkomst (inclusief bijlagen) laat de gelding en inhoud van een reeds bestaande Overeenkomst onverlet, tenzij (en totdat) die wijziging door zowel de gemeente als aanbieder uitdrukkelijk is aanvaard door wederzijdse schriftelijke ondertekening.
8. Aanbieders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 12.2 treden uit conform artikel 5.1. Voor deze aanbieders geldt voor maximaal 6 kalendermaanden, gerekend vanaf de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Overeenkomst en bijlagen. De aanbieder is en blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige overdracht van cliënten aan andere aanbieders conform artikel 5.2.

13. Fraude

1. In het geval van fraude kan de gemeente naar eigen keuze in ieder geval een of meerdere van de hierna beschreven maatregelen treffen:
 - 1.1. de ten onrechte uitgekeerde betaling en gemaakte onderzoekskosten terugvorderen of verrekenen;
 - 1.2. een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle of ander daartoe aangewezen orgaan; en/of
 - 1.3. melding c.q. aangifte doen bij de bevoegde Opsporingsinstanties, zoals Fiod-ECD of het Openbaar Ministerie.
2. De aanbieder houdt onverminderd de verplichting om, al dan niet tijdelijk, de overeengekomen ondersteuning te blijven leveren om continuïteit van zorg voor de cliënt te garanderen.
3. De in dit artikel beschreven sancties laten onverlet het recht van de gemeente om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen dan wel de Overeenkomst te beëindigen.

14. Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring

1. De aanbieder is aansprakelijk voor schade geleden door de cliënt of derden - waaronder bijvoorbeeld begrepen wettelijk vertegenwoordigers of familieleden van de cliënt - als gevolg van zijn eigen handelingen, handelingen van zijn ondergeschikten en van andere personen door haar ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
2. De aanbieder vrijwaart de gemeente voor boetes en voor iedere aanspraak op schadevergoeding, ter zake van de onder het voorgaande lid bedoelde handelingen van hemzelf, van zijn ondergeschikten of andere personen door hem ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
3. De aanbieder draagt zorg voor adequate bij haar in het kader van deze Overeenkomst uit te voeren werkzaamheden waaronder passende verzekeringen tegen aansprakelijkheid van de aanbieder jegens cliënten en/of derden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, veroorzaakt door hemzelf, zijn ondergeschikten of anderen voor wie zijn aansprakelijkheid wordt toegerekend. Aanbieder toont op verzoek van de gemeente aan afdoende verzekerd te zijn door middel van een afschrift van een recent polis blad (niet ouder dan één jaar).
4. De aanbieder waarborgt dat de dekking van de in het derde lid genoemde verzekering doorloopt tot het moment dat de aanbieder niet meer aansprakelijk kan worden gesteld door cliënten en/of derden.
5. Aanbieder en diens onderaannemer(s) wordt/worden geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV) en dient/dienen aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen. Het bij de opdracht in te zetten personeel dient in bezit te zijn van de vereiste vergunningen en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de vereiste tewerkstellingsvergunning op grond van de WAV. Aanbieder vrijwaart de gemeente van alle boetes, die de gemeente op grond van de WAV opgelegd krijgt.

15. Overdracht van rechten, fusie of joint venture - bezwaring

1. De aanbieder mag de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst geheel noch gedeeltelijk aan een of meerdere derden overdragen of door een of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. De gemeente kan hieraan voorwaarden verbinden.
2. De aanbieder is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de aanbieder, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de aanbieder de gemeente over de inhoud, gevolgen en eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten alsmede over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van de gecontracteerde dienstverlening die door de aanbieder wordt geleverd.
3. De aanbieder is niet bevoegd de Overeenkomst en zijn daaruit voortvloeiende rechten tegenover de gemeente uit hoofde van deze Overeenkomst te bezwaren, te verpanden, te belasten met een beperkt recht of anderszins voorwerp te maken van zekerheid jegens een derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

16. Rechtskeuze

Op deze Overeenkomst en de rechtsverhouding tussen partijen is het Nederlandse recht van toepassing.

Dienstverleningsafspraken Ambulante dienstverlening

1. Begrippen

Onderstaande begrippen zijn een aanvulling op de begrippen die in de algemene bepalingen van deze Overeenkomst zijn gedefinieerd. Deze begrippen zijn van toepassing op de dienstverleningsafspraken.

Algemene voorziening

Een aanbod van diensten of activiteiten, gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, welke vrij toegankelijk is voor inwoners, maar waarvoor wel globale restricties en toegangscriteria kunnen worden gesteld. Een inwoner die (deels) gebruik kan maken van een algemene voorziening ter versterking van zelfredzaamheid en participatie, komt daarmee (deels) niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening.

Begeleidingsplan

Plan dat de aanbieder opstelt met daarin de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en de wijze waarop de aanbieder daaraan werkt. Door aanbieders wordt in dit kader ook het woord zorgplan of ondersteuningsplan gebruikt. Dit plan wordt op verzoek aan de gemeente beschikbaar gesteld.

Bereikbaar(heid)

Telefonisch bereikbaar zijn.

Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt, of de dood van een cliënt heeft geleid.

Contacttijd

Onder directe contacttijd wordt verstaan de tijd die de professional tijdens de uitvoering van de dienstverlening aan de cliënt, in het kader van diens beschikking, in 'directe' interactie met de cliënt besteedt. Dit contact met de cliënt kan fysiek, telefonisch of digitale media zijn zolang het contact een realtime één op één interactie met de cliënt behelst. Essentie is dat persoonlijk fysiek (face tot face) contact gewaarborgd blijft als wezenlijk onderdeel van de dienstverlening aan de cliënt.

Dagactiviteit

Dienstbetrekking, arbeidsmatig werk, vrijwilligerswerk, onderwijs, recreatie, sociaal, sport, hobby.

Doorlooptijd

De tijd tussen aanvang van de start van de ondersteuning door de aanbieder aan de cliënt en de beëindiging daarvan.

Eigen bijdrage

Een financiële bijdrage in de kosten die bij de cliënt in rekening wordt gebracht wanneer de cliënt gebruik maakt van een product waarop een eigen bijdrage van toepassing is.

Gemeentelijk loket

Onderdeel van de gemeente dat een plan van aanpak opstelt en/of een beschikking afgeeft en hiermee de toegang regelt tot de ondersteuning waarover in deze Overeenkomst afspraken worden gemaakt.

Hoofdaannemer

Gecontracteerde aanbieder van de gemeente die andere aanbieder(s) diensten namens hemzelf laat uitvoeren onder zijn eindverantwoordelijkheid.

Maatwerkvoorziening

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een inwoner (in en met zijn/haar sociaal netwerk) afgestemd geheel van diensten ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie en het daarvoor noodzakelijke vervoer als vastgelegd in de beschikking.

Nuldelijn

De samenleving als totaal. De brede nuldelijn zijn alle inwonersinitiatieven en de vrijwilligersorganisaties die actief zijn in de samenleving.

Onderaanneming/Onderaannemer

Een aanbieder die voor of namens een hoofdaannemer ondersteuning levert onder eindverantwoordelijkheid van de hoofdaannemer. Er is sprake van onderaanneming indien een aanbieder (de hoofdaannemer) (een deel van) de daadwerkelijke zorg aan een andere zorgorganisatie, zorgverlener of zzp'er (de onderaannemer) doorcontracteert die namens de hoofdaannemer de zorg verleent. Van onderaanneming is ook sprake wanneer de daadwerkelijke zorg door een 'volle dochter(s)' van de aanbieder (de hoofdaannemer) de zorg verleent.

Oproepbaar(heid)

Binnen 30 minuten fysiek op locatie aanwezig kunnen zijn.

Opschalen en afschalen

Vindt plaats wanneer een ander deskundigheidsniveau nodig cq. mogelijk is voor uitvoering van de dienstverlening aan de cliënt. Er vindt een verschuiving plaats tussen nulde, eerste- en tweede lijn. Deze verschuiving vindt plaats wanneer de aard van de benodigde deskundigheid wijzigt.

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Plan van aanpak

Het plan dat in overleg met de cliënt wordt opgesteld door het gemeentelijk loket of het sociaal team of de aanbieder die een herindicatie uitvoert. Hierin wordt de ondersteuningsbehoefte van de cliënt vastgelegd. Dit plan van aanpak wordt gebruikt voor het aanvragen van de maatwerkvoorziening.

