

BIJLAGE D PROGRAMMA VAN EISEN

INHOUD

Bijlage D Programma van eisen.....	1
1. Inleiding.....	2
2. Omschrijving ondersteuningsvormen.....	2
2.1. Perceel 1: begeleiding individueel.....	2
2.1.1. Lichte ondersteuning.....	2
2.1.2. Middelzware ondersteuning.....	3
2.1.3. Zware ondersteuning.....	3
2.1.4. Doelgroepen.....	3
2.2. Perceel 2: dagbesteding inclusief vervoer.....	3
2.2.1. Dagbesteding licht.....	4
2.2.2. Dagbesteding middelzwaar.....	4
2.2.3. Dagbesteding zwaar.....	4
2.2.4. Doelgroepen.....	5
3. Toekenning van ondersteuning.....	5
4. Eisen aan de ondersteuning.....	6
4.1. Algemeen.....	6
4.2. Wmo 2015.....	6
4.3. Uitvoerend personeel.....	7
4.4. Ondersteuning en ondersteuningsplan.....	7
4.5. Wacht- en responstijden.....	8
4.6. Samenwerking.....	8
4.7. Communicatie.....	8
4.8. Administratie, declaratie en betaling.....	9
4.9. Verantwoording.....	10
4.10. Specifieke eisen begeleiding individueel.....	11
4.11. Specifieke eisen dagbesteding inclusief vervoer.....	11
5. Monitoring en sturing.....	12
5.1. Halfjaarlijkse managementrapportages.....	12
5.2. Voortgangsgesprekken.....	12

1. INLEIDING

In deze bijlage staan de eisen die aan de opdracht Begeleiding individueel en Dagbesteding, inclusief vervoer, worden gesteld.

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de aanmelding terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. OMSCHRIJVING ONDERSTEUNINGSVORMEN

De opdracht betreft een gecombineerde opdracht, opgedeeld in twee percelen, vanwege de overlap in doelgroep en beleidsdoelstellingen. Beide percelen hebben ieder hun eigen ondersteuningsvorm en daarbij behorende eisen.

2.1. PERCEEL 1: BEGELEIDING INDIVIDUEEL

De Cliënt of het huishouden/gezin wordt zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de Cliënt of het huishouden/gezin in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren, een gestructureerd huishouden te voeren, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en/of maatschappelijk te participeren.

Om dit te realiseren wordt Begeleiding individueel geboden bij:

- het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (persoonlijk functioneren, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, opvoeden en opgroeien, zingeving, financiën en administratie, wonen);
- het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de Cliënt;
- het invulling geven aan participatie in de samenleving.

Begeleiding individueel kan ook in groepsverband gegeven worden.

We onderscheiden drie intensiteiten van ondersteuning, gericht op Cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoefte:

- Licht;
- Middelzwaar; en
- Zwaar.

2.1.1. LICHT E ONDERSTEUNING

Begeleiding individueel vanuit trede licht is gericht op het stimuleren en behouden van de huidige situatie van zelfredzaamheid en participatie en op het voorkomen van achteruitgang.

Met de inzet van deze begeleiding wordt:

- het uitvoeren van praktische vaardigheden en handelingen gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen;
- het aanbrengen van (dag)structuur en het voeren van regie gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen.

De beperking/problematiek van Cliënt is niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de Cliënt. Ook is er geen sprake van

intensief toezicht op het functioneren van de Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of om complicatie bij een ziekte te voorkomen.

2.1.2. MIDDELZWARE ONDERSTEUNING

Als bij lichte ondersteuning, met als onderscheid dat bij middelzware begeleiding individueel sprake is van:

- meer complexe ziektebeelden: er zijn zodanige stoornissen en beperkingen aanwezig dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is; of
- meer complexe activiteiten: er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van de Cliënt of Cliënt is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handeling/vaardigheden; of
- meer ontwikkelmogelijkheden richting door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen ten behoeve van participatie en zelfstandigheid met minder of zonder ondersteuning. Er is meer focus op trainen en coachen, waardoor gericht aan uitstroom kan worden gewerkt.

Van de ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat of resultaten, conform het ondersteuningsplan. Het te behalen resultaat kan zijn: (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de zelfredzaamheid.

