

**RAAMOVEREENKOMST
WMO-MAATWERKONDERSTEUNING
2023 en verder**

tussen



en

<<naam aanbieder>>

Zaaknummer:

INHOUDSOPGAVE

<u>Artikel 1. Onderwerp van de overeenkomst</u>	4
<u>Artikel 2. Tussentijdse aanpassingen en toetreding</u>	4
<u>Artikel 3. Duur van de overeenkomst</u>	5
<u>Artikel 4. Totstandkoming vandiensverleningsopdrachten/toewijzingen</u>	5
<u>Artikel 5. Innovatie</u>	5
<u>Artikel 6. Weigering en beëindiging van (dienstverlenings-)opdrachten</u>	6
<u>Artikel 7. Tarieven</u>	6
<u>Artikel 8. Facturatie en betaling</u>	7
<u>Artikel 9. Meld- en informatieverplichting Contractant</u>	7
<u>Artikel 10. Niet-toerekenbare tekortkoming</u>	8
<u>Artikel 11. Niet-nakoming van de overeenkomst</u>	8
<u>Artikel 12. Beëindiging van de Overeenkomst</u>	8
<u>Artikel 13. Continuïteit cliënt specifieke dienstverlening bij beëindiging</u>	9
<u>Artikel 14. Inzet onderaannemers en leden</u>	10
<u>Artikel 15. Rechtsopvolging/fusies/overnames</u>	10
<u>Artikel 16. Aansprakelijkheid</u>	11
<u>Artikel 17. Medewerkers</u>	11
<u>Artikel 18. Privacy</u>	11
<u>Artikel 19. Geheimhouding</u>	11
<u>Artikel 20. Wijzigingen en aanvullingen</u>	11
<u>Artikel 21. Toetsing van kwaliteit</u>	12
<u>Artikel 22. Jaarlijkse verantwoording en materiële controle</u>	12
<u>Artikel 23. Acquisitie</u>	13
<u>Artikel 24. Integriteit</u>	13
<u>Artikel 25. Slotbepaling</u>	14

Bijlagen

Bijlage 1 – Social Return

Bijlage 2 – Offerteaanvraag Wmo-maatwerkvoorzieningen 2023

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Bijlage 4 – Omschrijving maatwerkvoorzieningen

Bijlage 5 – Algemene inkoopvoorwaarden

Bijlage 6 – Klachtenprocedure

Bijlage 7 – Kostprijsbepaling

Bijlage 8 – Leidraad meldingen Wmo GGD IJsselland

Bijlage 9 – Aanmelding Contractant

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De gemeente Deventer, ter zake van deze overeenkomst krachtens mandaat van het college van burgemeester en wethouders d.d 17 mei 2022 en volmacht van de burgemeester d.d 10 november 2022 vertegenwoordigd door mevrouw S. van Oijen, programmamanager Meedoen, hierna te noemen: De gemeente.

EN

2 << naam aanbieder>> gevestigd te <<>>, kantoorhoudend aan <<>> te <<>>, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <<>>, in de functie van <<>>, hierna te noemen: 'Contractant',

Tezamen te noemen partijen, tevens afzonderlijk partij Gemeente of Contractant,

IN AANMERKING NEMEND DAT:

- I. de Gemeente, in het kader van de uitvoering van de Wmo 2015, haar cliënten maatwerkvoorzieningen dienen te verstrekken ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid en participatie, één en ander voor zover de cliënt in verband met een beperking of chronische, psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met behulp van andere personen uit zijn sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie of handhaving in de samenleving;
- II. de Gemeente een Open House inkoopprocedure met het kenmerk D-WMO-2023 is gestart, aangekondigd 18-05-2022 op Aanbestedingskalender, om meerdere Contractanten (hierna tezamen te noemen: "Contractanten") te verwerven die maatwerkondersteuning in de vorm van maatwerkvoorzieningen onderverdeeld naar aard en inhoud als bedoeld in deze overeenkomst aan cliënten van de Gemeente gaan bieden;
- III. partijen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst bilaterale overeenkomsten kunnen sluiten waarbij lokale elementen, pilots en doorontwikkeling van onderdelen vorm wordt gegeven;
- IV. partijen accepteren dat zowel nu als in de toekomst onzekerheden bestaan met betrekking tot de dienstverlening en de ontwikkelingen in het Sociaal Domein, in de breedste zin des woords waarmee voortschrijdend inzicht kan leiden tot wijzigingen dan wel aanpassingen van deze overeenkomst waaronder, doch niet beperkt tot het opnemen van aanvullende sturingsmechanismen voor Gemeente;
- V. partijen erkennen dat flexibiliteit en proactief delen van wederzijdse deskundigheid en ervaringen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening tussen partijen en Contractanten een essentieel onderdeel is van de uitvoering van de dienstverlening en de verdere (door)ontwikkeling van maatwerkvoorzieningen, maatwerkondersteuning en algemene voorzieningen;
- VI. partijen vaststellen dat in het kader van de dienstverlening de Contractant de verantwoordelijke is zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- VII. partijen de randvoorwaarden waaronder de dienstverlening wordt uitgevoerd schriftelijk vastleggen in deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1. Onderwerp van de overeenkomst

- 1.1 Onderwerp van deze overeenkomst is het uitvoeren van alle diensten voortvloeiend uit deze overeenkomst en bijlagen die betrekking hebben de volgende maatwerkvoorzieningen:
<<KEUZE>>
- Ondersteuning bij een schoon huis.
 - Regie op het huishouden.
 - Ondersteuning bij dagactiviteiten
 - Ondersteuning bij schoon huis
 - Regie op het huishouden
 - Respijtopvang
 - Aanvullende diensten
- 1.2 Op deze overeenkomst zijn de "Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten DOWR" van toepassing, voor zover daar in deze overeenkomst niet van wordt afgeweken. Voorwaarden van Contractant zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen. Ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend. Enige uitzondering hierop zijn door de brancheorganisatie opgestelde en aan Contractant verplicht gestelde voorwaarden voor zover deze niet strijdig zijn met de Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten DOWR en deze overeenkomst.
- 1.3 De begripsbepalingen zoals opgenomen in de offerteaanvraag (bijlage 2) van deze overeenkomst zijn nadrukkelijk en integraal op de overeenkomst van toepassing.
- 1.4 De bijlagen zijn een integraal onderdeel van deze overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze overeenkomst en bepalingen van de bijlagen prevaleren te allen tijde de bepalingen van de overeenkomst. In geval van een (door beide partijen door bevoegde personen ondertekend) addendum op de overeenkomst prevaleert dit addendum boven de overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst inclusief de bijlagen, de offerteaanvraag en de aanmelding geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
- I. De (naar aanleiding van de nota van inlichtingen geactualiseerde) raamovereenkomst inclusief bijlagen;
 - II. Inhoud (naar aanleiding van de nota van inlichtingen geactualiseerde) offerteaanvraag inclusief bijlagen d.d. 18-05-2022;
 - III. Inhoud nota van inlichtingen 3 offertefase d.d. 03-08-2022;
 - IV. Inhoud nota van inlichtingen 2 offertefase d.d. 16-07-2022;
 - V. Inhoud nota van inlichtingen 1 offertefase d.d. 21-06-2022;
 - VI. Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Deventer, Raalte en Olst-Wijhe, hierna: AIV (bijlage 5);
 - VII. Aanmelding Contractant d.d. 17-08-2022 (bijlage 9).
- 1.5 Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen dan wel sprake is van voortschrijdend inzicht van de Gemeente dan leidt dat tot aanpassing van deze overeenkomst, de Gemeente past de overeenkomst aan. Gemeente voegt de aanpassing als addendum getekend door een bij deze overeenkomst en verstrekt deze elektronisch aan Contractant.
- 1.6 In het enkele geval dat Contractant PO, OAD, RO, SH, RH en PV verstrekt aan Cliënten met een beschikking van Gemeente via een persoonsgebonden budget, verbindt Contractant zich eraan dat deze dienstverlening niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in deze overeenkomst overeengekomen of minimaal onder gelijke voorwaarden.

Artikel 2. Tussentijdse aanpassingen en toetreding

- 2.1 Gemeente kan de overeenkomst tussentijds uitbreiden met aanvullende uitvoeringsvoorwaarden, nieuwe maatwerkvoorzieningen dan wel de inhoud van reeds opgenomen maatwerkvoorzieningen en uitvoeringsvoorwaarden aanpassen, voor zover dit in optiek van Gemeente wenselijk dan wel noodzakelijk is voor de dienstverlening in het sociaal domein in de breedste zin des woords. Hieronder worden tevens verstaan oorzaken, die zich buiten de invloedssfeer van de Gemeente afspelen (bijvoorbeeld maatregelen van de Rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten). Ditzelfde geldt ten aanzien van het verwijderen van maatwerkvoorzieningen en uitvoeringsvoorwaarden uit de overeenkomst. In deze laatste situatie zal Gemeente een opzegtermijn van zes maanden in acht nemen.
- 2.2 De uitvoeringsvoorwaarden (bijlage 3) zijn flexibel van aard en kunnen in afwijking van al het overige zoals bepaald in deze overeenkomst op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen eenzijdig door Gemeente, eventueel na overleg met Contractanten, worden aangepast. Op basis van een eventueel overleg stelt Gemeente gemotiveerd de vorm van de definitieve aanpassing/wijziging

vast. Bij het niet willen accepteren van de wijzigingen dient Contractant de overeenkomst te beëindigen. Hierbij moet Contractant een opzegtermijn van maximaal 6 maanden in acht nemen of zoveel korter dan nodig is om alle cliënten over te dragen. Alle wijzigingen/aanvullingen worden door Gemeente schriftelijk (elektronisch) gecommuniceerd, Contractant heeft de mogelijkheid schriftelijk (elektronisch) te reageren wanneer Contractant hier niet mee instemt en de overeenkomst wenst op te zeggen (met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 13 van deze overeenkomst).

- 2.3 De Gemeente is bij wijzigingen als benoemd in lid 1 en 2 niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.
- 2.4 Aanpassingen van de overeenkomst en dienstverleningsvoorwaarden gelden, los van het aanvullen of beëindigen van maatwerkvoorzieningen per Contractant, voor alle Contractanten. Het is niet mogelijk om per Contractant individuele aanpassingen in de uitvoeringsvoorwaarden overeen te komen.
- 2.5 Het staat de Gemeente vrij gedurende de looptijd van deze overeenkomst ten aanzien van maatwerkondersteuning als bedoeld in deze overeenkomst met nieuwe Contractanten binnen onderhavige opdracht en de in deze overeenkomst omschreven voorwaarden, gelijklopende overeenkomsten af te sluiten dan wel kunnen overeenkomsten met bestaande Contractanten worden uitgebreid met maatwerkvoorzieningen waarvoor ze nog niet waren gecontracteerd. Het toevoegen van maatwerkvoorzieningen aan een overeenkomst van een Contractant is direct van toepassing na acceptatie door Gemeente.

Artikel 3. Duur van de overeenkomst

- 3.1 Deze overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd. De overeenkomst start op 1 januari 2023 en eindigt op 31 december 2026.
- 3.2 De overeenkomst kan maximaal driemaal met 2 jaar worden verlengd. Dit gebeurt stilzwijgend tenzij de Gemeente minimaal 3 maanden voor de afloop van de dan geldende looptijd aangeeft de opdracht niet te verlengen. De overeenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, op 31 december 2032.
- 3.3 Deze overeenkomst is eenmalig integraal door de Gemeente voor de duur van maximaal zes maanden te verlengen, indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst(en) tot discontinuering van de dienstverlening leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt enkel door de Gemeente bepaald. Dit wordt uiterlijk dertig dagen voor het einde van de dan lopende termijn van de overeenkomsten, hetzij schriftelijk hetzij per e-mail, onder opgave van redenen aan Contractanten medegedeeld. Het staat Contractant niet vrij deze verlenging te weigeren.
- 3.4 Dit artikel laat het recht op ontbinding of vernietiging van deze overeenkomst onverlet.