Regie

De coördinatie van activiteiten van het Sociaal netwerk en vrijwilligers, algemene voorzieningen en de maatwerkvoorziening begeleiding voor de cliënt en zijn sociaal netwerk. De cliënt is eigenaar van de situatie en voert zo veel mogelijk zelf regie. De regie op het proces kan ook liggen bij de regisseur, het sociaal team of de aanbieder.

Resultaat

Partijen streven met deze Overeenkomst de beoogde resultaten uit het plan van aanpak van de inwoner na, evenals daar waar mogelijk de taken uit de Wmo 2015, te weten:

1. de sociale samenhang, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente te bevorderen, alsmede huiselijk geweld te voorkomen en te bestrijden;
2. de verschillende categorieën van mantelzorgers en vrijwilligers zoveel mogelijk in staat te stellen hun taken als mantelzorger of vrijwilliger uit te voeren;
3. vroegtijdig vast te stellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning behoeven;
4. te voorkomen dat inwoners op maatschappelijke ondersteuning aangewezen zullen zijn;
5. algemene voorzieningen te bieden aan inwoners die maatschappelijke ondersteuning behoeven;
6. maatwerkvoorzieningen te bieden op basis van een plan van aanpak ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan inwoners van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn;
7. maatwerkvoorzieningen te bieden aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en Beschermd Wonen of opvang behoeven in verband met psychische of psychosociale problemen of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.

Sociaal netwerk

Personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de inwoner een nauwe sociale relatie onderhoudt.

Sociaal team

Team van professionals dat in opdracht van de gemeente de ondersteuningsvraag van de cliënt verduidelijkt en eventueel samen met het gemeentelijk loket of derden een beschikking opstelt.

Thuisondersteuning

Thuisondersteuning is praktische hulp in de thuissituatie. Het omvat drie onderdelen:

1. huishoudelijke werkzaamheden;

2. het signaleren van ontwikkelingen bij de cliënt op het gebied van zelfredzaamheid en participatie en het opvolgen van deze signalen;
3. het uitvoeren van preventieve interventies, zoals het verwijzen van cliënten naar praktische thuisondersteuning (organisaties die kleine klussen in en om rondom het huis uitvoeren) en ontmoetingsmogelijkheden.

Toegang

De 'plek' waar in een maatwerkgesprek bepaald wordt óf en welke vormen van ondersteuning nodig zijn. De behoeften, wensen, omstandigheden en mogelijkheden van de cliënt staan centraal in het gesprek, maar het is uiteindelijk de deskundige in de toegang die bepaalt of en welke maatwerkvoorziening noodzakelijk is en in het plan van aanpak wordt opgenomen.

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen. Men kan eigen problemen oplossen en gaat zelfstandig door het leven, ofwel weet zichzelf te redden.

Zelfregie

Het richting geven aan het eigen leven, ook wanneer men een beroep op anderen moet doen voor steun bij zelfredzaamheid of participatie. Zelfregie gaat over het zelf beslissen over de wijze van leven en eventuele ondersteuning daarbinnen. Het gaat om zelf bepalen, niet om zelf doen.

2. Relatie met het gemeentelijk loket en sociaal team

1. Het Gemeentelijk loket of het Sociaal team dat de toegang tot Wmo ondersteuning bepaalt, legt bij nieuwe cliënten het resultaat van het maatwerkgesprek vast in Plan van aanpak op dat betrekking heeft op de eventuele toegang van de cliënt tot de ambulante dienstverlening. Daarna geeft de gemeente een beschikking af aan de cliënt. De cliënt heeft zelf de keuze uit het gecontracteerde aanbod of kan verzoeken om toekenning van een persoonsgebonden budget (pgb) waarmee zelf ondersteuning kan worden ingekocht.
2. Indien gewenst kan het gemeentelijk loket of sociaal team bij bepaling van de noodzaak van een voorziening de expertise inroepen van een aanbieder. De aanbieder verleent hieraan medewerking en doet dat op onafhankelijke wijze. Ook kan het mogelijk zijn dat een aanbieder wordt gevraagd ondersteuning te bieden aan het sociaal team wanneer door het sociaal team lichte ondersteuning wordt geboden. De aanbieder kan de tijd declareren als begeleiding regulier.
3. Het gemeentelijk loket of sociaal team levert het opgestelde plan van aanpak digitaal aan bij de aanbieder. Als de cliënt niet instemt met de integrale overdracht van het gehele plan van aanpak dan wordt nader afgesproken welke informatie wel wordt gedeeld.
4. De gemeente kan de aanbieder verzoeken om specifieke personele inzet te leveren voor participatie in het sociaal team. Voor de gemaakte afspraken over de aard en omvang van de door de aanbieder te leveren personele inzet wordt een aparte samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen de aanbieder en de gemeente. Aanbieders zullen wanneer dat gedurende de looptijd van deze overeenkomst nodig is, desgevraagd meewerken aan de inzet van meer inhoudelijke expertise aan de voorkant.
5. De aanbieder is er zelf voor verantwoordelijk om tijdig voor het aflopen van de beschikking, van de cliënten aan wie zij ondersteuning leveren, een evaluatie/maatwerkgesprek met de cliënt te voeren gericht op de bepaling of en in hoeverre continuering van de ondersteuning nodig is. Deze inzet (advies m.b.t. de herindicatie) wordt beschouwd integraal onderdeel te zijn van de dan al lopende ondersteuning. De aanbieder draagt er zorg voor zodanig kennis te hebben van de sociale kaart dat afgewogen kan worden of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt beter gediend wordt met inzet door een andere aanbieder. Als de problematiek en behoefte aan hulp van de cliënt breder blijkt te liggen dan de aanbieder kan bieden, overlegt de aanbieder met het gemeentelijk loket of sociaal team over de vervolgstappen. Als de cliënt aangeeft het maatwerkgesprek met een onafhankelijke 'partij' te willen voeren dan neemt de aanbieder contact op met het gemeentelijk loket of het sociaal team.
6. De verschillende toegangen (het gemeentelijk loket, het sociaal team en de aanbieders (de laatstgenoemde alleen voor wat betreft het advies m.b.t. herindicaties) dragen er zorg voor dat er een vergelijkbare werkwijze is wat betreft benadering en uitvraag van de cliënt. De toegang stelt een plan van aanpak op in samenwerking met de cliënt en, indien mogelijk, diens sociaal netwerk. De gemeente toetst steekproefsgewijs het door de aanbieder opgestelde advies m.b.t. herindicaties en bespreekt de eventuele aandachtspunten met de aanbieder.

In het geval het advies m.b.t. de herindicatie leidt tot een verschil van inzicht tussen cliënt en aanbieder kan de cliënt vragen om nader overleg en/of bezwaar aantekenen bij de gemeente tegen dit besluit.

7. Aanbieders dragen er zorg voor dat hun medewerkers die met deze toegangstaak belast zijn ook deelnemen aan trainingen die daarop gericht zijn. Partijen maken afspraken over de inhoud en kostendeling van cursussen die voor de verschillende partners relevant zijn. Partijen maken nader afspraken over wederzijdse deelname aan intervisie en scholing voor die taken/medewerkers voor wie dat relevant is.

3. Voorwaarden

Ondersteuning door de aanbieder

1. De aanbieder verbindt zich om de gecontracteerde producten te bieden aan de cliënt die zich daartoe tot hem wendt en die op laste van zijn beschikking op die ondersteuning aanspraak kan maken. Dat betekent dat de aanbieder die ondersteuning biedt voor zover dat met de gemeente is overeengekomen.
2. De aanbieder kan één of meerdere onderaannemers inzetten voor de ondersteuning. De hoofdaannemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aspecten van de door de onderaannemer(s) geleverde ondersteuning.
3. Verleende ondersteuning/diensten in onderaanneming komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de gemeente.
4. De onderaannemer mag niet bij de gemeente bekend zijn vanwege:
 - 4.1 het handelen in strijd met (gemeentelijke) wet- en regelgeving;
 - 4.2 een inspectierapport van een (landelijke of lokale) toezichthouder waaruit blijkt dat er onvoldoende kwaliteit van zorg wordt verleend;
 - 4.3 een vroegtijdige beëindiging van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een aanbestedende entiteit of een eerdere overeenkomst.
5. De aanbieder stelt voor aanvang van de ondersteuning de identiteit van de cliënt vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. De aanbieder legt de aard en het nummer van het document in de administratie vast.
6. Als de cliënt recht heeft op vervoer van en naar beschikte dagbesteding levert de aanbieder dat vervoer met inachtneming van hetgeen in deze Overeenkomst is bepaald. De aanbieder is ervan op de hoogte dat het hiervoor bedoelde recht van de cliënt een voorliggende voorziening is en de cliënt geen recht heeft op andere vervoersvoorzieningen voor vervoer naar de beschikte dagbesteding, zoals bijvoorbeeld de Regiotaxi.