2.1.3. ZWARE ONDERSTEUNING

Net als bij lichte en middelzware ondersteuning wordt geoefend, ondersteund en overgenomen, maar zware ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden en multi-probleemsituaties. Er is veelal sprake van langdurig tekortschietende zelfregie over het dagelijks leven. Over het algemeen is er methodische (traject)begeleiding gericht op verbetering/ontwikkeling nodig. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving.

2.1.4. DOELGROEPEN

De ondersteuning is gericht op Cliënten met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- een psychosociale of psychiatrische problematiek;
- een verstandelijke beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke beperking of chronische ziekte;
- verslavingsproblematiek.

2.2. PERCEEL 2: DAGBESTEDING INCLUSIEF VERVOER

De Cliënt wordt in groepsverband zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de zelfredzaamheid, participatie en regie, voor zover aanwezig en zo mogelijk, behouden blijft dan wel bevorderd wordt.

Om dit te realiseren wordt dagbesteding ingezet, die waar nodig/mogelijk bijdraagt aan:

- structuur en veiligheid;
- duurzaam sociaal contact/ontmoeting;
- het ontwikkelen en het behouden van (nieuwe) vaardigheden en interesses;
- de toeleiding naar vrijwillige en arbeidsmatige werkzaamheden;
- ontlasting van mantelzorger(s).

De aard van de in te zetten dagbesteding is afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de Cliënt en kan zijn: (re)creatieve dagbesteding, arbeidsmatige dagbesteding of dagopvang.

We onderscheiden drie intensiteiten van dagbesteding, gericht op Cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoefte:

- Licht;
- Middelzwaar; en
- Zwaar

Voor alle treden geldt dat het uitgangspunt is dat mensen zelf of met behulp van hun netwerk dan wel andere informele oplossingen naar de betreffende zorglocatie komen. Wanneer eigen oplossingen niet mogelijk zijn en er sprake is van een door de toegang vastgestelde (medische) noodzaak, dient in vervoer voorzien te worden.

2.2.1. DAGBESTEDING LICHT

Dagbesteding licht betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, danwel het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen, danwel arbeidsmatige werkzaamheden. Er worden eventueel (tijdelijk) taken overgenomen die de Cliënten zelf niet meer kunnen en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd.

De Cliënt heeft beperkingen (fysiek en/of mentaal), maar er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van de Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van de Cliënt is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de Cliënt.

2.2.2. DAGBESTEDING MIDDELZWAAR

Als bij lichte dagbesteding. Bij dagbesteding middelzwaar wordt, als de Cliënt leerbaar is, gericht op behoud of versterking van de zelfredzaamheid geoefend met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden. Ook kan gericht op door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen ten behoeve van participatie worden getraind/gecoacht ten behoeve van bijvoorbeeld verhoging belastbaarheid (qua werk), waardoor aan uitstroom (naar bijvoorbeeld een re-integratietraject) kan worden gewerkt.

Vanwege de beperkingen (fysiek en/of mentaal) is de Cliënt (nog) niet in staat om deel te nemen aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag (werk/school of vrijetijdsbesteding), of aan de lichte vorm van dagbesteding. Het gedrag van de Cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten. Er is in beperkte mate toezicht nodig op het functioneren van de Cliënt.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een ondersteuningsplan.

2.2.3. DAGBESTEDING ZWAAR

Als bij middelzware dagbesteding waarbij de dagbesteding zwaar is bedoeld voor de meest complexe situaties waarin sprake is van complexe problematiek/ziektebeelden. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, instabiele ziektebeelden en multiprobleem-situaties. De zorgvraag op basis van ziektebeeld en/of beperkingen is leidend voor de begeleiding. Doel is het voorkomen of vertragen van verergering van problematiek. Deze vorm van dagbesteding biedt met name ondersteuning met dagprogramma voor dagstructurering en (intensieve) begeleiding en toezicht.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een Ondersteuningsplan. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving.

2.2.4. DOELGROEPEN

De ondersteuning is gericht op mensen met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- een psychosociale of psychiatrische problematiek;
- een verstandelijke beperking;
- met een lichamelijke of zintuiglijke beperking of chronische ziekte;
- verslavingsproblematiek.