Artikel 4. Totstandkoming van dienstverleningsopdrachten/toewijzingen

- 4.1 Contractant ontvangt een door de Gemeente verstrekte dienstverleningsopdracht/toewijzing onder de condities als zijn vastgelegd in de uitvoeringsvoorwaarden in bijlage 3 van deze overeenkomst. De dienstverleningsopdracht/toewijzing omvat minimaal een omschrijving/uitwerking van de opdracht, en het aantal eenheden per periode.
- 4.2 Het verstrekken van een dienstverleningsopdracht/toewijzing aan een Contractant geschiedt door of namens de Gemeente digitaal via het door de Gemeente bepaalde digitale platform.
- 4.3 Contractant wordt geacht de dienstverleningsopdracht/toewijzing te hebben aanvaard, tenzij zij binnen drie werkdagen na dagtekening van de dienstverleningsopdracht/toewijzing, overeenkomstig artikel 5 van deze overeenkomst, heeft aangegeven de dienstverleningsopdracht/toewijzing niet te kunnen aanvaarden.
- 4.4 Contractant draagt zorg voor de start van de uitvoering van de opdracht en maakt hiertoe gebruik van de melding start zorg in het door de Gemeente bepaalde digitale platform, en is verplicht de cliënt passende maatwerkondersteuning te bieden conform hetgeen is gesteld in deze overeenkomst, binnen vijf werkdagen na dagtekening van de dienstverleningsopdracht/toewijzing.
- 4.5 Indien er sprake is van de aanvullende dienst "Directe Ondersteuning", dient Contractant de start van de uitvoering van de opdracht na ontvangst van de dienstverleningsopdracht/toewijzing te starten binnen 24 uur met uitzondering van zaterdag, zondag of feestdagen. Indien Contractant wel op zaterdag, zondag of feestdagen de betreffende ondersteuning levert, kunnen deze dagen meegenomen worden in de 24 uren uitvoering.

Artikel 5. Innovatie

- 5.1 Indien een pilot leidt tot een verbeterde werkwijze of nieuw product, dan wordt dit de verbeterde werkwijze of nieuwe product gezien als onderdeel van de overeenkomst dat zonder inkoopprocedure toegevoegd kan worden met inachtneming van de in bijlage 6 beschreven kostprijbepaling.

Artikel 6. Weigering en beëindiging van (dienstverlenings-)opdrachten

- 6.1 Contractant is verplicht om bij beëindiging van de dienstverleningsopdracht/toewijzing een in het door de Gemeente bepaalde digitale platform melding einde zorg te doen.
- 6.2 Het staat Contractant niet vrij een dienstverleningsopdracht/toewijzing te weigeren of te beëindigen indien Contractant de maatwerkondersteuning kan bieden, tenzij er sprake is van een specifieke omstandigheid die door Contractant gemotiveerd bij Gemeente is aangegeven en Gemeente dit heeft geaccepteerd.
- 6.3 Contractant treedt direct in overleg met de Gemeente over de continuïteit van de dienstverlening aan cliënt na acceptatie door de Gemeente van de in lid 1 bedoelde weigering dan wel beëindiging.
- 6.4 Een dienstverleningsopdracht/toewijzing eindigt automatisch op navolgende wijze op datum van voordoen, tenzij anders overeengekomen tussen Gemeente en Contractant:
 - I. Door het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht/toewijzing bepaalde einddatum, en/of;
 - II. In het geval van verhuizing van cliënt buiten de Gemeentegrens, en/of;
 - III. Door het behalen van het in de dienstverleningsopdracht/toewijzing omschreven resultaat/doelstelling en indien de betreffende ondersteuning naar de mening van Gemeente niet meer vanuit een maatwerkvoorziening geleverd hoeft te worden, en/of;
 - IV. Door het behalen van een Wlz indicatie, en/of;
 - V. Client heeft aangegeven bij Gemeente de dienstverlening niet meer te willen ontvangen en/of;
 - VI. Door het overlijden van de cliënt.
- 6.5 Beëindiging van de overeenkomst leidt -, met in acht name van artikel 12, tot beëindiging van alle aan Contractant verstrekte dienstverleningsopdrachten/toewijzingen vallend onder deze overeenkomst per datum beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 7. Tarieven

De volgende all-in tarieven per eenheid in euro's exclusief btw zijn van toepassing.

- Persoonlijke ondersteuning
 - i. PO: 1.1 Licht: € 56,40 per klokuur;
 - ii. PO: 1.2 Basis: € 62,40 per klokuur;
 - iii. PO: 1.3 Basis Plus: € 70,80 per klokuur;
 - Ondersteuning bij activiteiten daginvulling
 - i. OAD: 2.1 Licht: € 9,00 per klokuur
 - ii. OAD: 2.2 Basis: € 11,40 per klokuur
 - iii. OAD: 2.3 Basis Plus: € 16,80 per klokuur
 - iv. niet rolstoelgebonden Vervoer: € 15,00 per begeleidingsdag (OAD) of in het geval van RO per verblijf;
 - v. rolstoelgebonden Vervoer: Speciaal € 22,60 per begeleidingsdag (OAD) of in het geval van RO per verblijf;
 - Ondersteuning bij een schoon huis
 - i. SH: 3.1 Ondersteuning bij een schoon huis: € 32,40 per klokuur;
 - Regie op het huishouden
 - i. RH: 3.2 Regie op het huishouden: € 33,60 per klokuur;
 - Respijtopvang
 - i. RO: € 147,60 per aaneensluitende periode van 24-uur;
 - Aanvullende diensten
 - i. aanvullende dienst a. vraagverheldering: € 703,80 per traject;
 - ii. aanvullende dienst b. vraagverheldering en stabilisatie: € 1.407,00 per traject;
 - iii. aanvullende dienst c. directe ondersteuning: € 1.056,00 per traject.
- 7.1 Alle tarieven zijn exclusief btw.
 - 7.2 Vervoer wordt door Gemeente conform het vastgestelde all-in tarief vervoer enkel vergoed aan Contractant indien dit is opgenomen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing, de cliënt daadwerkelijk gebruik maakt van vervoer van en naar de OAD en wanneer het vervoer niet door een andere (overheids-)instelling/bestuursorgaan of via een andere Gemeentelijke regeling reeds wordt betaald of vergoed.
 - 7.3 De in lid 1 opgenomen all-in tarieven worden eenmaal per jaar op 1 januari met ingang van 1 januari 2024 geïndexeerd op basis van het Prijsindexcijfer personele kosten (OVA);
 - 7.4 Contractant voert zijn werkzaamheden uit zonder enige betaling of enige aanvullende betaling door cliënt of anderszins. Enkele uitzondering hierop is maaltijdvoorziening, hiervoor mag de aanbieder bij client marktconforme kosten in rekening brengen. Deze uitzondering is niet van toepassing op RO, hierbij zijn de maaltijden inbegrepen in het all-in tarief.
 - 7.5 Contractant en de Gemeente staan open voor innoverende aanpassingen ten aanzien van de tarifieringsmethodiek, indien passend in de te doorlopen transformatie en doorontwikkeling en voor zover deze aanpassing niet leidt tot budgetoverschrijvingen binnen de Gemeente.

Artikel 8. Facturatie en betaling

Aanvullend op artikel 18 van de AIV:

- 8.1 Declaratie van de dienstverlening door Contractant aan de Gemeente geschiedt digitaal via het door de Gemeente bepaalde digitale platform bericht (hierna: bericht), uiterlijk dertig kalenderdagen na afloop van elke maand.
- 8.2 Contractant declareert enkel en alleen directe ondersteuning conform de vastgestelde all-in tarieven.
- 8.3 Indirecte uren zijn verwerkt in het all-in tarief. Indirecte uren kunnen daarom niet worden gedeclareerd.
- 8.4 Het is Contractant toegestaan in het geval van no show van de cliënt deze kosten rechtstreeks door te belasten aan cliënt of na melding bij de Toegang/Gemeentelijke administratie mag er per periode van 4 weken maximaal één eenheid per maatwerkvoorziening per maand door te belasten aan Gemeente.
- 8.5 Het bericht wordt door de Gemeente op cliënt- en regelniveau getoetst. De Gemeente betaald binnen dertig dagen na ontvangst van bericht de geaccordeerde regels op cliëntniveau aan Contractant aan de hand van de door haar uitgevoerde verificatie.
- 8.6 Na verwerking van het bericht verzendt de Gemeente binnen 30 dagen een bericht. Indien Gemeente constateert dat één of meer regels niet correct zijn schort enkel de termijn voor betaling op voor voornoemde declaratie.
- 8.7 Uiterlijk binnen 30 dagen nadat Contractant het bericht heeft ontvangen verzendt de Contractant voor de afgekeurde regels een nieuw bericht.
- 8.8 Na verificatie conform de systematiek als genoemd in de leden 3 t/m 5 beschouwt de Gemeente de periode als afgesloten en is aanvullende of corrigerende declaratie niet meer toegestaan, tenzij in overeenstemming met het navolgende; Contractant kan tweemaal per jaar na declaratie op uiterlijk 1 juli van het betreffende jaar en uiterlijk 1 februari van het boekjaar volgend op het betreffende boekjaar. De Contractant dient telkens de declaratie te motiveren. Dat betekent dat de Gemeente de nufacturerings niet zonder meer accepteren voor zover deze op regelniveau herhaaldelijk is te wijten aan toerekenbare tekortkoming van Contractant, kan de Gemeente besluiten dat Contractant voor elke factuurregel van deze nagekomen declaratie een bedrag van € 15,00 verschuldigd is.
- 8.9 Gemeente is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten, indien Contractant toerekenbaar te kort schiet in nakoming van één of meer uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 8.10 Indien Gemeente toerekenbaar te kort schiet in haar verplichting tot betaling, zijn zij eerst na schriftelijke ingebrekestelling, inhoudende een redelijke termijn van tenminste veertien kalenderdagen om alsnog na te komen, in verzuim en zijn zij eerst daarna de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim vervolgens voortduurt. Overschrijding van de termijn vormt echter geen grond voor ontbinding.
- 8.11 Indien Gemeente bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gedeclareerd dan wel onderscheidenlijk betaald, behouden zij zich het recht voor om deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met opvolgende declaraties.
- 8.12 Er dient voor de declaratieperiode aangesloten te worden bij de zorgperiode van het CAK.
- 8.13 Declaraties over een periode geschiedt tot maximaal drie daaropvolgende maanden. Gemeente behoudt zich het recht voor te laat ingediende declaratie niet in behandeling te nemen.
- 8.14 De AGB-code die gekoppeld is aan de declaratie kan slechts gewijzigd worden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Gemeente. Aan de toestemming kunnen kosten worden gekoppeld die door de Contractant dienen te worden voldaan alvorens dit kan worden gewijzigd.