4. Informatievoorziening

1. In het kader van de eigen bijdrage levert de aanbieder de hiervoor relevante informatie aan, zoals opgenomen in bedrijfsvoeringsprotocol.
2. De aanbieder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige aanlevering van informatie.
3. Voor alle door de aanbieder aan te leveren informatie aan de gemeente, maakt de aanbieder gebruik van de geldende versie van de iWmo-standaarden en het door de gemeente opgestelde bedrijfsvoeringsprotocol. Als de iWmo-standaarden niet in een bepaald aan te leveren gegevens voorzien, dient de informatie te worden aangeleverd overeenkomstig een door de gemeente opgesteld (digitaal) format.
4. De gemeente en de aanbieder maken gebruik van de landelijke infrastructuur voor het beveiligd uitwisselen van berichten. Alle berichten worden door de aanbieder aangeleverd bij het Vecozo Schakelpunt.
5. De aanbieder informeert de gemeente onverwijld als de aanbieder dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van ondersteuning in gevaar komt.
6. De gemeente behoudt zich het recht voor om nadere eisen aan de aard en omvang van de informatievoorziening door de aanbieder te stellen met inachtneming van de door de wetgever (nog) te hanteren normen.
7. Ten behoeve van het onderzoek naar de wijze waarop en mate waarin cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren (cliëntervaringsonderzoek) sluit de gemeente aan bij de systematiek van de Rijksoverheid. Aanbieder dient aan de gemeente die informatie aan te leveren die de gemeente aan de Rijksoverheid moet aanleveren op grond van wet- en regelgeving. De aanbieder wordt hierover geïnformeerd.

5. Bekostiging

1. Voor de bekostiging van de gecontracteerde producten gelden de tarieven zoals overeengekomen en opgenomen in bijlage 1 van deze Overeenkomst.

2. Het is mogelijk om middels pilots te werken met ondersteuningsarrangementen. In overleg tussen de gemeente en de aanbieder(s) kunnen afspraken worden gemaakt over de inhoud van deze ondersteuningsarrangementen en de financiering daarvan.
3. Voor het aanbod van de ondersteuning gelden geen omzetplafonds. Van de aanbieders wordt verwacht dat zij zich constructief verhouden tot het monitoren van het budgetverloop. Wanneer sprake is van substantiële of structurele wijzigingen in de vraag naar ondersteuning of een overschrijding van het budget dreigt, zullen partijen dat proactief melden en met elkaar bespreken welke (tijdelijke) oplossingen mogelijk zijn.

6. Facturatie en betaling

1. De aanbieder zendt de gemeente digitaal maandelijks een declaratie voor de in de voorafgaande maand door de aanbieder gerealiseerde productie middels de geldende versie van de iWmo-standaarden.
2. De gemeente betaalt de aanbieder binnen 30 dagen na ontvangst van de declaratie. De gemeente betaalt slechts de ondersteuning die in overeenstemming is met hetgeen in deze Overeenkomst is bepaald.
3. Als de gemeente bij controle en/of verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gedeclareerd, dan wel uitbetaald, behoudt de gemeente zich het recht voor deze bedragen - vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten van terug- en invordering - terug te vorderen, dan wel te verrekenen met opvolgende declaraties.
4. Uiterlijk op 1 april dient de aanbieder de productieverklaring schriftelijk aan te leveren bij de gemeente. De aanbieder hanteert hiervoor het algemeen accountantsprotocol Wmo en Jeugdwet.
5. Indien de productieverklaring na de onder lid 4 genoemde termijn wordt aangeleverd, zal een boete worden opgelegd ter hoogte van 1% van de vastgestelde omzet.
6. De gemeente stelt voor 1 juli de rekening vast. Tegen deze vaststelling kan binnen een redelijke termijn bezwaar worden ingediend.

Indienen van facturen - fatale vervaltermijn

7. Facturen moeten door de gemeente zijn ontvangen uiterlijk 180 dagen na de dag waarop de desbetreffende dienst is verricht of prestatie is geleverd, bij ontbreken waarvan de aanspraak tot betaling vervalt.

7. Overleg

De aanbieder en de gemeente hebben gedurende de looptijd van deze Overeenkomst minimaal éénmaal per jaar overleg. Daarnaast kan een partij om een overleg verzoeken wanneer hij daartoe aanleiding ziet. Het overleg komt te vervallen wanneer zowel aanbieder als gemeente hiervan wensen af te zien.

8. Gegevensverwerking en privacy

1. Verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van deze Overeenkomst geschiedt met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, onverminderd het overige in de Overeenkomst bepaalde.
2. In relatie tot het bepaalde in sub 1 geldt dat de gemeente Ede met haar samenwerkingspartners streeft naar een adequate en proportionele wijze van delen van gegevens waarbij het belang en de positie van de cliënt voorop staat. Voor het delen van gegevens gelden de principes van subsidiariteit (wordt de minst ingrijpende maatregel genomen?), proportionaliteit (hoe verhoudt de actie zich tot het doel?) en doelmatigheid (is het de meest geschikte handelswijze). Bij het afwegen van elk van deze principes geldt dat professionals de afweging moeten motiveren en documenteren.
3. De aanbieder beheert ten aanzien van alle informatie waarover hij de beschikking heeft, een informatiesysteem waarin alle relevante informatie over de cliënt is opgenomen over de ondersteuning.
4. Partijen treffen passende organisatorische en technische maatregelen voor het veilig kunnen uitwisselen van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

Materiële controle

5. De gemeente kan steekproefsgewijs de recht- en doelmatigheid van de door de aanbieder in rekening gebrachte ondersteuning controleren. De controle vindt plaats met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en de wettelijke bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens.
6. Bij de controle wordt op verzoek van de gemeente onder meer inzage gegeven in de begeleidingsplannen en cliëntdossiers indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met

inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. De aanbieder zal de daartoe aangewezen medewerker(s) van de gemeente bij de uitoefening van zijn (hun) taak behulpzaam zijn.

7. De aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan deze controle.

Overige controles en toezicht

8. De gemeente is gerechtigd onderzoek bij cliënten te verrichten om de uitvoering van deze Overeenkomst te (laten) controleren.

9. De aanbieder verleent alle medewerking aan een onderzoek ingesteld door een toezichthoudend ambtenaar van de gemeente.

10. De gemeente kan prestatie-indicatoren definiëren om zicht te krijgen op de resultaten van de door de aanbieder geleverde ondersteuning. Op basis van een periodieke uitvraag dient de aanbieder de gevraagde informatie aan de gemeente te verschaffen.

In tweevoud ondertekend:

«Rechtsgeldige_vertegenwoordiging»

Dhr. M.A.W. Koning
Afdelingsmanager Beleid Sociaal Domein,

«Naam_organisatie»

Gemeente Ede

Handtekening:

Handtekening:

Plaatsnaam:

Plaatsnaam: Ede

Datum:

Datum:

Met ondertekening van deze deelovereenkomst Ambulante Dienstverlening gaan partijen tevens akkoord met het bepaalde in de bijlagen plus addenda welke onlosmakelijk deel uitmaken van deze Overeenkomst:

Bijlage 1 Afspraken over de te contracteren producten

Bijlage 2 Productbeschrijvingen

Bijlage 3 Kwaliteitskader

Bijlage 4 Ontwikkelagenda

Bijlage 1 Afspraken over de te contracteren producten

Tussen gemeente Ede en «Naam_organisatie».

De aanbieder levert in 2022 ten behoeve van de inwoners van de gemeente Ede de volgende functies:

Tabel tarieven en codes 2022

Sector	Code	Omschrijving	Eenheid	Tarief 2022	
Thuisondersteuning	01A04	Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning	Uur		
	01A00	Mantelzorgers Thuisondersteuning	Uur		
Ondersteuning	02A16	Begeleiding regulier: inspanningsgericht (individueel)	Uur		
	02A19	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht (individueel)	Uur		
	04A04	Kortdurend verblijf: logeer/respitzorg	Etmaal		
	07A03	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht	Dagdeel		
	07A04	Dagbesteding specialistisch: inspanningsgericht	Dagdeel		
	08A03	Vervoer regulier: inspanningsgericht	Etmaal		
	08A04	Vervoer rolstoel: inspanningsgericht	Etmaal		
	10A37	Begeleid Wonen 18-23 jaar	Etmaal		
	(B)aanzet Oude codes ¹	10A49	(B)aanzet Waakvlam	Stuks	
		10A46	(B)aanzet Licht	Stuks	
10A47		(B)aanzet Middel	Stuks		
10A48		(B)aanzet Zwaar	Stuks		

Productomschrijving

De inhoudelijke beschrijving van de prestaties staat beschreven in bijlage 2 Productomschrijvingen.