3. TOEKENNING VAN ONDERSTEUNING

Toegang

De toegang tot voorzieningen op grond de Wmo 2015 loopt via de gemeenten en/of via door gemeenten (gemandateerde) loketten, sociaal (wijk)teams e.d. De wijze waarop gemeenten de toegang invulling hebben gegeven, kan verschillen. Indien ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt toegekend, wordt dit door de gemeente altijd vastgelegd in een Beschikking.

Keuzevrijheid voor de Cliënt

Bij toekenning van ondersteuning op grond van de Wmo 2015, heeft de Cliënt de mogelijkheid te kiezen voor zorg in natura (van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder) of voor een persoonsgebonden budget. Met een persoonsgebonden budget kan de Cliënt zelf de ondersteuning inkopen bij een andere aanbieder.

In geval de Cliënt kiest voor zorg in natura dan heeft hij - zowel bij aanvang van de ondersteuning als gedurende de looptijd van de ondersteuning - de vrijheid om te kiezen uit de door de gemeenten gecontracteerde aanbieders. Bij het Wmo-Loket/ sociaal (wijk)team wordt de Cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden.

Gespreksverslag

In geval de ondersteuningsvraag via het Wmo-loket/sociaal (wijk)team loopt, zal door gemeente met de Cliënt in gesprek worden gegaan en kan, afhankelijk van de situatie, nader onderzoek worden gedaan naar de situatie en omstandigheden van de Cliënt. Op basis daarvan wordt een zorgvuldige afweging gemaakt over de wijze waarop de Cliënt zo passend mogelijk ondersteund kan worden. De resultaten hiervan worden beschreven in een Gespreksverslag (Wmo 2015). Hierin wordt onder andere vermeld het, met de inzet van ondersteuning, te bereiken resultaat en de daarbij te behalen doelen. Het Gespreksverslag vormt de basis voor de ondersteuning door Opdrachtnemer.

4. EISEN AAN DE ONDERSTEUNING

4.1. ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning en doorontwikkeling zoals door Opdrachtgever beschreven in deze aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
3.	In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer heeft bij een geldige Verwijzing of toekenning/Beschikking een acceptatieplicht. Daaronder valt ook de verplichting om te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet tijdig passende ondersteuning aan de Cliënt kan worden geboden en hierover af te stemmen met de lokale toegang (Wmo-loket/sociaal (wijk)team).
5.	De dagbestedingslocaties van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke toegankelijkheid- en (veiligheids)eisen.
6.	Indien sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van Cliënt.
7.	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen, zoals de Wmo 2015 en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
8.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.

4.2. WMO 2015

9.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
10.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip behoudens ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
11.	Opdrachtnemer biedt garantie voor de continuïteit van de overeengekomen ondersteuning gedurende ziekte- en vakantieperiodes. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden

	met de situatie van de Cliënt. De communicatie hierover richting de Cliënt is helder en eenduidig.
12.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.
13.	Opdrachtnemer heeft een signaleringsplicht ten aanzien van de achteruitgang van de Cliënt en meldt dit bij de Opdrachtgever via de gemeentelijke toegang.

4.3.UITVOEREND PERSONEEL

14.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
15.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.
16.	Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
17.	Het signaleren en melden van veranderingen. Het melden daarvan wordt gedaan op de geëigende plek van waaruit opvolging aan het signaal kan worden gegeven.
18.	Kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek, allochtone Cliënten).
19.	Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
20.	Op verzoek van Cliënt dient het Personeel zich te kunnen legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer.
21.	Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt.
22.	Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.

4.4.ONDERSTEUNING EN ONDERSTEUNINGSPLAN

23.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met Cliënt een Ondersteuningsplan op dat aansluit op het door het Wmo-Loket/sociaal (wijk)team opgestelde Gespreksverslag.
24.	Opdrachtnemer werkt in het Ondersteuningsplan uit op welke wijze en binnen welke termijn hij concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen uit het Gespreksverslag.

25.	Opdrachtnemer ondersteunt op actieve wijze Cliëntparticipatie door het faciliteren van een Cliënten- en/of familieraad.
26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.
27.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
28.	De Opdrachtnemer zet in op de versterking van het systeem rondom de Cliënt.
29.	De Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling zodra dit verantwoord is. Met afschaling wordt bedoeld: een overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.
30.	De Opdrachtnemer geeft per client inzicht of de te realiseren doelen uit het Gespreksverslag binnen de gestelde termijn zijn behaald. Opdrachtnemer licht toe waarom deze doelen wel of niet gerealiseerd zijn en welke acties door Opdrachtnemer genomen zijn en of genomen worden om deze doelen alsnog te realiseren.