Artikel 9. Meld- en informatieverplichting Contractant

- 9.1 Contractant heeft een actieve meld- en informatieverplichting naar Gemeente ten aanzien van alles wat van invloed is dan wel kan zijn op de dienstverlening dan wel op de nakoming van verplichtingen uit deze overeenkomst. De Contractant dient dit binnen twee weken na ontdekking te melden. Hieronder vallen tevens calamiteiten en incidenten. Hiervoor dient de 'Leidraad Meldingen Wmo 2015' van de GGD IJsselland (Bijlage 8) te worden gehanteerd.
- 9.2 Bij iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen), aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met toezicht belaste ambtenaren en de betrokken inspecties, informeert Contractant de Gemeente en diens toezichthouder/GGD IJsselland.
- 9.3 Contractant meldt binnen twee weken bij de Gemeente een lopend onderzoek door een ander Gemeentebestuur, Belastingdienst, Justitie, de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd of de Inspectie SZW.
- 9.4 Indien Contractant voornemens is een besluit te nemen waarvan is te voorzien dat deze maatschappelijke impact zal hebben, zoals bijvoorbeeld een voorgenomen collectief ontslag conform de WMCO, informeert Contractant de Gemeente voordat zij overgaat tot bekendmaking.
- 9.5 Contractant is verplicht om de Gemeente onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien de van de Gemeente ontvangen informatie zodanige fouten bevat of gebreken vertoont dat zij in strijd met de

zorgplicht van goed opdrachtgeverschap (artikel 7:401 BW) zou handelen, indien zij zonder waarschuwing dan wel melding de dienstverlening op basis hiervan uitvoert.

- 9.6 Contractant overlegt op eerste aanvraag van de Gemeente alle gevraagde en relevante informatie die in enige relatie staan tot de te leveren ondersteuning. Indien Contractant van mening is de gevraagde en relevante informatie niet beschikbaar te kunnen dan wel moeten stellen, voorziet zij haar weigering van een uitgebreide en steekhoudende argumentatie. Op basis van deze argumentatie zal tussen Contractant en de Gemeente overleg plaatsvinden. Indien de Gemeente de argumentatie als ongegrond beoordeelt, is Contractant verplicht de gevraagde documenten alsnog binnen 30 dagen aan te leveren. Indien overleg niet mogelijk is wordt de weigering tevens als ongegrond beschouwd. Gemeente bevestigt dit in een brief aan Contractant. Op dit moment wordt Contractant in gebreke gesteld.
- 9.7 Het staat Contractant, met inachtnaam van het voorgaande lid, niet vrij de informatieverstrekking te weigeren ten aanzien van hetgeen in de overeenkomst en uitvoeringsvoorwaarden expliciet is opgenomen, tenzij informatieverstrekking op basis van vigerende wet- en regelgeving niet is toegestaan.
- 9.8 Op Contractant rust de verplichting om onverwijld en schriftelijk bij de Gemeente te melden dat sprake is van één van de beëindigingsgronden uit artikel 12 dan wel redelijkerwijs voorzienbaar is dat er sprake zal zijn van één van deze beëindigingsgronden. Gemeente overlegt met betreffende Contractant omtrent de consequenties voor de uitvoering van de overeenkomst en nemen waar nodig maatregelen. Contractant is verplicht hieraan volledig mee te werken.
- 9.9 Indien Contractant geen melding maakt van hetgeen beschreven in lid 1 t/m 8 kan Gemeente overgaan tot ontbinding.

Artikel 10. Niet-toerekenbare tekortkoming

Aanvullend op artikel 13 van de AIV

- 10.1 Contractant kan zich slechts op niet-toerekenbare tekortkomingen beroepen, indien zij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen na het (verwachte) intreden van de tekortkoming de Gemeente hiervan op de hoogte stelt. In samenspraak met de Gemeente en onder overlegging van de nodige bewijsstukken toont Contractant vervolgens schriftelijk en gemotiveerd aan dat sprake is van een niet-toerekenbare tekortkoming.

Artikel 11. Niet-nakoming van de overeenkomst

- 11.1 Als de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de gestelde eisen in de overeenkomst, kan Gemeente eisen dat Contractant voor zijn eigen rekening en risico zo spoedig mogelijk zorg draagt voor nakoming op een zodanige wijze dat alsnog volledig wordt voldaan aan alle eisen.
- 11.2 Als de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de gestelde eisen in de overeenkomst wordt een schriftelijke ingebrekestelling verstuurd aan de Contractant en daarin wordt een redelijke termijn opgenomen om alsnog de verplichtingen na te komen en een termijn gesteld waarop het verbeterplan aangeleverd moet worden. Deze termijnen hebben het karakter van een fatale termijn.
- 11.3 Het verbeterplan dient vertrouwenwekkende maatregelen, binnen de gestelde fatale termijn in artikel 11.2, te bevatten. Vanaf het moment van ingebrekestelling kan Contractant geen dienstverlening starten voor cliënten die op de wachtlijst van Contractant staan dan wel voor geheel nieuwe cliënten. Het niet aanleveren van het verbeterplan schort de gestelde fatale termijn niet op.
- 11.4 Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de Contractant die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van de door Gemeente en cliënten geleden c.q. te lijden schade, rekening houdend met het feit dat Contractant er alles aan heeft te doen, wat redelijkerwijs van hem gevraagd kan worden, om de schade te beperken.
- 11.5 Als blijkt dat het nakomen van de betreffende verplichtingen blijvend onmogelijk is, is de Contractant daarmee onmiddellijk in verzuim en wordt het contract ontbonden.

Artikel 12. Beëindiging van de Overeenkomst

In aanvulling op artikel 25 van de AIV

- 12.1 Deze overeenkomst kan door partijen met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, alsmede met behoud van schadevergoedingsverplichtingen aan de zijde van de beëindigende partij, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd, indien de andere partij:
 - a. Niet aan haar verplichtingen heeft voldaan op grond van op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
 - b. In rechte vervolgd dan wel in eerste aanleg veroordeeld wordt voor criminele activiteiten, waaronder maar niet beperkt tot fraude, witwassen, afpersing en deelname aan een criminele organisatie;
 - c. In een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en is aan te nemen dat deze langer zou kunnen duren dan veertien kalenderdagen.

- 12.2 Deze overeenkomst kan door de Gemeente zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, met in acht name van artikel 13 en onmiddellijke opzegging, geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief worden beëindigd indien:
- a. Contractant binnen drie weken het plan van aanpak, zoals ingediend bij aanmelding, niet wijzigt in lijn met het verzoek tot wijziging van Gemeente;
 - b. Contractant de doelen en resultaten zoals opgenomen in het (al dan niet gewijzigd) plan van aanpak niet realiseert;
 - c. Contractant niet (meer) voldoet aan de vereisten als opgenomen in deze overeenkomst waaronder de op dat moment geldende gestelde eisen en voorwaarden bij aanmelding;
 - d. Eén of meerdere van de uitsluitingsgronden op Contractant van toepassing zijn;
 - e. Contractant in de uitoefening van haar beroep een ernstige fout heeft begaan, die niet valt onder de uitsluitingsgronden zoals benoemd in lid d, en het verbeterplan ter voorkoming van herhaling in de toekomst naar het oordeel van de Gemeente geen vertrouwenwekkende maatregelen bevat;
 - f. De zeggenschap(verhoudingen) bij de onderneming(en) van de Contractant aanmerkelijk wijzigt;
 - g. Jegens Contractant een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving wegens overtreding van een relevante beroepsgedragsregel, tenzij deze overtreding naar oordeel van de Gemeente gezien de bijzondere aard of geringe betekenis de gevolgen van beëindiging niet rechtvaardigt en de Gemeente de maatregelen die Contractant treft als voldoende vertrouwenwekkend accepteert;
 - h. Indien Contractant zich schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van bewijsmiddelen en inlichtingen die door de Gemeente van haar waren verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt;
 - i. In het geval Contractant gedurende een kalenderjaar minder dan 5 dienstverleningsopdrachten/toewijzingen van Gemeente heeft ontvangen.
- 12.3 Deze overeenkomst kan door Contractant, met in acht name van artikel 13 en een opzegtermijn van maximaal zes maanden, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, per aangetekende brief geheel of per maatwerkvoorziening worden beëindigd:
- a. In het geval van een verlaging van de tarieven;
 - b. In het geval van een eenzijdige aanpassing van de overeenkomst als gesteld in artikel 1 lid 5;
 - c. In het geval van een verlenging van de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 3 lid 2;
 - d. Na toestemming daartoe door Gemeente, na een schriftelijk verzoek tot beëindiging.
- 12.4 Indien, voor zover de overeenkomst wordt beëindigd door de Gemeente, deze beëindiging te maken heeft met ernstige beroepsfouten aan de zijde van Contractant dan wel het verwijtbaar niet nakomen van verplichtingen voortvloeiend uit de dienstverlening en de Gemeente dit aan de hand van dossiervorming aantonen, staat het de Gemeente vrij de Contractant niet uit te nodigen voor een volgende aanbesteding, subsidieverstrekking of inkoopprocedure en eventuele andere aanbestedingen subsidieverstrekking en inkoopprocedures, behoudens situaties waarin Contractant naar het oordeel van de Gemeente voldoende maatregelen heeft genomen die herhaling van de betreffende situaties voorkomen. Deze bepaling geldt ook indien de overeenkomst niet is beëindigd, maar wel tot vergelijkbare maatregelen heeft geleid zoals beëindiging van dienstverleningsopdrachten/toewijzingen en/of schadevergoeding.
- 12.5 De ontbinding van een overeenkomst betekent tevens dat Contractant en andere entiteiten van diens bestuurder(s)/aandeelhouder(s) niet langer in aanmerking komt voor het verlenen van maatwerkvoorzieningen middels ZIN en/of een PGB.

Artikel 13. Continuïteit cliënt specifieke dienstverlening bij beëindiging

- 13.1 Indien de overeenkomst met Contractant om welke reden dan ook eindigt voor het einde van de looptijd of in het geval van een verlenging, nemen één of meerdere Contractanten in overleg en na af- en instemming met de Gemeente de dienstverlening c.q. cliënten, indien wenselijk over.
- 13.2 Indien de overeenkomst met een Contractant om welke reden dan ook eindigt voor het einde van de looptijd verplicht Contractant zich indien hij hiertoe capaciteit beschikbaar heeft deze Cliënten over te nemen. Hierbij zoekt Contractant naar mogelijkheden om het bijbehorend personeel indien gewenst eveneens over te nemen.
- 13.3 In het geval lid 2 van toepassing is, verplicht Contractant zich in overleg met latende Contractanten Gemeente op de hoogte te houden van het verloop van het overleg en de uitkomst, die wordt toegezonden naar de Gemeente.
- 13.4 Vanaf het moment van voornemen/berichtgeving tot opzegging/beëindiging worden er geen cliënten meer toegewezen aan Contractant en worden eventuele cliënten op een wachtlijst of waar de dienstverlening feitelijk nog niet is gestart – ook indien al dan niet een ondersteuningsplan aanwezig is - per direct overgedragen aan een andere Contractant.

- 13.5 In geval van beëindiging van deze overeenkomst of een dienstverleningsopdracht/toewijzing verplicht Contractant zich waar gewenst en noodzakelijk tot continuering van de in de dienstverleningsopdracht/toewijzing bedoelde dienstverlening aan cliënten. Continuering is niet noodzakelijk indien:
- Er gezamenlijk een oplossing is gevonden;
 - De dienstverlening aan cliënt eindigt c.q. afgerond is;
 - De dienstverlening in opdracht van de Gemeente wordt overgedragen aan een andere Contractant.
- 13.6 De Contractant is verplicht proactief en open bij te dragen aan een efficiënte en zorgvuldige overdracht van Cliënten aan andere Contractanten en doet dit na akkoord van de Gemeente om zo continuïteit van de dienstverlening aan cliënten te kunnen garanderen.
- 13.7 Op verzoek van Gemeente stelt Contractant onverwijld de cliëntgegevens ter beschikking aan Gemeente of een door Gemeente aan te wijzen andere Contractante(n) met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy.
- 13.8 Pas als de afgesproken dienstverlening overgedragen is aan een andere Contractant - dan wel dat de dienstverlening afgerond is - mag de Contractant na overleg met de Gemeente de dienstverlening beëindigen aan de Cliënten.