Contractering reguliere en specialistische ondersteuning

De aanbieder van begeleiding en/of dagbesteding specialistisch is verplicht begeleiding en/of dagbesteding regulier aan te bieden in geval de cliënt daarvoor een beschikking heeft.

Financiering

- Voor wat betreft de prestaties die per uur gefinancierd wordt geldt dat de genoemde prijzen gelden voor een uur daadwerkelijke directe contacttijd met de cliënt. Cliëntcontact middels het product beeldbellen dat in het kader van technologische vernieuwing wordt gestimuleerd door de gemeente, valt hier ook onder. Indirecte tijd (bv rapportage of reistijd) en overheadkosten (bv rapportage of administratiekosten) maken hiervan geen deel uit.
- Voor een dagdeel geldt het uitgangspunt dat het gaat om 3,5 aangesloten uren.
- Voor het tarief per etmaal geldt dat de prestatie 1x per dag kan worden gedeclareerd. Voor vervoer betekent dit dus dat het hier gaat om zogenaamde 'retour' prijzen.
- Voor (B)aanzet geldt dat de prestaties inclusief vervoer zijn.

Indexatie

Indexatie van de tarieven vindt plaats conform de loon- en prijsbijstelling zoals opgenomen in de meicirculaire gepubliceerd in het voorgaande kalenderjaar.

¹ De arrangementen (B)aanzet worden afgebouwd.

Bijlage 2 Productbeschrijvingen

	Begeleiding	
<i>Opstellen/toezicht begeleidingsplan</i>	<p>Het begeleidingsplan is opgesteld onder verantwoordelijkheid van een ten minste (post-) Hbo geschoolde medewerker.</p> <p>Toezicht op (de voortgang van) het begeleidingsplan vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een ten minste (post-)Hbo geschoolde medewerker.</p> <p>De ten minste (post-)Hbo geschoolde medewerker heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpleegkunde, niveau 5; • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work. <p>Of heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpleegkunde, niveau 4; • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 4; • Maatschappelijke Zorg, niveau 4; • Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 4. <p>Aangevuld met een relevante post-Hbo en/of aangevuld met opleiding en ervaring tot Hbo-niveau volgens de criteria van een Erkenning Verworven Competenties-procedure (EVC).</p> <p>De (post-)Hbo geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens begeleidingsuren.</p>	
<i>Levering</i>	Activiteiten vinden veelal plaats vanuit de thuissituatie.	
<i>Beschikken</i>	<p>De activiteiten worden aangeboden per uur.</p> <p>Of een indicatie voor regulier of specialistisch wordt afgegeven is niet afhankelijk van de diagnose of problematiek, maar wordt bepaald door het type benodigde en daadwerkelijk geboden interventies.</p>	
<i>Declarabele inzet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De inzet van de begeleider is declarabel. • Alleen de directe contacttijd is declarabel. • Alleen de inzet van gecertificeerde ervaringsdeskundigen is declarabel. • De inzet van gecertificeerde ervaringsdeskundigen kan alleen aanvullend op begeleiding worden ingezet. Maatwerk kan dus niet voor 100% door ervaringsdeskundigen worden geleverd. • De inzet van vrijwilligers is niet declarabel. • De inzet van stagiairs is alleen declarabel wanneer de stagiair zich in het laatste jaar van één van bovengenoemde opleidingen bevindt. 	
	Begeleiding Regulier	Begeleiding Specialistisch
<i>Uitvoeren begeleidingsplan</i>	<p>Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd door een ten minste op Mbo-niveau 4 of hoger geschoolde medewerker.</p> <p>De uitvoerend medewerker heeft ten minste een relevante, voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work; 	<p>Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd door een ten minste op (post-)Hbo-niveaugeschoolde medewerker.</p> <p>De uitvoerend medewerker heeft ten minste een relevante, voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work;

	<ul style="list-style-type: none"> • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 4; • Maatschappelijke Zorg, niveau 4; • Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 4. 	<p>Of heeft ten minste een relevante, voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 4; • Maatschappelijke Zorg, niveau 4; • Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 4; <p>Aangevuld met een relevante post-Hbo en/of aangevuld met opleiding en ervaring tot Hbo-niveau volgens de criteria van een Erkenning Verworven Competenties-procedure (EVC).</p>
<i>Cliënt</i>	<p>Betreft hoofdzakelijk cliënten met een duidelijke ontwikkeldoelstelling en tijdelijke ondersteuningsbehoefte en/of cliënten met een duurzame behoefte op iemand terug te kunnen vallen als zij het even niet meer weten.</p> <p>De cliënt vraagt ondersteuning bij het vasthouden of vergroten van de regie.</p> <p>Er is sprake van voorspelbare problematiek (al dan niet op meerdere leefgebieden), waarvoor algemene voorzieningen geen oplossing kunnen bieden.</p> <p>Cliënt heeft ondersteuning nodig om tot actie over te gaan en overzicht te krijgen.</p>	<p>Betreft hoofdzakelijk cliënten voor wie tijdelijk direct ingrijpen noodzakelijk is wegens een crisissituatie en/of cliënten met regieverlies die de regie niet op eigen kracht en binnen voorzienbare termijn kunnen terugnemen.</p> <p>De cliënt ervaart regieverlies (weet niet meer wat te doen, overzicht kwijt, kan problematiek niet meer voldoende managen).</p> <p>De situatie is instabiel, er is een reëel risico op het ontstaan van een crisis. Regie moet (deels) overgenomen worden.</p> <p>Er is sprake van meervoudige, onvoorspelbare/complexere problematiek op meerdere leefgebieden bij de cliënt en/of het cliëntensysteem, waarbij de leefgebieden elkaar onderling negatief beïnvloeden.</p> <p>Cliënt zit met het denken en handelen vast in bepaalde patronen en heeft ondersteuning nodig om deze te doorbreken. Cliënt heeft onvoldoende inzicht in eigen problematiek.</p>
<i>Resultaat van de ondersteuning</i>	<p>De aanbieder neemt initiatief voor het vergroten of behouden van zelfredzaamheid van de cliënt in het dagelijks leven en deelname aan de samenleving. Dit gebeurt door het bieden van ondersteuning aan cliënt(systeem) zoals beschreven in het begeleidingsplan.</p> <p>Waar nodig wordt afgestemd met andere professionals die bij de cliënt(systeem) betrokken zijn.</p>	<p>De aanbieder neemt het initiatief voor het verkrijgen van (meer) zelfregie bij de cliënt. Gezien de complexiteit van de situatie vraagt dit om intensievere samenwerking met cliënt(systeem) en professionals die een bijdrage leveren aan de gestelde SMART doelen.</p> <p>Waar nodig neemt aanbieder de regie (tijdelijk) over. Dit kan betrekking hebben op de regie over het cliënt(systeem) en/of over de professionals.</p>
<i>Eisen aan inhoud</i>	<p>Een ten minste op (post-)Hbo-niveau geschoolde medewerker evalueert minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker dan nodig, met de cliënt de voortgang en doelmatigheid van de geboden ondersteuning.</p> <p>Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het cliëntdossier.</p> <p>Het begeleidingsplan bevat SMART geformuleerde resultaten/doelen en daarbij zijn de activiteiten, frequentie en evaluatiemomenten opgenomen.</p>	

	De ondersteuning wordt geboden op de meest doelmatige locatie en tijd. Dit kan thuis bij de cliënt zijn, maar ook elders. In aanvulling daarop kan ondersteuning op afstand worden geboden, wanneer dit aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt.	
<i>Activiteiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het oefenen met- of ondersteunen van reeds aangeleerde vaardigheden of handelingen die noodzakelijk zijn om de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te kunnen voeren. • Het oefenen met- of ondersteunen met het voeren van regie. • Het oefenen met- of ondersteunen met aan aanbrengen van structuur. • Aansturen/ stimuleren van gedrag. • Stimuleren bij de mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk) • Afstemming met andere domeinen (onderwijs, WLZ, participatie, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Het oefenen met- en stimuleren van reeds aangeleerde vaardigheden of handelingen die noodzakelijk zijn om de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te kunnen voeren. • Het oefenen met- en stimuleren van het voeren van regie. • Het oefenen met- en stimuleren van het aan aanbrengen van structuur. • Aanleren van vaardigheden ter compensatie van de beperking. • Beïnvloeden/corrigeren van gedrag en het ontwikkelen van coping strategieën. • Begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk) • Leren van het netwerk om te gaan met de aandoening/ziekteproces van de cliënt. • Afstemming met andere domeinen (onderwijs, WLZ, participatie, etc.).
<i>Levering</i>	Maandag t/m zondag, overdag.	Maandag t/m zondag, overdag en waar nodig 's avonds.