4.5.WACHT- EN RESPONSTIJDEN

31.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijden (inclusief eventuele spoedhulp). Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan onmiddellijk mededeling te doen aan Opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt binnen twee werkdagen na ontvangst van de toewijzing tot ondersteuning van de Opdrachtgever.
33.	De inzet van de ondersteuning bij Cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat Opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning van Opdrachtgever heeft ontvangen.

4.6.SAMENWERKING

34.	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers in de lokale toegang.
-----	--

4.7.COMMUNICATIE

35.	Opdrachtnemer hanteert een algemeen mailadres voor communicatie met Opdrachtgever.
-----	--

36.	Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
37.	Opdrachtnemer maakt voor de communicatie via email over privacygevoelige informatie gebruik van een systeem voor veilig mailen.
38.	Opdrachtgever beschikt over een registratie in het Algemeen Gegevens Beheer (AGB)-register en is aangesloten op het iWmo-berichtenverkeer.
39.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.

4.8. ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING

40.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren de landelijke afspraken omtrent het iWmo-berichtenverkeer. De afspraken zijn vastgelegd op www.istandaarden.nl en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op www.isociaaldomein.nl .																											
41.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren in ieder geval de volgende berichten. <table border="1" data-bbox="363 1025 1402 1480"> <thead> <tr> <th>Bericht iWmo</th> <th>Omschrijving</th> <th>Van -> naar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>301</td> <td>Toewijzing ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>Retourbericht toewijzing ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>305</td> <td>Aanvang ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>306</td> <td>Retourbericht aanvang ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>323</td> <td>Declaratiebericht</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>325</td> <td>Retourbericht declaratie</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> <tr> <td>307</td> <td>Einde/mutatie ondersteuning</td> <td>Aanbieder -> gemeente</td> </tr> <tr> <td>308</td> <td>Retourbericht einde/mutatie ondersteuning</td> <td>Gemeente -> aanbieder</td> </tr> </tbody> </table>	Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar	301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder	302	Retourbericht toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder	323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente	325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder	307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente	308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar																										
301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
302	Retourbericht toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente																										
325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder																										
307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente																										
308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder																										
42.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.																											
43.	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.																											

44.	De werkwijze omtrent afkeur en creditering staat uitgebreid beschreven op istandaarden.nl . Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/views/view_30209.html (IV53, 54 en 55).						
45.	Opdrachtgever stelt uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcodes.						
46.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).						
47.	Declaratie van de geleverde ondersteuning dient plaats te vinden conform het hiervoor geldende tarief.						
48.	Voor de omvang van de te declareren inzet onderscheidt Opdrachtgever: Direct Cliëntgebonden tijd, Indirect Cliëntgebonden tijd en Niet Cliëntgebonden tijd. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer uitsluitend de Direct Cliëntgebonden tijd declareert. Niet Cliëntgebonden tijd kan niet gedeclareerd worden.						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Direct Cliëntgebonden tijd</th> <th>Indirect Cliëntgebonden tijd</th> <th>Niet Cliëntgebonden tijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan</td> <td>Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt</td> <td>Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig</td> </tr> </tbody> </table>	Direct Cliëntgebonden tijd	Indirect Cliëntgebonden tijd	Niet Cliëntgebonden tijd	Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan	Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt	Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig
Direct Cliëntgebonden tijd	Indirect Cliëntgebonden tijd	Niet Cliëntgebonden tijd					
Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan	Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt	Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig					

4.9.VERANTWOORDING

49.	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar.
50.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. Uiterlijk 1 april na afloop van het voorgaande kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel en per

	<p>gemeente van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van Opdrachtgever.</p> <p>Aanbieders met een omzet onder de €125.000 zijn vrijgesteld van het indienen van een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Zij dienen wel een eigen ondertekende productieverantwoording in.</p>
51.	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
52.	Bestuurders van Opdrachtnemer ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Opdrachtnemer hier melding van te maken in zijn jaarverantwoording inclusief een toelichting hoe deze winst is ontstaan, waarna partijen met elkaar in overleg treden. Naar aanleiding hiervan kan Opdrachtgever nader onderzoek in stellen en besluiten de Raamovereenkomst op te zeggen zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door Opdrachtgever kan worden ingetrokken.