Artikel 14. Inzet onderaannemers en leden

- 14.1 Het is Contractant enkel toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door één of meerdere onderaannemers en leden, indien deze zijn aangemeld bij aanmelding of conform lid 2 en 3 van dit artikel zijn toegevoegd.
- 14.2 Naast initiële aanmelding heeft Contractant gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid een verzoek in te dienen tot toelating en toevoeging van één of meerdere onderaannemers en leden. Deze onderaannemers en leden dienen allen volledig te voldoen aan de vereisten als gesteld bij aanmelding (zie programma van eisen, uitvoeringsvoorwaarden en productomschrijving) inclusief alle daar geëiste volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende formulieren en documenten (bijlage 9).
- 14.3 De Gemeente streeft ernaar om uitsluitel te geven binnen 2 weken na ontvangst van het verzoek, de betreffende onderaannemer(s) en leden zullen worden toegevoegd aan onderhavige overeenkomst. Pas na toevoeging kan onderaannemer/lid worden ingezet bij cliënt.
- 14.4 In het geval Contractant onderaannemer(s) en leden inzet blijft Contractant te allen tijde volledig aansprakelijk en eindverantwoordelijk. Het verschuiven van de aansprakelijkheid naar de onderaannemer of het lid is nimmer geoorloofd en toegestaan.
- 14.5 Alle afspraken met betrekking tot de dienstverlening zullen te allen tijde gemaakt worden met Contractant. Alle communicatie geschiedt enkel rechtstreeks met en door Contractant. Facturatie geschiedt enkel rechtstreeks door Contractant, er worden geen betalingen aan onderaannemers gedaan.
- 14.6 De Contractant is richting de Gemeente verantwoordelijk als een onderaannemer zijn werk niet goed doet. Als hierdoor de gestelde doelen niet worden gerealiseerd binnen de gestelde indicatie/dienstverleningsopdracht en dit is te wijten aan onderaannemer, betekent dit niet alleen formeel maar ook in de praktijk dat de Contractant ervoor zorgt dat de afgesproken inspanning alsnog wordt gedaan en waar mogelijk de gestelde doelen alsnog worden gerealiseerd, zonder extra compensatie of declaratie, er is immers al voor betaald. Hiertoe houdt de Contractant afdoende intern (toe)zicht op de onderaannemer. Als de onderaannemer blijvend niet voldoet kan dit door Gemeente worden beschouwd als het niet voldoen van de Contractant.

Artikel 15. Rechtsopvolging/fusies/overnames

- 15.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat Contractant in rechte wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger deze Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten en plichten in zijn geheel over, die vooraf getoetst dienen te worden door de Gemeente, uitsluitend onder voorwaarde dat de Gemeente hiertoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven en de derde partij aantoonbaar volledig op de hoogte is van de inhoud van deze Overeenkomst.
- 15.2 Contractant is verplicht de Gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van Contractant, ongeacht de vorm waarin de vervreemding gestalte krijgt en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn schriftelijke mededeling informeert Contractant de Gemeente over de eventuele consequenties van de wijziging voor de Dienstverlening, alsmede voor de Gemeente. Daarnaast wordt de Gemeente geïnformeerd over de vaste contactpersoon voor verdere informatie. Op basis van de verstrekte informatie wordt door de Gemeente bepaald of zij akkoord zijn.
- 15.3 Indien en wanneer Contractant mogelijkheden ten aanzien van fusie en/of overname onderzoekt, geeft zij dit - na melding bij de bevoegde autoriteit (ten zover vereist) - schriftelijk aan bij de Gemeente. De

Gemeente zal dergelijke informatie vertrouwelijk behandelen en geheimhouding in acht nemen. Na een goedkeuring van de voorgenomen fusie en/of overname door de Autoriteit Consument en Markt (voor zover vereist) ontvangt de Gemeente een schriftelijke mededeling waarbij de Contractant de Gemeente informeert over de eventuele meerwaarde en consequenties van de fusie en/of overname voor de Dienstverlening, alsmede voor de Gemeente. Op basis van de verstrekte informatie wordt door de Gemeente bepaald of zij akkoord is.

- 15.4 Indien sprake is van een goedgekeurde fusie en/of overname tussen gecontracteerde Contractanten (waaronder Contractant) geeft Contractant, zodra er akkoord is van de Autoriteit Consument en Markt, aan welke 'nieuwe' entiteit de contractpartner wordt. Deze entiteit dient aan alle bepalingen uit de Overeenkomst, de daaraan gerelateerde Dienstverleningsopdrachten en overige (werk)afspraken te voldoen. Tevens dient deze entiteit te allen tijde voorgaande contractuele verplichtingen gestand te doen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

In aanvulling op AIV artikel 14

- 16.1 Indien ingevolge deze Overeenkomst aanspraak wordt gemaakt op een vergoeding van schade of kosten, laat dit het recht om daarnaast nakoming te vorderen onverlet.
- 16.2 Indien en zodra een derde partij in of buiten rechte de rechtmatigheid van de totstandkoming van deze Overeenkomst betwist, zijn Partijen niet verplicht elkaar schade en kosten ten gevolge van deze betwisting en de daaraan verbonden consequenties te vergoeden.

Artikel 17. Medewerkers

- 17.1 Aanvullend op artikel 23 van AIV is Contractant verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten Medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat bij de Gemeente of derden als gevolg van een fout door Medewerkers is Contractant hiervoor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van de Contractant.
- 17.2 Contractant is tevens verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade geleden door de betreffende Medewerkers in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst.

Artikel 18. Privacy

- 18.1 Partijen werken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 18.2 Partijen zijn zelf verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG bij het verwerken van persoonsgegevens.

Artikel 19. Geheimhouding

In aanvulling op artikel 7 en 23 van AIV:

- 19.1 Partijen zijn gehouden bij de uitwisseling van informatie in het kader van deze overeenkomst gebruik te maken van door de Gemeente bepaalde platform of, indien wordt afgesproken hiervan af te wijken, beveiligde verbindingen.
- 19.2 De Contractant houdt rekening met alle wettelijke bepalingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van de cliënt. Ook treft de Contractant passende technische – en organisatorische maatregelen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens (van zowel Gemeente als personen) die horen bij de uitvoering van de dienstverlening.
- 19.3 Beide partijen zullen de gegevens van de wederpartij geheimhouden. Partijen mogen deze informatie niet verstrekken aan derden, behalve als de wet dit verplicht stelt of de rechter dit gebiedt.
- 19.4 In het geval de Contractant een (vermoedelijke) inbreuk op de beveiliging (datalek) ontdekt waar de Gemeente verantwoordelijk voor zijn, informeert de Contractant de Gemeente onverwijld – doch uiterlijk binnen 48 uur na de eerste ontdekking – over de inbreuk. Daarnaast zal Contractant de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan maken dan wel beperken.
- 19.5 De Contractant is verplicht om personeel van Contractant, personen in dienst van dan wel werkzaam ten behoeve van de Contractant, een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen.

Artikel 20. Wijzigingen en aanvullingen

- 20.1 Indien Contractant voornemens is een besluit te nemen waarvan is te voorzien dat deze maatschappelijke impact zal hebben, zoals bijvoorbeeld een voorgenomen collectief ontslag conform de WMCO, informeert Contractant de Gemeente voordat zij overgaat tot bekendmaking.
- 20.2 De Gemeente behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door de Gemeente gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door Contractant aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Contractant zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij de Gemeente rekening houdt met een redelijke implementatietijd.

Artikel 21. Toetsing van kwaliteit

- 21.1 Gemeente kan in het kader van optimaal contractmanagement jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoeken, kwaliteitsonderzoeken of desgewenst een leveranciersevaluatieprocedure laten uitvoeren door aanbieder of door in te schakelen derden. Contractant is gehouden hier kosteloos medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek.
- 21.2 De Gemeente of Contractant op verzoek van Gemeente toetst – in geval door Contractant vindt de toets door een onafhankelijke derde plaats uiterlijk september van het betreffende jaar- gedurende de looptijd van de overeenkomst de daadwerkelijke realisatie van de doelen en resultaten zoals opgenomen in het ingediende plan van aanpak. Indien blijkt dat doelen en/of resultaten niet of slechts gedeeltelijk zijn behaald komt Contractant niet in aanmerking voor verlenging van de overeenkomst.
- 21.3 De Gemeente behoudt zich het recht voor – al dan niet middels de Toezichthouder – de administratie en locaties waar dienstverlening wordt verleend van Contractant te controleren teneinde de juiste nakoming van de verplichtingen van Contractant uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. Contractant dient hieraan zijn volle medewerking te verlenen. Gemeente heeft eveneens het recht om de kwaliteit van de dienstverlening bij de cliënt door een onafhankelijke derde te laten toetsen aan de gestelde kaders van de overeenkomst en de dienstverleningsopdracht/toewijzing. Contractant dient hieraan zijn volledige medewerking te verlenen.
- 21.4 Indien de Gemeente van voornoemde bevoegdheid gebruik maakt, zijn de kosten van deze controle voor haar rekening, tenzij uit de controle blijkt dat er sprake is van onregelmatigheden aan de zijde van de Contractant in het nadeel van Gemeente.
- 21.5 Contractant heeft de verantwoordelijkheid – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in deze overeenkomst bedoelde ondersteuning.
- 21.6 Op Contractant rust een meld- en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is dan wel kan zijn op de levering en de servicedienstverlening en beheer dan wel op de nakoming van verplichtingen uit deze overeenkomst. Hieronder vallen tevens calamiteiten en incidenten, zie artikel 9.
- 21.7 Contractant overlegt op eerste aanvraag van Gemeente gevraagde rapporten, verslagen en verklaringen. Contractant is verplicht Gemeente onverwijld in kennis te stellen van ieder rapport dat Contractant betreft, uitgebracht door de IGJ in het kader van de Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wlz of de Zvw. Nadat door de IGJ een niet openbaar rapport over Contractant is uitgebracht meldt Contractant dit bij Gemeente en biedt dit ter inzage aan. Openbare rapporten worden door Contractant aan Gemeente ter beschikking gesteld en voor cliënten op de website van Contractant geplaatst.
- 21.8 Contractant is verplicht mee te werken aan monitoring en onderzoeken en gevraagde inlichtingen te verstrekken volgens door Gemeente vastgestelde methodieken. Te denken valt aan, doch niet beperkt tot, het periodiek aanleveren van informatie over in-, door- en uitstroom, evenals beschikbare capaciteit per locatie van Contractant.
- 21.9 Indien naar aanleiding van de uitgebrachte rapportage/calamiteit afspraken worden gemaakt dan worden deze vastgelegd en is Contractant verantwoordelijk voor het monitoren hiervan en tijdig te signaleren wanneer de afspraken niet worden gehaald of als er een vermoeden is dat deze niet worden behaald.
- 21.10 De voortgang en verantwoording van de hierboven gemaakte afspraken zijn onderwerp van periodiek gesprek tussen Gemeente en Contractant.

Artikel 22. Jaarlijkse verantwoording en materiële controle

- 22.1 Contractant conformeert zich aan de vigerende versie van het algemene accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet 2020 initieel van 10 november 2020.
- 22.2 Binnen de termijnen zoals genoemd in het algemene accountantsprotocol overlegt Contractant, indien gevraagd, haar jaarrekening voorzien van een gewaarmerkte accountantsverklaring inclusief controleverklaring over de productieverantwoording (deze dient jaarlijks voor 1 april te worden aangeleverd) van Contractant ten aanzien van het totaal aantal geleverde eenheden per ondersteuningsvorm en gefactureerde tarieven. De productieverantwoording (dient jaarlijks voor 1 maart te worden aangeleverd) sluit aan bij de vastgelegde all-in tarieven. Indien Contractant hieraan niet voldoet is de Gemeente gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en eventuele vergoeding van kosten te beëindigen.
- 22.3 Controle op levering (van de dienstverlening) bij de Contractant, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van Gemeente. Gemeente voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Gemeente kan daartoe onder andere de volgende instrumenten inzetten:
 - a. Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door Contractant, een AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole;
 - b. Detailcontrole met inzage in het gehele cliëntdossier, met uitzondering van de bijzondere persoonsgegevens. De bijzondere persoonsgegevens kunnen enkel worden ingezien door de toezichthouders Wmo;
 - c. Indien de WGBO van toepassing is, mag deze detailcontrole uitsluitend worden uitgevoerd

onder de verantwoordelijkheid van een ter zake bevoegd persoon met medisch beroepsgeheim in opdracht van de Gemeente.