	Dagbesteding	
<i>Opstellen/toezicht Begeleidingsplan</i>	<p>Het begeleidingsplan is opgesteld onder verantwoordelijkheid van een ten minste (post-) Hbo geschoolde medewerker.</p> <p>Toezicht op (de voortgang van) het begeleidingsplan vindt plaats onder verantwoordelijkheid van een ten minste (post-)Hbo geschoolde medewerker.</p> <p>De ten minste (post-)Hbo geschoolde medewerker heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpleegkunde, niveau 5; • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work. <p>Of heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpleegkunde, niveau 4; • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 4; • Maatschappelijke Zorg, niveau 4; • Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 4; <p><u>Aangevuld</u> met een relevante post-Hbo en/of aangevuld met opleiding en ervaring tot Hbo-niveau volgens de criteria van een Erkenning Verworven Competenties-procedure (EVC).</p> <p>De (post-)Hbo geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar tijdens begeleidingsuren. Indien de situatie dat vereist is deze medewerker ook oproepbaar.</p>	
<i>Beschikken</i>	<p>De activiteiten worden aangeboden per dagdeel. Een dagdeel bestaat uit 3,5 uur.</p> <p>Er kunnen maximaal 10 dagdelen per week worden toegekend.</p> <p>Of een indicatie voor regulier of specialistisch wordt afgegeven is niet afhankelijk van de diagnose of problematiek, maar wordt bepaald door het type benodigde en daadwerkelijk geboden interventies.</p>	
<i>Declarabele inzet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De inzet van de medewerker is declarabel. • Alleen de directe contacttijd is declarabel. • Alleen de inzet van gecertificeerde ervaringsdeskundigen is declarabel. • De inzet van gecertificeerde ervaringsdeskundigen kan alleen aanvullend op dagbesteding worden ingezet. Maatwerk kan dus niet voor 100% door ervaringsdeskundigen worden geleverd. • De inzet van vrijwilligers is niet declarabel. • De inzet van stagiairs is alleen declarabel wanneer de stagiair zich in het laatste jaar van één van bovengenoemde opleidingen bevindt. 	
	Dagbesteding Regulier	Dagbesteding Specialistisch
<i>Uitvoeren Begeleidingsplan</i>	<p>Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd door een ten minste op Mbo-niveau 3 of hoger geschoolde medewerker.</p> <p>De uitvoerend medewerker heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work; • Verpleegkundige, niveau 4; • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 3; • Maatschappelijke Zorg, niveau 3; 	<p>Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd door een ten minste op Mbo-niveau 3 of hoger geschoolde medewerker.</p> <p>De uitvoerend medewerker heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening; • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener; • Social Work; • Verpleegkundige, niveau 4; • Sociaal Pedagogisch Werker, niveau 3; • Maatschappelijke Zorg, niveau 3;

	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleider specifieke doelgroepen, niveau 3; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 3; • Verzorgende, niveau 3. <p>Een (post-)Hbo geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleider specifieke doelgroepen, niveau 3; • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 3; • Verzorgende, niveau 3. <p>Een (post-)Hbo geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling.</p>
<i>Levering</i>	Groepsgrootte: maximaal 7 cliënten per begeleider. Bij een gemengde groep van dagbesteding regulier en dagbesteding specialistisch geldt een groepsgrootte van maximaal 7 cliënten per begeleider.	Groepsgrootte: maximaal 5 cliënten per begeleider. Bij een gemengde groep van dagbesteding regulier en dagbesteding specialistisch geldt een groepsgrootte van maximaal 7 cliënten per begeleider.
<i>Cliënt</i>	<p>Voor de cliënt kan zowel van toepassing zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deze een duidelijke ontwikkeldoelstelling en tijdelijke ondersteuningsbehoefte heeft en/of • deze een duurzame behoefte heeft om op iemand terug te kunnen vallen als hij het even niet meer weet en/of • deze regieverlies heeft en de regie niet op eigen kracht en binnen voorzienbare termijn terug kan nemen. <p>De cliënt vraagt ondersteuning bij het vasthouden of vergroten van de regie.</p> <p>Er is sprake van voorspelbare problematiek (al dan niet op meerdere leefgebieden), waarvoor algemene voorzieningen geen oplossing kunnen bieden.</p>	<p>Betreft hoofdzakelijk cliënten met regieverlies die de regie niet op eigen kracht en binnen voorzienbare termijn kunnen terugnemen.</p> <p>De cliënt ervaart regieverlies (weet niet meer wat te doen, overzicht kwijt, kan problematiek niet meer voldoende managen).</p> <p>Er is sprake van meervoudige, onvoorspelbare/complexere problematiek op meerdere leefgebieden bij de cliënt en/of het cliëntstelsel, waarbij de leefgebieden elkaar onderling negatief beïnvloeden.</p>
<i>Resultaat van de ondersteuning</i>	<p>Herstel en ontwikkeling.</p> <p>De aanbieder levert een bijdrage aan het verkrijgen en behouden van structuur binnen het (sociaal) maatschappelijk leven en het ontwikkelen van vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Zo nodig voorziet aanbieder zelf (tijdelijk) in die structuur. Dit gebeurt door het bieden van groepsgerichte begeleiding aan cliënt(-stelsel).</p> <p>Waar nodig wordt afgestemd met andere professionals die bij het cliënt(stelsel) betrokken zijn.</p> <p>Dagbesteding regulier is een structurele tijdsbesteding binnen een agogisch klimaat met SMART omschreven doelen, waarbij de cliënt actief wordt betrokken en waarbij de begeleiding is gericht op zingeving.</p> <p>Dagbesteding regulier kan ook worden ingezet om te stabiliseren of om de achteruitgang te beperken.</p>	<p>Stabilisatie. Waar mogelijk herstel.</p> <p>De aanbieder neemt het initiatief voor het verkrijgen (of zelf realiseren) van (meer) structuur binnen het (sociaal) maatschappelijk leven bij de cliënt. Dit gebeurt door het bieden van begeleiding in een groep.</p> <p>Dagbesteding specialistisch is een structurele tijdsbesteding binnen een agogisch klimaat met SMART omschreven doelen, waarbij de cliënt actief wordt betrokken en waarbij de begeleiding is gericht op zingeving.</p> <p>Gezien de complexiteit van de situatie en/of de cliëntvraag vraagt dit om intensievere samenwerking met cliënt(stelsel) en professionals die een bijdrage geven aan de gestelde SMART omschreven doelen. Mogelijk vraagt dit ook om specifieke kennis en vaardigheden over de doelgroep.</p> <p>Waar nodig neemt aanbieder de regie binnen de groep (tijdelijk) over.</p>

<i>Eisen aan inhoud</i>	<p>Een ten minste op (post-)Hbo-niveau geschoolde medewerker evalueert minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker dan nodig, met de cliënt de voortgang en doelmatigheid van de geboden ondersteuning.</p> <p>Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het cliëntdossier.</p> <p>Het begeleidingsplan bevat SMART geformuleerde resultaten/doelen en daarbij zijn de activiteiten, frequentie en evaluatiemomenten opgenomen.</p> <p>De ondersteuning wordt op locatie in een groep geboden.</p> <p>Het is aanbieders toegestaan om naast professionals vrijwilligers in te zetten.</p>
<i>Activiteiten</i>	<p>Gestructureerd aanbod van activiteiten die zich flexibel aanpast op de fase waarin de cliënt zich bevindt (fase van leren omgaan met aandoening en er is ruimte voor ontwikkeling).</p> <p>Gestructureerd aanbod van activiteiten specifiek gericht op de cliënt die zich in de fase van verwarring en machteloosheid bevindt en niet weet hoe om te gaan met de aandoening.</p>
<i>Accommodatie</i>	<p>Omstandigheden waaronder de dagbesteding gegeven wordt en de eventueel in te zetten materialen en gereedschap voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet en regelgeving, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ARBO-eisen; • brandveiligheid; • klimaatbeheersing; • veilig gebruik van materialen en gereedschappen; • toegankelijk en ingericht voor de doelgroep; • De accommodatie moet met openbaar vervoer goed te bereiken zijn. Wanneer de locatie niet goed met openbaar vervoer te bereiken is en de inwoner zelfstandig kan reizen, is de aanbieder verantwoordelijk voor het vervoer van de dichtstbijzijnde OV-halte tot de accommodatie.
<i>Eten / drinken</i>	<p>Eten en drinken tijdens de dagbesteding betreft de verantwoordelijkheid van de aanbieder. De aanbieder moet voldoen aan de wettelijke richtlijnen, zoals HCCP.</p>