4.10. SPECIFIEKE EISEN BEGELEIDING INDIVIDUEEL

53.	Begeleiding individueel licht wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 3 werk- en denkniveau.
54.	Begeleiding individueel middelzwaar wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 werk- en denkniveau.
55.	Begeleiding individueel zwaar wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo+/Hbo werk- en denkniveau.

4.11. SPECIFIEKE EISEN DAGBESTEDING INCLUSIEF VERVOER

56.	Het noodzakelijke vervoer van Cliënten naar en van de dagbesteding is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het gaat hier om het vervoer in die situaties waarin de Cliënt of diens netwerk hier redelijkerwijs niet zelf in kan voorzien.
57.	Dagbesteding licht wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en Cliënten is: 1 professional op 7 Cliënten. De begeleiding wordt uitgevoerd door een professional van minimaal Mbo 3/4 werk- en denkniveau.
58.	Dagbesteding middelzwaar wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en Cliënten is: 1 professional op 6 Cliënten.

	De begeleiding wordt uitgevoerd door een professional van minimaal Mbo 4 werk- en denkniveau
59.	Dagbesteding zwaar wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en Cliënten is: 1 professional op 4-5 Cliënten. De begeleiding wordt uitgevoerd door een professional van Mbo+/Hbo werk- en denkniveau.

5. MONITORING EN STURING

5.1. HALFJAARLIJKSE MANAGEMENTRAPPORTAGES

Oprachtnemer dient tweemaal per jaar, uiterlijk 30 juli en 30 januari, per gemeente een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande halfjaar

Aanvullend dient jaarlijks in de tweede halfjaarlijkse managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 30 januari van het volgende jaar) door Oprachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van Oprachtnemer om de kwaliteitsinformatie zo op te stellen, dat het Opdrachtgever een tijdig, reëel en toetsbaar beeld geeft van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever is daarbij van mening dat Oprachtnemer zelf het beste kan bepalen welke informatie in welke vorm de kwaliteit van zijn ondersteuning en werkwijze aantoonbaar maakt.

5.2. VOORTGANGSGESPREKKEN

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

Indicator	Bron	Gewenst resultaat
Tevredenheid van cliënten	Managementrapportage/ Klanttevredenheidsonderzoek aanbieder	Rapportcijfer minimaal 7,0
Tijdige hulp	Berichtenverkeer	Conform eis (100%)
Formele klachten	Managementrapportage/Jaarverantwoording	Nul formele klachten
Mate van samenwerking in de keten (wijk /voorliggend veld/andere 2e lijns-aanbieders/etc.)	Gesprekken/signalen uit het veld	Voldoende
Mate van samenwerking met de gemeente	Gesprekken/signalen van consulenten	Voldoende
Bijgedragen aan doelstellingen Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Meedoen naar vermogen • Eigen kracht en betrekken sociaal netwerk 	Gesprekken/signalen van consulenten	Voldoende

<ul style="list-style-type: none"> Ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig 		
---	--	--

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken (minimaal eenmaal per jaar) met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst.

Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Indien het gewenste resultaat niet gehaald is dient opdrachtgever:

- binnen vijf werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Eventueel kan Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer verzoeken kwaliteitsinformatie aan te leveren om inzicht te geven in de wijze van:

- Aandacht voor de omstandigheden van de Cliënten
- Aandacht voor het sociaal netwerk en de participatie van de Cliënten
- Zorg voor de veiligheid van de Cliënten
- Informatievoorziening aan de Cliënten
- Bejegening van de Cliënten
- Integraal werken
- Competenties en vaardigheden van de professional
- Medezeggenschap van de Cliënten

Indien bij 2 of meer van de 6 indicatoren het resultaat onvoldoende is krijgt opdrachtgever een overall beoordeling onvoldoende. Indien bij het eerstvolgende voortgangsgesprek nog steeds bij 2 of meer van de 6 indicatoren het resultaat onvoldoende is wordt een boete gefactureerd ter hoogte van 2% van zijn jaaromzet bij Opdrachtgever.

Indien bij het daaropvolgende voortgangsgesprek nog steeds bij 2 of meer van de 6 indicatoren het resultaat onvoldoende is, kan de opdrachtgever besluiten de overeenkomst te ontbinden.