- d. De Gemeente mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.

Contractant is verplicht hieraan gehoor te geven en medewerking te verlenen

- 22.4 Indien de accountant van de gemeente dit wenst en noodzakelijk acht kan extra informatie worden opgevraagd in het kader van rechtmatigheid en getrouwheid. Contractant is verplicht hieraan gehoor te geven. Dit geldt eveneens voor het uitvoeren van naar de mening van de accountant noodzakelijk onderzoek in deze.
- 22.5 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verleent Contractant de volledige medewerking aan rekenkamer(commisseries) en rekenkameronderzoeken van Gemeente en levert alle benodigde c.q. opgevraagde informatie onverwijld dan wel tijdig aan in acht nemend de vigerende wet- en regelgeving omtrent privacy.
- 22.6 Contractant informeert de Gemeente over visitaties en evaluaties binnen zijn organisatie binnen en buiten de Gemeente en door eventuele andere toezichthouders van de Gemeente en informeert de Gemeente over benchmarkgegevens in de branche en bespreekt deze met de Gemeente (voor zover van toepassing op de Gemeente).
- 22.7 Indien Contractant niet tijdig de accountantsverklaring aanlevert conform het landelijk accountantsprotocol dan kan Gemeente een accountant aanwijzen die op kosten van Contractant alsnog de accountantsverklaring aanlevert.
- 22.8 Indien Contractant niet tijdig de productieverantwoording aanlevert conform het landelijk accountantsprotocol dan kan de Gemeente een accountant aanwijzen die op kosten van Contractant alsnog de productieverantwoording aanlevert.

Artikel 23. Acquisitie

- 23.1 Onder acquisitie wordt tenminste verstaan:
- a. Het werven, lokken, benaderen van cliënten om ondersteuning of begeleiding af te nemen bij Contractant, onder voorwendselen die niets te maken hebben met de primaire dienstverlening. Hierbij moet u onder andere denken aan:
- i. Het geven van welkomcadeaus.
 - ii. Het verstrekken van telefoons, (spel)computers.
 - iii. Het aanbieden van reizen.
 - iv. Het betalen van de verplichte eigen bijdrage.
 - v. Het organiseren van activiteiten die uitnodigen om cliënten zonder toewijzing diensten aan te bieden. Dit betreft bijv. flyereren, aanmeld- of inschrijfformulier op de website plaatsen of aangeven op de website dat zorg die Contractant biedt door de Gemeente vergoed wordt.
- 23.2 Acquisitie voor wat betreft dienstverlening vallend binnen deze overeenkomst richting team toegang, VoorElkaar team en/of cliënten van Gemeente door Contractant is niet toegestaan.
- 23.3 Acquisitie richting cliënten en/of team toegang en/of VoorElkaar teams kan resulteren in het tijdelijk (maximaal drie maanden per geconstateerd geval) niet meer zichtbaar zijn van Contractant voor de toegang waardoor er geen dienstverleningsopdracht/toewijzing kan worden afgegeven gedurende die periode. Indien herhaaldelijk acquisitie geconstateerd wordt kan dit aanleiding zijn voor ontbinding van de overeenkomst.
- 23.4 Contractant dient altijd in overleg te treden met Gemeente wanneer zij activiteiten willen organiseren waarbij cliënten zijn uitgenodigd. Gemeente dient hiervoor uitdrukkelijk toestemming te geven. Wanneer Contractant twijfelt of er sprake is van ronselen of ongewenst werven, dient hij dit met Gemeente te overleggen, waarbij Gemeente wel of geen toestemming zal geven.

Artikel 24. Integriteit

- 24.1 Contractant en zijn directie/bestuur verklaren dat zij ervan doordrongen zijn Gemeente uitsluitend zaken doet en wenst te doen met een Contractant die integer handelt. Een Contractant die niet integer is of waarover integriteitstwijfels bestaan, wordt niet gefaciliteerd door Gemeente. Zorg wordt verleend aan hulpbehoevenden. Zorg moet dan ook worden verleend door een Contractant wiens integriteit boven elke twijfel is verheven. Gemeente beoogt in dat verband te voorkomen dat hij een overeenkomst aangaat of laat voortbestaan met een Contractant die niet integer is of waarover integriteitstwijfels bestaan. Contractant en zijn directie/bestuur verklaren in dat verband dat zij integer zijn en dat ten aanzien van hen en de aan hen gelieerde vennootschappen geen integriteitstwijfels bestaan. Contractant en zijn directie/bestuur verklaren in dat kader dat zij in de afgelopen 5 jaren, voorafgaand aan de datum van ondertekening van deze raamovereenkomst:
- a. niet betrokken zijn geweest bij enige strafbare feite noch een (strafrechtelijke, bestuursrechtelijke of fiscaalrechtelijke) overtreding hebben begaan;
 - b. niet verdacht zijn geweest van het (mede)plegen van of medeplichtig zijn aan enig strafbare

- c. geen bestuursrechtelijke en/of fiscaalrechtelijke boetes opgelegd hebben gekregen;
 - d. geen bestuursrechtelijke handhavingsmaatregelen opgelegd hebben gekregen in de vorm van een last onder bestuursdwang en/of dwangsom.
- 24.2 Gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst zijn Contractant en zijn directie/bestuur verplicht om zich integer te gedragen en mogen er geen integriteitstwifels bestaan of ontstaan, hetgeen in ieder geval inhoudt dat Contractant en/of zijn directie/bestuur geen strafbaar feit (misdrijven en/of overtredingen) mogen begaan noch daarvan verdacht mogen worden. Daarnaast mogen er gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst geen feiten of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Contractant en/of zijn directie/bestuur betrokken zijn bij of in relatie staan tot enig strafbaar feit. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat Contractant en/of zijn directie/bestuur formeel als verdachte(n) worden aangemerkt en/of strafrechtelijk worden vervolgd en veroordeeld om integriteitstwifels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen Contractant en/of zijn directie/bestuur en derden die betrokken zijn bij of in relatie staan tot enig strafbaar feit en/of daarvan verdacht worden, creëert integriteitstwifels als bedoeld in lid 2 van dit artikel.
- 24.3 Gemeente kan de raamovereenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade aan Contractant en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, voor zover sprake is van één of meer van de volgende situaties:
 - a. Contractant en/of zijn directie/bestuur hebben niet naar waarheid verklaard ten aanzien van het bepaalde in lid 1 van dit artikel;
 - b. een of meerdere van de omstandigheden als bedoeld in lid 1 sub a tot en met d van dit artikel is of wordt van toepassing op Contractant en/of zijn directie/bestuur, waardoor er integriteitstwifels ontstaan;
 - c. er is sprake van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Contractant en/of zijn directie/bestuur betrokken zijn bij of in relatie staan tot enig strafbaar feit;
 - d. er is sprake van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Contractant en/of zijn directie/bestuur en/of de aan hen gelieerde vennootschappen een zakelijk samenwerkingsverband onderhouden met derden die betrokken zijn bij of in relatie staan tot enig strafbaar feit of daarvan verdacht worden;
 - e. er is sprake van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat ter verkrijging van deze raamovereenkomst Contractant en/of zijn directie/bestuur een strafbaar feit hebben gepleegd of een overtreding hebben begaan;
 - f. Contractant laat na alle vragen die door Gemeente ter zake van de integriteit van Contractant en zijn directie/bestuur worden gesteld tijdig, volledig en naar waarheid te beantwoorden, dan wel laat na de door Gemeente gevraagde informatie en/of stukken tijdig en volledig te verstrekken.
- 24.4 Indien Gemeente de raamovereenkomst op basis van lid 3 van dit artikel ontbindt of beëindigt, verbeurt Contractant onmiddellijk, zonder dat enige verdere actie, ingebrekestelling of formaliteit is vereist, jegens Gemeente een onmiddellijk opeisbare en verschuldigde boete van € 25.000,-, zonder dat Gemeente enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van Gemeente om aanvullende schadevergoeding te vorderen als daarvoor gronden zijn, behoudens rechterlijke matiging.
- 24.5 Contractant vrijwaart Gemeente van (schade)claims van derden als gevolg van een ontbinding of beëindiging van de raamovereenkomst door Gemeente op grond van dit artikel.
- 24.6 Indien gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst blijkt een rechterlijk vonnis of een beslissing met vergelijkbare werking is komen vast te staan dat Contractant een in het lid 3 van dit artikel genoemde handeling heeft verricht of indien Contractant ter zake een dagvaarding heeft ontvangen of als hij anderszins op de hoogte is van het feit dat strafvervolgning tegen hem is ingesteld, zal Contractant zulks onverwijld aan Gemeente melden, op straffe van een dwangsom van € 2.500,- per dag dat Contractant hiermee in verzuim blijft, zulks tot een maximum van € 25.000,-.
- 24.7 Gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst heeft Gemeente de bevoegdheid om Contractant te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de in het lid 3 bedoelde omstandigheden. Indien Gemeente hiertoe de medewerking van Contractant nodig heeft, zal Contractant hier op eerste verzoek aan voldoen. Bij weigering van medewerking door Contractant, is Gemeente gerechtigd om de raamovereenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

Artikel 25. Slotbepaling

- 25.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van de overeenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen

zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard overleg plegen met als doel een vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

- 25.2 Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen, die van dien aard zijn dat de wederpartij redelijkerwijs en billijkerwijs dit niet had mogen verwachten, dan zullen de partijen overleg voeren over de uitvoering van de overeenkomst.
- 25.3 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge dan wel schriftelijke afspraken. Dit is enkel anders indien deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, Contractant de Gemeente hierover actief heeft geïnformeerd en de Gemeente schriftelijk en bevoegd akkoord is gegaan met instandhouding van de betreffende afspraken.
- 25.4 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten, alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van de overeenkomst die tijdens de looptijd van deze overeenkomst tussen de Gemeente en Contractant worden gesloten.
- 25.5 Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.
- 25.6 Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 25.7 Mochten partijen de stap richting de rechter wensen te zetten, dan kan dit enkel nadat eerst een bemiddelingspoging is ondernomen. Hiertoe zal (iedere) partij één persoon afvaardigen die gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter benoemen met het verzoek of deze op basis van een unanimitéit tot een oplossing kunnen komen. Enkel wanneer dit niet mogelijk blijkt zal de zaak aan de bevoegde rechter worden voorgelegd.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend

Mevrouw S. van Oijen
Programmamanager Meedoen

namens Gemeente Deventer

Vertegenwoordiger zorgaanbieder

namens << naam zorgaanbieder >>

Bijlagen

Bijlage 1 – Social Return on Investment

Bijlage 2 – Offerteaanvraag Wmo-maatwerkvoorzieningen 2023

Bijlage 3 – Programma van Eisen Deventer

Bijlage 4 – Omschrijving maatwerkvoorzieningen

Bijlage 5 – Algemene inkoopvoorwaarden

Bijlage 6 – Klachtenprocedure

Bijlage 7 – Kostprijsbepaling

Bijlage 8 – Leidraad meldingen Wmo 2015 GGD IJsselland

Bijlage 9 – Aanmelding Contractant

Bijlage 1 – SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Social return verplichting

De Gemeente Deventer hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de Gemeente Deventer een social return verplichting aan de Contractant opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Voor deze opdracht, zoals omschreven in de offerteaanvraag, dient tenminste 5% van de opdrachtwaarde exclusief BTW ingezet te worden ten behoeve van social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de aanmelding uitgedrukt in een bedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de “social return verplichting”.