	Vervoer
<i>Inwoner</i>	Een inwoner komt alleen voor vervoer van en naar de dagbesteding in aanmerking in geval van medische noodzakelijkheid. De inwoner is niet in staat zelf naar de dagbesteding toe te gaan met eigen vervoer, openbaar vervoer of hulp vanuit het sociaal netwerk.
<i>Aanbieder</i>	De aanbieder van dagbesteding is verplicht om vervoer aan te bieden in geval de inwoner daar een beschikking voor heeft. Een Overeenkomst voor dagbesteding wordt zodoende alleen gesloten indien de aanbieder ook een Overeenkomst voor vervoer sluit.
<i>Vervoermiddel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het vervoermiddel is geschikt voor maximaal 12 personen. • Het vervoermiddel voldoet aan de gestelde (wettelijke) regels en richtlijnen voor het veilig vervoeren van personen en materialen.
<i>Bestuurder</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De bestuurder is in het bezit van een geldig rijbewijs. • De bestuurder kan een VOG overleggen.

	Respijtzorg
<i>Niveau medewerker</i>	De medewerker heeft tenminste een voltooide opleiding in de richting van <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk Werk en Dienstverlening • Sociaal Pedagogisch Hulpverlener • Maatschappelijke zorg, niveau 4 • Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, niveau 4 • Sociaal maatschappelijk dienstverlener, niveau 4 • Verzorgende, niveau 3
<i>Doelgroep</i>	Inwoners die een (te) zware belasting vormen voor hun sociaal netwerk.
<i>Doelen</i>	Het ontlasten van het sociaal netwerk.
<i>Activiteiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het bieden van 24 uren toezicht. • Het bieden van ondersteuning in de nabijheid. • Logeren als aanvulling op het zelfstandig wonen.
<i>Levering</i>	In de accommodatie van een instelling.
<i>Beschikken</i>	Maximaal drie etmalen per week.

	Thuisondersteuning
<i>Niveau medewerker</i>	De medewerker heeft tenminste een voltooide opleiding in de richting van <ul style="list-style-type: none"> • Zorghulp, niveau 1.
<i>Doelgroep</i>	Inwoners die niet zelfstandig of met hulp van hun sociaal netwerk in staat zijn hun woning schoon en leefbaar te houden en/of te wassen, drogen en strijken.
<i>Doelen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het realiseren van een schoon en leefbaar huis. • Het wassen en/of drogen en/of strijken van kleding.
<i>Activiteiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van praktische huishoudelijke werkzaamheden m.b.t. het dagelijkse leven; • Uitvoeren van preventieve interventies; • Signalering van verandering in de situatie.
<i>Levering</i>	In de thuissituatie.
<i>Beschikken</i>	Thuisondersteuning wordt beschikt in uren per week. In de beschikking wordt verwezen naar het Plan van Aanpak, waarin de details over de thuisondersteuning zijn opgenomen.

Begeleid Wonen 18-23	
<i>Doelen</i>	Het bieden van een woonplek met begeleiding in een begeleid wonen setting, zodat de jongvolwassene binnen drie jaar regulier zelfstandig kan wonen, door: <ul style="list-style-type: none"> • Leren zelfstandig te huren; • Inzet van ambulante ondersteuning.
<i>Doelgroep</i>	Jongvolwassenen in de leeftijd van 18 jaar tot 23 jaar, die: <ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig woonruimte huren in een accommodatie van een instelling, niet zijnde een instelling voor Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang; • Geen ondersteuningsvraag hebben waarvoor 24 uur per dag begeleiding aanwezig/in de directe nabijheid moet zijn.
<i>Eisen aan de accommodatie</i>	Omstandigheden waaronder de jongvolwassene woont en de eventueel ter beschikking gestelde materialen en gereedschap voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet en regelgeving, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • ARBO-eisen; • brandveiligheid; • klimaatbeheersing; • veilig gebruik van materialen en gereedschappen; • toegankelijk en ingericht voor de doelgroep.
<i>Hotelmatige kosten jongvolwassene</i>	De jongvolwassene is zelf verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> • Huur; • Eten en drinken; • Verzekeringen; • Radio/tv/internet; • Gemeentelijke heffingen; • Gas/water/elektra; • Inventaris en schoonmaak privé gedeelte(n); • Persoonlijke verzorging / toiletartikelen; • Wassen/drogen. <p>De aanbieder kan een of meerdere van bovenstaande zaken aanbieden als servicepakket aan de jongvolwassene. De aanbieder mag daarvoor kostprijsdekkende servicekosten in rekening brengen bij de jongvolwassene.</p>
<i>Hotelmatige kosten aanbieder</i>	De aanbieder is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> • Instandhouding van het pand; • Schoonmaak gemeenschappelijke gedeelte(n); • Inventaris gemeenschappelijke gedeelte(n).
<i>Declarabele inzet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleid wonen kan alleen worden gedeclareerd in de periode tussen de startdatum en einddatum van de huurovereenkomst met de jongvolwassene. • In geval van tijdelijk verlov en doorlopende huur kan begeleid wonen voor maximaal 56 dagen per beschikking per jaar worden gedeclareerd. • In geval van tijdelijke leegstand kan begeleid wonen niet worden gedeclareerd.
<i>Levering</i>	Begeleid wonen wordt geleverd in een accommodatie van een instelling, niet zijnde een instelling voor Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang. De jongvolwassene huurt zelfstandig woonruimte. <p>Begeleiding wordt geleverd conform de voorwaarden zoals in bijlage 2 van de Overeenkomst is beschreven.</p>
<i>Beschikken</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleid wonen wordt alleen beschikt indien een jongvolwassene zelfstandig woonruimte huurt / gaat huren in een accommodatie van een instelling, niet zijnde een instelling voor Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang. • Begeleid wonen wordt aangeboden per etmaal. Een etmaal bestaat uit 24 uur. • Begeleid wonen kan maximaal tot de 23^e verjaardag worden beschikt.

Bijlage 3 Kwaliteitskader

1. Toetredingseisen

1.1 Ondersteuningsaanbod

De aanbieder heeft op de eigen website op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie kenbaar gemaakt die relevant is voor het aanbod van ondersteuning en de wijze van uitvoering van de ondersteuning.

1.2 Beleidsplan voor ondersteuning

De aanbieder beschikt over een actueel beleidsplan, niet ouder dan 3 jaar, welke schriftelijk is vastgelegd. Hierin wordt aangegeven op welke manier de ondersteuning is georganiseerd. De aanbieder maakt gebruik van bewezen effectieve interventies en/of best practices. Het beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van:

1. de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van een voorziening, gelet op de voorwaarden zoals gesteld in Wmo artikel 3.1, lid 2;
2. de wijze waarop de ondersteuning van een cliënt wordt gevolgd en gestimuleerd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:
 - de wijze waarop met toestemming van de cliënt de ondersteuning van de cliënt wordt overgedragen aan derden;
 - de wijze waarop bijzonderheden in de ondersteuning van de cliënt of problemen worden gesignaleerd en cliënt wordt doorverwezen naar passende instanties en/of voorzieningen voor verdere ondersteuning;
 - de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de totale cliëntpopulatie van de organisatie;
 - de aard en de organisatie van activiteiten;
 - de taken die medewerkers in opleiding, stagiairs en vrijwilligers bij de ondersteuning kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.
3. (indien van toepassing) een beschrijving van de locatie(s) waar dagbesteding en/of respijtzorg wordt/worden verleend;
4. de wijze waarop invulling wordt gegeven aan cliëntparticipatie/medezeggenschap;
5. de wijze waarop de aanbieder er zorg voor draagt dat er conform het beleidsplan wordt gehandeld, getoetst, geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld. Indien van toepassing wordt dit afgestemd met de cliëntenraad of vergelijkbaar platform.

1.3 Kwaliteit: Verklaring Omtrent het Gedrag

Alle medewerkers en vrijwilligers die contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die ten minste is getoetst op de volgende aspecten:

- Het verlenen van diensten (nr. 41);
- Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43);
- Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85) De genoemde nummers komen overeen met het Aanvraagformulier Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Personen.

1.4 Kwaliteit: Gedragsverklaring Aanbesteden

De bestuurder(s) van een aanbieder dienen een Gedragsverklaring Aanbesteden te overleggen welke niet ouder is dan twee jaar.

1.5 Klachtenregeling

- De aanbieder hanteert een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten.
- De aanbieder beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie voor de afhandeling van klachten.
- De klachtenregeling en de onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie is bekend bij de cliënt.
- De klachtenregeling is door de aanbieder schriftelijk vastgelegd en bij voorkeur vindbaar op de eigen website.
- De aanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.

1.6.1 Kwaliteitsborgingscertificaat

De aanbieder beschikt over een kwaliteitsborgingscertificaat afgegeven door een door de Raad voor Accreditatie (RvA) aangewezen instelling. Voorbeelden van certificaten zijn:

- HKZ
- ISO voor de zorg

- NIAZ
- PREZO
- Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen

Indien binnen de onderneming bepaalde afspraken, procedures en/of regels gelden die er specifiek op zijn gericht de kwaliteit van de geleverde producten te waarborgen, dient de aanbieder deze te benoemen.

1.6.2 Kwaliteit ZZP'ers

Voor ZZP'ers geldt in afwijking van 1.6.1. dat een kwaliteitsborgingscertificaat niet vereist is. Daarentegen is een jaarlijkse audit en een bijbehorend verbeterplan verplicht. Op verzoek van de gemeente overlegt de aanbieder het auditrapport en het verbeterplan.

1.7 Veiligheid en gezondheid

De aanbieder beschikt over beleid inzake de veiligheid en gezondheid van de cliënten en werknemers. Op verzoek van de gemeente overlegt de aanbieder het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

1. De aanbieder draagt er zorg voor dat er conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld, getoetst en geëvalueerd.
2. De aanbieder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast.
3. De aanbieder evalueert en houdt het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.
4. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat in ieder geval (en indien van toepassing):
 - a. een concrete beschrijving van de wijze waarop de aanbieder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de medewerkers een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren;
 - b. Een concrete beschrijving van de risico's ten aanzien van ondersteuning en begeleiding, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:
 - 1) de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van de cliënt;
 - 2) de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van de cliënt, en
 - 3) het risico op grensoverschrijdend gedrag door medewerkers, medewerkers in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en overige aanwezigen;
 - c. Een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen teneinde de onder b genoemde risico's in te perken en de handswijze indien deze risico's zich verwezenlijken;
 - d. Een concrete beschrijving van de wijze waarop de aanbieder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de werknemers een continu proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren;
 - e. Een concrete beschrijving van de wijze waarop de aanbieder er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de medewerkers, medewerkers in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders, en
 - f. indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld. De onder lid 1 t/m 4 genoemde punten worden verwerkt in de werkinstructies en handelingsprotocollen. Onder handelingsprotocollen wordt verstaan in ieder geval en voor zover van toepassing het medicatieprotocol, agressieprotocol, calamiteitenprotocol, protocol verplichte meldcode die voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, protocol drang- en dwangmaatregelen en afspraken over gebruik verdovende middelen.

1.8 Meldcode en Verwijsindex

- De aanbieder hanteert een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode voldoet aan de Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Onderdeel daarvan is de uitvoering van de verplichte Kindcheck.
- De aanbieder hanteert een verwijsindex risicojongeren zoals omschreven in de Jeugdwet, artikel 7.1.2.1. Wanneer de aanbieder geen verwijsindex risicojongeren hanteert is het de aanbieder niet toegestaan om de ondersteuning zoals omschreven in bijlage 2 te bieden aan cliënten tot de leeftijd van 23 jaar
- De aanbieder stemt de Meldcode af op de werkprocessen en maakt afspraken over het gebruik ervan.
- De aanbieder beschikt over aandachtsfunctionarissen met het daarbij behorende deskundigheidsprofiel.
- De verwijsindex, Meldcode en Kindcheck zijn verplicht en worden door de aanbieder toegepast. Deze onderwerpen staan op de agenda tijdens accountgesprekken. De informatie die hier uit naar voren komt is onderdeel van de evaluatie van de inkoop.

1.9 Governancecode Zorg

De aanbieder voldoet aan alle aspecten zoals omschreven in de Governancecode Zorg. Voor wat betreft het toezichthoudend orgaan geldt dat de aanbieder die 15 FTE of meer in dienst heeft een toezichthoudend orgaan heeft dat toezicht houdt op de dagelijkse en/of algemene leiding van de instelling en deze met raad ter zijde staat. Leden van de dagelijkse en/of algemene leiding van de instelling kunnen geen lid zijn van het toezichthoudend orgaan. De aanbieder legt inzichtelijk vast wat de verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse en/of algemene leiding is, alsmede de wijze waarop interne conflicten tussen beide organen worden geregeld.

2. Kwaliteit van ondersteuning

2.1 Correct en respectvol bejegenen

De cliënt wordt correct en respectvol bejegend. De aanbieder is hierop aanspreekbaar.

2.2 Regie ligt bij de cliënt: begeleidingsplan

De cliënt wordt betrokken bij het opstellen van zijn/haar begeleidingsplan. De aanbieder spant zich in om het sociaal netwerk van de cliënt hierbij ook te betrekken. Wanneer het begeleidingsplan dient te worden bijgesteld, betreft de aanbieder hierbij in ieder geval de cliënt.

2.3 Regie ligt bij de cliënt: vraag, behoefte, wensen, doelen en evaluatie In het begeleidingsplan wordt ten minste opgenomen:

- De ondersteuningsvraag van de cliënt;
- De behoeften van de cliënt;
- De wensen van de cliënt;
- De doelen van de cliënt;
- De wijze waarop de ondersteuning wordt geboden (tijdstip, dag, frequentie, plaats);
- Hoe vaak en wanneer het begeleidingsplan wordt geëvalueerd.

2.4 Monitoring: periodiek meten van cliëntervaringen

De aanbieder meet ten minste eenmaal per twee jaar de individuele cliëntervaringen en neemt de uitkomst van deze meting mee in verbeterplannen. Op verzoek van de gemeente kan de aanbieder deze uitkomsten overleggen. De verbeterplannen worden besproken met cliëntvertegenwoordigers.

2.5 Vast contactpersoon

De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (zoveel als mogelijk) één vast contactpersoon binnen de organisatie heeft.

2.6 Herstelgerichte ondersteuning

1. De aanbieder biedt ondersteuning gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en het vergroten van de participatie van de cliënt. De aanbieder hanteert een methodiek gericht op herstel. De aanbieder werkt hierbij waar mogelijk innovatief.
2. Waar het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie niet mogelijk is, richt de ondersteuning zich op het stabiliseren van de zelfredzaamheid en participatie. De aanbieder werkt hierbij waar mogelijk innovatief.

2.7 Integrale ondersteuning

De ondersteuning van de aanbieder richt zich op alle leefgebieden waar de cliënt een ondersteuningsvraag heeft. Waar nodig schakelt de aanbieder hiervoor de deskundigheid van andere organisaties in. De ondersteuning van de aanbieder en eventuele andere organisaties is herstelgericht. In geval van structurele samenwerking met andere organisaties wordt vastgelegd wat de aard is van de relatie met de andere organisaties, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.

2.8 Doelmatigheid

De aanbieder levert de afgesproken ondersteuning op doelmatige professioneel verantwoorde wijze en kan desgevraagd aantonen dat hij kwalitatief verantwoorde, cliëntgerichte, doelmatige, doeltreffende en veilige ondersteuning biedt. Hieronder wordt verstaan: ondersteuning volgens de professionele standaarden in de branche van de aanbieder.

2.9 Deskundigheid medewerkers

De aanbieder zet voldoende gekwalificeerd personeel in:

- Dat de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift;
- Dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de ondersteuning en/of begeleiding te verlenen. De competenties en vaardigheden dienen ten minste in overeenstemming te zijn met de desbetreffende functieprofielen in de toepasselijke CAO's, de wettelijke eisen en de door de branche vastgelegde basisprofielen;
- Dat kennis heeft van de in het sociaal domein actieve partijen binnen de gemeente.

2.10 Ervaringsdeskundigen

De aanbieder mag ervaringsdeskundigen inzet in het kader van de ondersteuning van de cliënt.