De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de onderstaande mogelijkheden en dient binnen de vastgestelde contractperiode te worden uitgevoerd conform de overeenkomst.

De keuze van de invulling van de social return verplichting, is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en heeft een relatie met de opdracht en vindt altijd plaats in overleg met de Gemeente Deventer. Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht dient de Contractant contact op te nemen met;

Mevrouw S. (Sam) Schraven, beleidsadviseur social return
Mobiel: 06 – 21693085
E-mail: sh.schraven@deventer.nl

De Gemeente Deventer maakt gebruik van de WIZZR-applicatie voor monitoring van de social return activiteiten. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het aanleveren van de gevraagde gegevens in het registratiesysteem ligt volledig bij de Contractant zelf. Het niet voldoen aan de verplichting resulteert in een boete, gelijk aan anderhalf maal het openstaande social return bedrag.

De mogelijkheden van de inzet van social return zijn;

1. Arbeidsparticipatie
2. PSO Certificering / Maatschappelijke activiteiten
3. Opdrachten verlenen aan sociale werkvoorziening of sociale onderneming*
4. Funding SROI fonds Deventer

Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van social return is toegestaan. Indien de Contractant de opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met de adviseur social return de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(s) en/of onderaannemer(s). De Contractant blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting. Ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) ingevuld wordt.

1. Arbeidsparticipatie

Social return heeft als doel de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten en het biedt hen de mogelijkheid om werkervaring op te doen. Het gaat zowel om tijdelijke en/of duurzame inzet van werkzoekenden en mensen met een beperkte inzetbaarheid. Ook de inzet van stages, BBL- en BOL-trajecten vallen hieronder. De Gemeente Deventer hanteert het Bouwblokkenmodel social return als waarderingsmethodiek.

De Contractant is zelf verantwoordelijk voor het aantrekken van kandidaten. Een kandidaat kan ter vervulling van de social return verplichting uitsluitend worden opgevoerd als de medewerker behoort tot de doelgroep van social return, zoals beschreven in onderstaande tabel. Een opgevoerde medewerker die hier niet onder valt telt niet mee voor de invulling van de social return verplichting en de opgevoerde uren zullen in dat geval worden afgekeurd.

Doelgroep	Jaartarief* t.b.v. invulling social return verplichting (op basis van fulltime dienstverband)	Doelgroep die bij opdrachtnemer te werk gesteld zijn mogen meetellen gedurende een periode van
Participatiewet < 2jaar (niet-arbeidsbeperkten)	€ 30.000	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar (niet-arbeidsbeperkten)	€ 40.000	2 jaar
Participatiewet (vallend onder doelgroepregister/banenafpraak)	€ 40.000	Altijd
WW < 1 jaar	€ 10.000	1 jaar
WW > 1 jaar	€ 15.000	2 jaar
WIA/WAO	€ 30.000	Altijd
Wajong	€ 35.000	Altijd
WSW (detachering en/of diensten)	€ facturen	
WSW (in dienst nemen: valt onder doelgroepregister/banenafpraak)	Betaalde rekening	
Leerling BBL niveau 1 en 2 (leerbaan)*	€ 20.000,- /jaar	Opleidingsperiode
Leerling BBL niveau 3 + 4 (leerwerkbaan)	€ 15.000,- /jaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage) MBO-niveau 1 en 2	€ 7.500,- /jaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage) MBO -niveau 3 + 4 (leerwerkbaan)	€ 5.000,- / jaar	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs (AO na uitstroom)	€ 25.000	4 jaar
Leerling VSO Praktijkonderwijs (stage)	€ 5.000,-	Opleidingsperiode
Werkervaringsplek *	€ 750,- / per maand	6 maanden
Jongeren (tot 27 jaar) zonder startkwalificatie en ex-gedetineerden, aangemerkt als NUG	€ 10.000,-	2 jaar
MVO activiteiten (als invulling door plaatsingen uit doelgroepen, zoals hierboven bedoeld, niet mogelijk is.)	€ 100,- per uur	
Aanbieden vast dienstverband	€ 10.000,- extra	Eenmalig
Werklozen > 50 jaar	€ 5.000,- extra	Eenmalig/naar rato
Statushouders	€ 5.000,- extra	Eenmalig/naar rato

Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten. In geval van overlap telt de hoogste Waarde.

WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015.

* Deze activiteit kan alleen worden opgenomen indien de duur van de arbeidsovereenkomst overeenkomt met de eisen die de opleiding aan een overeenkomst stelt.

* Bij werkervaringsplekken gaat het om kandidaten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dit in overleg met Gemeente. Het betreft hier maatwerk in overleg met de social return coördinator.

Toelichting op tabel:

WAO = uitkering via Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WIA = Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WAZ = Wet arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zelfstandigen
Wajong = Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten
(alleen voor jongeren die vóór 1-1-2015 hieronder vielen)
SW = uitkering via Sociale Werkvoorziening
WW = Werkloosheidswet
VSP/PRO = Voortgezet Speciaal Onderwijs / Praktijkonderwijs
BBL/BOL = Beroeps begeleidende Leerweg / Beroeps Opleidende Leerweg

Aanvullende criteria:

1. Een medewerker mag (maximaal) 52 weken na laatst verkregen- uitkering worden opgevoerd. Uitzonderingen hierop zijn;
 - Medewerkers uit de doelgroepen garantiebanen, WSW en WAJONG mogen altijd worden opgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
 - BBL en BOL- leerlingen t/m niveau 2 mogen gedurende hun studiekeerperiode opgevoerd worden.
2. Uren van medewerkers mogen opgevoerd worden gedurende de looptijd van de overeenkomst/project. Indien er een raamovereenkomst afgesloten wordt kan er in overleg bepaald worden dat de social return verplichting een beperkte periode na afloop van het contract kan doorlopen.
3. Per week mag er per medewerker maximaal 40 uur opgevoerd worden.
4. Ter controle van de inzet van stagiaires dient de Contractant een door de school erkende en ondertekende stage overeenkomst te overleggen.
5. Bij opdrachtwaarden met een contract waarde groter dan of gelijk aan € 500.000,- mag de invulling van de social return verplichting door middel van inzet van leerlingen/scholieren, maximaal 50% zijn.

2. PSO certificering / Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De Gemeente Deventer is een PSO-gecertificeerde Gemeente (Trede 3). Omdat de Gemeente Deventer als opdrachtgever rekening wil houden met organisaties die aantoonbaar al veel doen op het gebied van sociaal ondernemerschap waardeert zij organisaties aanvullend wanneer deze het bezit zijn van een geldig PSO-certificaat.

Aspirant status	2% korting op sroi verplichting (berekend over omzet waarde contract)	Op jaarbasis / naar rato
PSO ladder: Trede 1	10% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO ladder: Trede 2	25% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO ladder: Trede 3	50% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO 30+	Vrijstelling SROI verplichting	Eenmalig / naar rato

* Kortingspercentages mogen niet worden opgeteld. Het maximale percentage is 50% van de SROI-verplichting. Bij meerjarige contracten wordt het percentage verdeeld over de jaren. Als het keurmerk vervalft of niet wordt verlengd, vervalft het percentage verdeeld over het betreffende jaar.

Voorbeeld berekening:

Opdracht waarde € 1.000.000,-
SROI opdracht 5% = - 50.000,-

Korting aspirant status: € 50.000 - 2% (1.000) = restant SROI verplichting € 49.000,-
Korting PSO Trede 1: € 50.000 - 10% (5.000) = restant SROI verplichting € 45.000,-
Korting PSO trede 2: € 50.000 - 25% (12.500) = restant SROI verplichting € 37.500,-
Korting PSO Trede 3: € 50.000 - 50% (25.000) = restant SROI verplichting € 25.000,-

Indien een organisatie niet in het bezit is van een PSO certificaat, maar wel onafhankelijk aan kan tonen (bijvoorbeeld middels een vergelijkbare certificering) dat een gelijk resultaat is behaald, gelden dezelfde kortingspercentages.

MVO activiteiten:

Deze activiteiten dienen ook daadwerkelijk een positieve maatschappelijke bijdrage te leveren aan de samenleving. Denk bijv. aan het begeleiden van stagiaires op het vakgebied van de opdracht, het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep, het storten van een bijdrage in een opleidingsfonds (erkend door het agentschap SZW) of het verkrijgen van een PSO-certificaat.

Als de Contractant (een deel van) de social return verplichting door een maatschappelijke activiteit wil invullen dan dient hij daartoe een onderbouwd voorstel met urenspecificatie in.

3. Opdracht sociale werkvoorziening

Contractant kan ook door middel van het plaatsen van een opdracht bij een sociale werkvoorziening invulling geven aan zijn/haar social return verplichting.

Denk hierbij aan het plaatsen van een opdracht bij een bedrijf voor sociale werkvoorziening of ook wel sociale werkplaats genoemd (bijvoorbeeld Sallcon).

4. Registratie social return verplichting

De Gemeente stelt toegang tot het registratiesysteem WIZZR beschikbaar, waarin de Contractant de uren en bedragen voor de invulling van de social return verplichting dient bij te houden.

Hiervoor dient de Contractant binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning contact op te nemen met de social return coördinator van de Gemeente Deventer. Vervolgens ontvangt de Contractant een inlogcode en handleiding voor het registratiesysteem.

Aan de hand van het registratiesysteem wordt geregistreerd en gecontroleerd of aan de afgesproken social return verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Een inlogcode wordt alleen verstrekt aan de Contractant, die de opdracht gegund heeft gekregen.

De Contractant voert in het registratiesysteem de medewerkers op die werkzaamheden bij de Contractant uitvoeren in het kader van de social return verplichting.

Is dit niet het geval, dan moet de Contractant aantonen dat de medewerker valt onder één van de doelgroepen. Dit kan bijvoorbeeld met een doelgroepenverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook of arbeidsovereenkomst. Gemeente controleert deze gegevens op doelgroep, uurtarief, startdatum en periode te werkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden.

Uren ter vervulling van de social return verplichting kan de Contractant per week, vier wekelijks of per maand invoeren, maar uiterlijk zes weken na de betreffende verloningsperiode.

Gemeente heeft het recht om de betreffende uren welke na de deadline van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de social return verplichting inzichtelijk, deze kan de Contractant zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door Gemeente dan zal deze contact met de Contractant opnemen.

De Contractant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de arbeidsrelatie die Contractant met een medewerker aangaat en de daaraan gekoppelde verplichting tot verstrekking van persoonsgegevens aan Gemeente in het kader van de social returnverplichting. Contractant verklaart te voldoen aan de verplichtingen van de Algemene verordening gegevensbescherming en is in staat om dit aan te tonen. De verstrekking van persoonsgegevens vindt plaats door middel van de bovenomschreven procedure en met behulp van het registratiesysteem WIZZR.

5. Niet nakomen social return verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de social return verplichting, binnen de periode van de opdracht, wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking. Dit leidt tot een direct opeisbare boete welke gelijk staat aan anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de social returnverplichting. Dit boete bedrag is direct opeisbaar en invorderbaar.

Indien de Contractant in gebreke blijft met betrekking tot de invulling van de social return verplichting, ontvangt deze bij de eindafrekening van de opdracht een factuur ter hoogte van het niet gerealiseerde bedrag vermeerderd met de hierboven genoemde boete.