Ervaringsdeskundigen kunnen werken in loondienst en/of als stagiair en/of via een vrijwilligersorganisatie. Zij dienen geschoold te zijn tot ervaringsdeskundige, dan wel zij volgen op dit moment scholing tot ervaringsdeskundige.

2.11 Personeelsbeleid

De aanbieder voert personeelsbeleid, waaronder ten minste wordt verstaan:

- Het periodiek meten van de medewerkerstevredenheid;
- Het bevorderen van de deskundigheid van medewerkers, waaronder het volgen van trainingen;
- Het bevorderen van de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

2.12 Borgen van continuïteit van ondersteuning

De aanbieder borgt de continuïteit van ondersteuning aan de cliënt, voor zover dat in redelijkheid kan worden verwacht. Hieronder wordt ten minste verstaan het continueren bij de ondersteuning bij (tijdelijke) uitval van medewerkers.

2.13 Overdracht en gegevensuitwisseling

Wanneer een cliënt instroomt vanuit een andere aanbieder, dan wel uitstroomt naar een andere aanbieder, vindt zorgvuldige overdracht tussen aanbieders plaats. Aanbieders spannen zich in om een warme overdracht te bewerkstelligen. Zorgvuldige overdracht vindt ook plaats wanneer een cliënt instroomt vanuit een ander wettelijk kader, dan wel uitstroomt naar een ander wettelijk kader. Binnen de kaders van Algemene verordening gegevensuitwisseling (AVG) vindt uitwisseling van gegevens plaats. Aanbieders spannen zich in om toestemming van de cliënt te verkrijgen om zijn/haar gegevens te delen.

2.14 Wet- en regelgeving (kwaliteit)

De aanbieder geeft uitvoering aan alle relevante wet- en regelgeving en richtlijnen. Hieronder wordt ten minste verstaan:

- De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- De Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst;
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- Participatiewet;
- Algemene verordening gegevensuitwisseling;
- Meldplicht Datalekken;
- De Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- De Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede;
- Inschrijving in het AGB-register.

3. Proces

3.1 Ondersteuningsaanbod

De cliënt wordt door de aanbieder geïnformeerd over de ondersteuningsmogelijkheden van de aanbieder. Daarbij worden de mogelijkheden besproken op een voor de cliënt begrijpelijk niveau. De aanbieder informeert de cliënt binnen uiterlijk drie werkdagen nadat de cliënt bij de aanbieder is aangemeld vanuit het sociaal team of het gemeentelijk loket.

3.2 Begeleidingsplan

De cliënt en de aanbieder bereiken overeenstemming over het begeleidingsplan. De cliënt en de aanbieder bereiken deze overeenstemming binnen zes weken nadat de cliënt is aangemeld bij de aanbieder. De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt beschikt over een actuele ondertekende versie van het begeleidingsplan.

3.3 Rechten en plichten

De aanbieder informeert de cliënt over zijn rechten en plichten. Hieronder vallen ook eventuele huisregels die door de aanbieder gehanteerd worden.

3.5 Klachtenregeling

Op verzoek van de cliënt verstrekt de aanbieder de klachtenregeling zoals omschreven onder 1.5 binnen 24 uur. De aanbieder spant zich in om de ontstane situatie te de-escaleren en zo een klacht te voorkomen.

3.6.1 Meldplicht: calamiteiten

De aanbieder is verplicht om calamiteiten binnen drie werkdagen te melden bij de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM). De aanbieder maakt hiervoor gebruik van het meldingsformulier (http://www.vggm.nl/ggd/calamiteitenmelding_wmo) en zendt dit per mail aan centraalmeldpunt@vggm.nl.

3.6.2 Meldplicht: onderzoek

De aanbieder meldt binnen twee werkdagen aan de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM) wanneer bij de aanbieder onderzoek is ingesteld door:

- Een gemeentebestuur anders dan het bestuur van de gemeente Ede;
- Justitie;
- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- De Inspectie SZW.

De aanbieder maakt hiervoor gebruik van het meldingsformulier

(http://www.vggm.nl/ggd/calamiteitenmelding_wmo) en zendt dit per mail aan centraalmeldpunt@vggm.nl.

3.7 Regie en coördinatie

De gemeente Ede is regisseur op het proces en coördineert de samenwerking vanuit het gedachtegoed 'één gezin, één plan, één regisseur'. De aanbieder voert regie op de inhoudelijke uitvoering van het begeleidingsplan. De aanbieder informeert de gemeente tijdig wanneer de door de gemeente gestelde doelen/resultaten niet binnen de gestelde termijn realiseerbaar blijken.

3.8 Start ondersteuning

De aanbieder start de verlening van de toegewezen ondersteuning aan de cliënt uiterlijk binnen 14 werkdagen na aanmelding door het sociaal team of het gemeentelijk loket, tenzij schriftelijk met de cliënt een andere termijn is overeengekomen. Bij spoed start de aanbieder de verlening van de ondersteuning aan de cliënt binnen twee werkdagen na ontvangst van een daarop gericht verzoek van het sociaal team of gemeentelijk loket. Van deze termijn kan niet worden afgeweken.

3.9 Opschalen en afschalen van ondersteuning

De aanbieder is in staat om tussentijds te bemerken wanneer opschaling, afschaling, of andersoortige ondersteuning aan de cliënt noodzakelijk is.

- Wanneer dit niet mogelijk is binnen het door de gemeente genomen besluit (de beschikking) treedt de aanbieder in overleg met de gemeente.
- Wanneer dit niet mogelijk is omdat de aanbieder niet gecontracteerd is voor het beschikte product, treedt de aanbieder in overleg met de cliënt en andere aanbieder(s) om warme overdracht te bewerkstelligen.

3.10 Opschorten of beëindigen van ondersteuning

Voor het opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder is toestemming van de cliënt vereist. De aanbieder kan de ondersteuning eenzijdig opschorten of beëindigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen worden ten minste verstaan:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de cliënt en/of zijn sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere cliënten en/of personeel van de aanbieder in gevaar zijn;
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere cliënten en/of personeel van de aanbieder;
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder.

Voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder is toestemming van de gemeente vereist. De aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van de gemeente in redelijkheid niet van de aanbieder kan worden verlangd.

3.11 Weigering van de cliënt

De aanbieder kan slechts weigeren ondersteuning aan een cliënt te leveren om de volgende redenen:

- De aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de ondersteuning aan de cliënt in redelijkheid niet van de aanbieder kan worden gevraagd, ondanks het voortbestaan van de in het plan van aanpak vastgelegde ondersteuningsbehoefte;
- De cliënt beschikt over een plan van aanpak waarvoor de aanbieder geen passend aanbod heeft en/of niet is gecontracteerd;
- Het aannemen van de cliënt leidt tot onaanvaardbare gevolgen voor de continuïteit van ondersteuning aan huidige cliënten.

In geval van zorgweigering informeert de aanbieder de cliënt en het gemeentelijk loket of het sociaal team uiterlijk 24 uur na de aanmelding. De weigering wordt gemotiveerd door de aanbieder.

3.12 Jaarverslag

De aanbieder, niet zijnde een ZZP'er stelt jaarlijks een jaarverslag op. Dit jaarverslag dient uiterlijk op 1 juni van het daarop volgende jaar beschikbaar en inzichtelijk te zijn op verzoek van de gemeente. Het jaarverslag bevat ten minste:

- De jaarrekening, goedgekeurd door de accountant en waarbij gebruik is gemaakt van het algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet;
- Beleid, inspanningen en prestaties;
- De uitkomsten van de gemeten cliënttevredenheid;
- Het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de afhandeling daarvan;
- Het aantal voorgevallen calamiteiten en de afhandeling daarvan;
- De uitkomsten van de gemeten medewerkerstevredenheid (mits dat kalenderjaar gemeten);
- Het aantal medewerkers met een inkomen hoger dan het ministersalaris (de Balkenendenorm);
- Verantwoording vanuit het kwaliteitssysteem;
- De leden van het Toezichthoudend orgaan en de hoogte van hun bezoldiging (zie 1.11).

3.13 Bevoegdheden (kwaliteit)

De aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welk(e) orgaan/organen van de aanbieder welke bevoegdheden heeft onderscheidenlijk hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.

4. Uitzondering Thuisondersteuning

Voor het leveren van het product Thuisondersteuning zijn de volgende kwaliteitseisen zoals opgenomen in Bijlage 3, niet van toepassing:

- 1.2
- 1.6.1
- 1.7
- 2.6
- 2.10

Bijlage 4 Ontwikkelagenda

Wordt in gezamenlijkheid met aanbieders opnieuw opgesteld.