Bijlage 2 – Offerteaanvraag Wmo-maatwerkvoorzieningen 2023



Offerteaanvraag ten behoeve van de **Open House procedure** Wmo-maatwerkvoorzieningen **met Europese aankondiging**

Gemeente Deventer

Referentienummer: D-WMO-2023

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	20
DEFINITIES	21
1 OMSCHRIJVING OPDRACHT	28
1.1 OPDRACHTGEVER	28
1.2 INHOUD VAN DE OPDRACHT	28
1.3 DEVENTER WIJZER	29
1.4 AANTALLEN	30
1.5 DE OVEREENKOMST	30
2 PROCEDURE VAN OPEN HOUSE	31
2.1 OPEN HOUSE PROCEDURE	31
2.2 GEHEIMHOUDING	31
2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: ABK	31
2.4 COMMUNICATIE	32
2.5 PLANNING VAN DE OPEN HOUSE PROCEDURE	32
2.6 CONSULTATIESESSIE / ONDERBOUWING TARIEVEN	32
2.7 NOTA VAN INLICHTINGEN	32
2.8 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) AANMELDING	33
2.9 OPENING KLUIS	35
2.10 STORINGEN	35
2.11 BEOORDELINGSPROCEDURE	35
2.12 BESLUITVORMING OMTRENT DE TOELATING	36
2.13 GESTANDDOENING	37
2.14 AANSPRAKELIJKHEID OPDRACHTGEVER	37
2.15 KLACHTEN OPEN HOUSE PROCEDURE	38
3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	39
3.1 UITSLUITINGSGRONDEN	39
3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN	40
3.3 BEROEP OP EEN ANDER	41
3.4 GARANTSTELLING CONCERN	44
3.5 HOOFDAANNEMER EN ONDERAANNEMERS	45
3.6 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	45
4 OVERIGE DOCUMENTEN	46
4.1 AANMELDFORMULIER MAATWERKVOORZIENINGEN	46
4.2 PRE-MONITORING	46
4.3 AANLEVEREN VOG(S) BESTUURDER(S)/EIGENAAR	46
4.4 PLAN VAN AANPAK	46
5 PROGRAMMA VAN EISEN	47
5.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN	47
5.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN	47
5.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE G)	47
5.4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE H)	47
5.5 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT	48

BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD

- BIJLAGE A: HANDLEIDING ABK – pdf – in ABK bijlage 1
- BIJLAGE B: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT – pdf – in ABK bijlage 2
- BIJLAGE C: PROGRAMMA VAN EISEN – pdf – in ABK bijlage 3
- BIJLAGE D: OMSCHRIJVING MAATWERKVOORZIENINGEN – pdf – in ABK bijlage 4
- BIJLAGE E: AANMELDFORMULIER MAATWERKVOORZIENINGEN – Word – in ABK bijlage 5
- BIJLAGE F: PRE-MONITORING FORMULIER – Word – in ABK bijlage 6
- BIJLAGE G: CONCEPTAAMOVEREENKOMST – pdf – in ABK bijlage 7
- BIJLAGE H: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN – pdf – in ABK bijlage 8
- BIJLAGE I: FORMAT PLAN VAN AANPAK – Word – in ABK bijlage 9
- BIJLAGE J: KLACHTENPROCEDURE – pdf – in ABK bijlage 10
- BIJLAGE K: AANMELDFORMULIER ONDERAANNEMER – Word – in ABK bijlage 11
- BIJLAGE L: CONCERNVERKLARING – Word – in ABK bijlage 12
- BIJLAGE M: OPBOUW TARIEVEN WMO BEGELEIDING – pdf – in ABK bijlage 13

INLEIDING

De opdrachtgever van de opdracht is de gemeente Deventer. De opdracht betreft de uitvoering van Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Deze inkoopprocedure betreft een Open House procedure en is derhalve geen aanbesteding in de zin van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

De opdrachtgever handelt tijdens de Open House procedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: Programmamanager Meedoen. De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de gemeente Deventer en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een aanmelding in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag nader geïnformeerd over de procedure die de gemeente Deventer zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen. Deze offerteaanvraag is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden voor het indienen van een aanmelding. Alle informatie in deze offerteaanvraag dient vertrouwelijk behandeld te worden.

De offerteaanvraag bestaat uit vijf delen:

- Hoofdstuk 1 bevat de omschrijving van de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de Open House procedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat de beschrijving van de overige documenten;
- Hoofdstuk 5 bevat het programma van eisen.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Deventer.

DEFINITIES

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele Open House procedure.

Aanbestedingskalender (hierna: ABK)

Het aanbestedingsplatform waarop deze inkoopprocedure bekend wordt gemaakt.

Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op TenderNed (www.tenderned.nl).

Aanmelding

De offerte van de aanmelder, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de opdrachtgever zoals beschreven in de Open House documenten.

All-in tarief per klokuur

Het all-in uurtarief per klokuur, van toepassing bij:

- Persoonlijke ondersteuning (hierna te noemen PO), onderverdeeld in Licht, Basis en Basis plus;
- Ondersteuning bij Activiteiten daginvulling (hierna te noemen OAD), onderverdeeld in Licht, Basis en Plus;
- Ondersteuning bij een schoon huis, onderverdeeld in ondersteuning bij een schoon huis (hierna te noemen SH) en regie bij het huishouden (hierna te noemen RH);

is de door Gemeente aan Contractant verschuldigde vaste vergoeding per klokuur per cliënt voor het uitvoeren van de betreffende maatwerkondersteuning conform dienstverleningsopdracht/toewijzing. Hierbij is de voorwaarde dat cliënt ook daadwerkelijk aantoonbaar direct de (contact)uren/minuten ontvangt (bij PO, PV, SH en RH) of ook daadwerkelijk aantoonbaar gebruik maakt en aanwezig is tijdens de OAD (bij OAD). Het all-in tarief is inclusief (niet limitatief) alle daarbij te verlenen (administratieve en facilitaire) werkzaamheden, diensten en activiteiten en reis- en verblijfskosten van personeel, toeslagen, sociale (werkgevers)lasten en pensioenpremie, kosten i.v.m. verlof, ziekteverzuim en scholing, indirecte uren, risico, marge en overhead, directe locatiekosten dagbesteding (bij OAD) en al hetgeen verder ten aanzien van de maatwerkvoorziening is omschreven en bepaald in deze overeenkomst. Contractant kan dus geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan het all-in tarief voor de betreffende maatwerkvoorziening ten behoeve van de cliënt, in het geval van OAD indien dit is opgenomen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing aangevuld met een all-in tarief niet rolstoelgebonden vervoer of rolstoelgebonden vervoer.

All-in tarief per 24-uur Respijtopvang (RO)

Het all-in tarief per 24 uur Respijtopvang (hierna te noemen RO) is de door Gemeente aan Contractant verschuldigde vaste vergoeding per 24 uur (24 uur aaneensluitend) per cliënt voor het uitvoeren van RO, PO en/of OAD conform dienstverleningsopdracht/toewijzing. Hierbij is de voorwaarde dat cliënt ook daadwerkelijk aantoonbaar gebruik maakt en aanwezig is op de RO-locatie van contractant. Het all-in tarief is all-in en (niet limitatief) inclusief alle daarbij te verlenen begeleiding, huishoudelijke verzorging, keukenpersoneel, facilitaire diensten, dagelijkse welzijnsactiviteiten, voeding en hotelmatige kosten, alle daarbij te verlenen (administratieve en facilitaire) werkzaamheden, diensten en activiteiten en reis- en verblijfskosten van personeel, toeslagen, sociale (werkgevers)lasten en pensioenpremie, kosten i.v.m. verlof, ziekteverzuim en scholing, indirecte uren, risico, marge en overhead, directe locatiekosten dagbesteding (bij OAD) en al hetgeen verder ten aanzien van de maatwerkvoorziening is omschreven en bepaald in deze overeenkomst. Contractant kan dus voor RO geen aanvullende kosten, bij Gemeenten of cliënt, in rekening brengen anders dan het all-in

tarief RO ten behoeve van de cliënt (indien aanwezig en gebruik wordt gemaakt) per 24-uur aangevuld, indien dit is opgenomen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing.

All-in trajectprijs

De all-in trajectprijs (van toepassing bij vraagverheldering en/of vraagverheldering en stabilisatie en/of directe ondersteuning) is de door Gemeente aan Contractant verschuldigde vaste vergoeding per traject per cliënt voor het uitvoeren van het betreffende traject conform dienstverleningsopdracht/toewijzing. Hierbij is de voorwaarde dat het traject ten behoeve van de cliënt ook daadwerkelijk aantoonbaar is uitgevoerd. De all-in trajectprijs is inclusief (niet limitatief) alle daarbij te verlenen (administratieve en facilitaire) werkzaamheden, diensten en activiteiten en reis- en verblijfskosten van personeel, toeslagen, sociale (werkgevers)lasten en pensioenpremie, kosten i.v.m. verlof, ziekteverzuim en scholing, indirecte uren, risico, marge en overhead, en al hetgeen verder ten aanzien van de maatwerkvoorziening is omschreven en bepaald in deze overeenkomst. Contractant kan dus voor een traject geen aanvullende kosten, bij Gemeenten of cliënt, in rekening brengen anders dan van toepassing zijnde de all-in trajectprijs ten behoeve van de cliënt.

All-in tarief vervoer

Het all-in tarief vervoer (onderverdeeld in niet rolstoelgebonden vervoer of rolstoelgebonden vervoer) is de door Gemeenten aan Contractant verschuldigde vaste vergoeding per begeleidingsdag voor het bieden en uitvoeren van vervoer naar en van de locatie waar OAD wordt geboden. Dit all-in tarief is inclusief (niet limitatief) alle daarbij te verlenen werkzaamheden, diensten en activiteiten, verzekeringen, brandstofkosten, personeelskosten en zaken en al hetgeen verder ten aanzien van vervoer is omschreven en bepaald in deze overeenkomst. Contractant kan voor vervoer dus geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan het all-in tarief vervoer per cliënt indien cliënt hiertoe een beschikking heeft.

Brancheorganisatie

Een brancheorganisatie is een organisatie die een doel in het collectieve maatschappelijk belang nastreeft binnen een branche in het kader van professionalisering van de dienstverlening in de branche. Een vereniging of corporatie van vrijgevestigden of kleinere bedrijven is geen brancheorganisatie. Een brancheorganisatie verleent zelf geen diensten aan inwoners of cliënten.

Calamiteit

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

Cliënt(en)

Inwoner uit de gemeente Deventer aan wie in het kader van de Wmo 2015 een maatwerkvoorziening is verstrekt, tevens de ontvanger van de PO, OAD, RO, SH en/of RH. Ook een mantelzorger is te beschouwen als cliënt indien de Gemeenten PO, OAD, RO, SH en/of RH aan de mantelzorger heeft toegekend.

Cliëntdossier

De elektronisch vastgelegde cliëntgegevens, waarin de SMART geformuleerde doelen en resultaten van de toegewezen dienstverlening staan opgenomen en waar de voortgang op de gestelde doelen wordt bijgehouden.

Cliëntgegevens

Cliëntgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot een bepaalde cliënt, bijvoorbeeld: naam, adres, aantekeningen over een intakegesprek, over verleende begeleiding of over de schoolopleiding.

Datalek

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging, of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (lekkers) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

Declarabele tijd

Uitgangspunt is dat de cliënt eigen regie voert en dus deelneemt aan de gesprekken. Indien uit het uitvoeringsplan blijkt dat de cliënt niet in staat is die regie te voeren, kan de aanbieder met medeweten van de cliënt die regie tijdelijk overnemen. Enkel indien hier sprake van is, is deze tijd declarabel en het moet dus gaan om die tijd die voor de cliënt herkenbaar is (dit i.v.m. de eigen bijdrage CAK).

Op grond van bovenstaand uitgangspunt is er dus sprake van declarabele tijd als het gaat om:

1. de tijd waarin sprake is van een dialoog met of in het bijzijn van de cliënt, en
2. de tijd die wordt besteed aan contacten waar de cliënt in verband met zijn gesteldheid niet bij kan zijn c.q. werkzaamheden die in verband met de gesteldheid van de cliënt niet in zijn aanwezigheid verricht kunnen worden maar wel onder de ondersteuning PO vallen. Het gaat om de regie in contacten en werkzaamheden waarmee de cliënt heeft ingestemd en die een directe relatie hebben met het ondersteuningsplan.

Dienstverlening

Alle diensten, leveringen en/of zorg- en maatwerkondersteuning voortvloeiend uit de overeenkomst, te verlenen door Contractant.

(Dienstverlenings)opdracht/toewijzing

Nadere opdracht onder de overeenkomst die Gemeente via iWmo aan Contractant verstrekt en die Contractant aanvaardt en uitvoert conform hetgeen daartoe is overeengekomen in deze overeenkomst.

Directe ondersteuning

Directe bij/in aanwezigheid van de cliënt uit te voeren werkzaamheden PO, OAD, RO, SH, RH en directe contacten met de cliënt onderdeel uitmakend van de ondersteuning, evenals afstemming met andere direct bij de cliënt betrokken organisaties. Enkel directe ondersteuning mag worden gedeclareerd.

Eenheid

Eenheid waarin de in deze overeenkomst bedoelde maatwerkondersteuning wordt aangeboden en gefactureerd. In het geval PO, SH, RH of OAD van toepassing is betreft dit klokuren of daarvan afgeleide minuten, in het geval RO van toepassing is betreft dit aaneensluitende periodes van 24-uur, in het geval van vervoer betreft dit begeleidingsdagen of in het geval van RO per verblijf, in het geval van casusregie betreft dit een vast bedrag.

Incident

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot materiële schade bij de cliënt, medewerker of derden.

Indirecte uren

Met indirecte uren wordt verstaan indirecte cliëntgebonden tijd die alleen declarabel zijn als de cliënt aanwezig is. De indirecte cliëntgebonden tijd betreft de activiteiten, werkzaamheden en contacten die de aan de cliënt

toegewezen in te zetten gekwalificeerde medewerker moet uitvoeren om de cliënt, tijdens de directe ondersteuning van en met de cliënt, de in het ondersteuningsplan omschreven ondersteuning te kunnen bieden, maar waarbij de cliënt zelf niet direct betrokken is. Hieronder vallen:

- a. Het voorbereiden van de ondersteuning;
- b. Verslaglegging en rapportage van de ondersteuning;
- c. Reistijd van en naar de cliënt/OAD-locatie;
- d. Multidisciplinair overleg aangaande de cliënt;
- e. Contacten die een directe relatie hebben met het ondersteuningsplan.

Hieronder vallen niet verlof, ziekteverzuim en scholing en activiteiten, contacten en overleg die geen directe relatie hebben met de cliënt en of het ondersteuningsplan maar wel zijn inbegrepen in de all-in tarieven.

Integraliteit

De mate waarin contractant zelfstandig of door middel van samenwerking met andere zorgaanbieders/welzijnsorganisaties overstijgend aan partijen en systemen de cliënt optimaal gaat ondersteunen met een integraal aanbod, ook indien er sprake is van meerdere hulp- en zorgvragen van de cliënt.

Inwoner

Met Inwoner wordt ook wel de cliënt bedoeld.

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten van door contractant uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers van Contractant.

Klokuur

Een klokuur bestaat uit 60 minuten directe ondersteuning aan de cliënt. In het geval de ondersteuning minder dan 60 minuten duurt wordt het all-in tarief per klokuur gedeeld door 60 en vermenigvuldigd met het aantal minuten geboden directe ondersteuning.

Lokale (sociale) infrastructuur

Het geheel van beschikbare organisaties, (vervoers-)diensten, vervoersinfrastructuur, voorzieningen (gebouwen) en betrekkingen binnen de gemeenten die contractanten kunnen gebruiken/kunnen bijdragen om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid, in staat kunnen stellen tot participatie of handhaving in de samenleving.

(Maatwerk)ondersteuning

Op basis van een dienstverleningsopdracht/toewijzing/toewijzing van gemeenten voor inwoners van de gemeenten uit te voeren: ondersteuning/hulp/begeleiding PO en/of OAD en/of RO en/of SH en/of RH inclusief het uitvoeren van vervoer van de cliënt en alle dienstverlening voortvloeiende uit deze overeenkomsten en annexen.

Medewerker(s)

De natuurlijke persoon (m/v) die op grond van een overeenkomst met Contractant daadwerkelijk werkzaam is voor de Contractant. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een uitzendovereenkomst, zoals waarnemers, externe dienstdoende, uitzendkrachten, stagiaires. Hieronder valt tevens de eigenaar van de organisatie.

No Show

Bij no-show gaat het om het niet verschijnen van de cliënt bij OAD en/of het (zonder tijdige berichtgeving op het moment dat PO en OAD) niet aanwezig zijn van de cliënt terwijl deze PO zou ontvangen. Hierbij gaat het niet om ziekte of plotselinge verslechtering van de cliënt die op de dag van PO en/of OAD is gemeld. Er is geen sprake van No Show wanneer de cliënt zich minimaal 24 uur van tevoren heeft afgemeld. De declaratie van no show is niet van toepassing op andere maatwerkvoorzieningen dan bovengenoemd.

Ondersteuning

De maatwerkvoorzieningen:

- Persoonlijke ondersteuning (PO);
- Ondersteuning activiteiten daginvulling (OAD);
- Ondersteuning bij een schoon huis (SH);
- Regie op het huishouden (RH);
- Respijtopvang(RO);
- Aanvullende diensten (AD),

in natura die door Contractant, na opdracht daartoe van Gemeente, in de thuissituatie, op locatie van Contractant of een andere door cliënt gewenste locatie aan de cliënt wordt geboden en uitgevoerd.

Ondersteuning activiteiten dagopvang

Overkoepelende term waaronder bijvoorbeeld dagactiviteiten, dagopvang, arbeidsmatige dagbesteding en creatieve dagbesteding vallen.

Ondersteuningsplan

Een concrete invulling van de ondersteuning van de cliënt en indien van toepassing zijn gezin (door Contractant te verlenen dienstverlening voor de desbetreffende cliënt en indien van toepassing zijn gezin), gebaseerd op de dienstverleningsopdracht/toewijzing/toewijzing van Gemeente(n).

Het ondersteuningsplan wordt opgesteld samen met cliënt en indien van toepassing zijn gezin en/of netwerk en maakt onderdeel uit van de dienstverleningsopdracht/toewijzing/toewijzing die door gemeente aan contractant wordt verstrekt en sluit aan bij de eventuele inzet vanuit het informele netwerk, eventuele algemene voorzieningen, mantelzorg, enzovoorts.

Het ondersteuningsplan omvat een omschrijving/uitwerking van de dienstverleningsopdracht/toewijzing en het te behalen resultaat inclusief het aantal eenheden per tijdvak.

Contractant monitort resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten, voor zover het ondersteuning betreft die door Contractant wordt uitgevoerd.

Opdrachtgever

Gemeente Deventer, gevestigd te Grote Kerkhof 1, Deventer.

Open house documenten

Alle documenten die door of namens de opdrachtgever zijn opgesteld voor de Open House procedure en verstrekt in het kader van deze Open House procedure.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen gemeente (opdrachtgever) en aanmelder (opdrachtnemer) op basis van de inkoopdocumenten, de aanmelding en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

SMART

Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

Sociale Kaart

Het geheel van formele en informele dienstverleners, instellingen, organisaties, instituten en zelfstandigen op het gebied van de jeugdhulp, zorg en welzijn in de Gemeenten.

Spoedhulp

Onder spoedhulp wordt verstaan “niet uitstelbare hulp bij ondersteuning” ten gevolge van plotselinge wijzingen in de gezondheidssituatie van personen, de uitval van informele hulp vanuit sociale verbanden, welke ertoe leiden dat de persoon in kwestie c.q. de van zijn wooneenheid deel uitmakende personen, fysiek en/of mentaal niet in staat is te achten op afdoende wijze te voorzien in activiteiten in het huishouden, het behouden van een stabiele thuissituatie of participatie in de samenleving en dat daarom op zo kort mogelijke termijn – uiterlijk binnen 24 uur - moet worden voorzien in adequate ondersteuning.

Toegang

Hiermee wordt de gemeente bedoeld, of een door Gemeente aan te wijzen derde, die het gesprek voert met inwoners, hiervan verslag doet en, indien nodig en van toepassing, een (verlenings)beschikking voor een maatwerkvoorziening afgeeft en op basis daarvan een ondersteuningsplan (in samenspraak met de inwoner) opstelt.

Uitvoeringsvoorwaarden

Omschreven (rand)voorwaarden, vereisten en resultaten op basis waarvan de maatwerkondersteuning door contractant(en) aan inwoners dient plaats te vinden.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd als bijlage in ABK.

Verantwoordelijke

Degene die de persoonsgegevens van betrokkenen verwerkt in het belang van de dienstverlening. In de AVG omschreven als verwerkingsverantwoordelijke.

Verbeterplan

Bindend contractdocument dat is ondertekend door zowel gemeente als Contractant waarin contractant SMART aangeeft hoe binnen maximaal 2 maanden de geconstateerde knelpunten worden verholpen, welk tijdspad (mijlpalen) wordt gehanteerd en hoe wordt geborgd dat dit in de toekomst zal worden voorkomen. Het staat de Gemeente(n) vrij om de genoemde termijn te verruimen, waar dit haars inziens noodzakelijk en wenselijk is gezien de specifieke kenmerken van de situatie.

Verblijf (RO)

Tijdelijke huisvesting, om mantelzorg ruimte te geven en te ontlasten. Bij verblijf gaat het om een aaneengesloten periode van overnachten waarin bed, bad en brood onderdeel van uitmaakt.

Werkdag(-en)

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag, tenzij dit op deze dagen voor de gevraagde ondersteuning is benodigd en geaccordeerd door de Gemeenten.

Zorg in Natura (ZIN)

Dienstverlening die door Contractant in opdracht van Gemeente aan cliënt wordt verleend en via Gemeente wordt betaald. De kosten worden door Gemeente conform de voorwaarden en tarieven als vastgelegd in deze overeenkomst door Gemeenten aan Contractant vergoed.

1. OMSCHRIJVING OPDRACHT

1.1 OPDRACHTGEVER

Deventer is een gemeente in het zuidwesten van de Nederlandse provincie Overijssel. Met 101.227 inwoners (per 1 januari 2021) is Deventer in Nederland de jongste (32e) gemeente die het inwoneraantal van 100.000 heeft overschreden. Deventer is (na Enschede en Zwolle) de derde gemeente van Overijssel en de op een na grootste gemeente van Salland.

De gemeente Deventer heeft een oppervlakte van 134,37 km² en heeft als hoofdplaats de gelijknamige stad Deventer, die ongeveer 80.000 inwoners heeft. Andere grote kernen binnen de gemeentegrenzen zijn Bathmen (circa 4.500 inwoners), Schalkhaar (circa 5.200) en Diepenveen (circa 4.400). De gemeente grenst in het noordwesten aan de gemeente Olst-Wijhe, in het noordoosten aan Raalte, in het oosten aan Rijssen-Holtten, in het zuiden aan Lochem (Gelderland) en in het westen aan Voorst (Gelderland).

1.2 INHOUD VAN DE OPDRACHT

De gemeente heeft besloten om een open house procedure te doen voor Wmo-maatwerkvoorzieningen. Deze open house procedure omvat de volgende maatwerkvoorzieningen:

1. Persoonlijke ondersteuning
 - Persoonlijke ondersteuning licht
 - Persoonlijke ondersteuning basis
 - Persoonlijke ondersteuning basis plus
2. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling
 - Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht
 - Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis
 - Ondersteuning bij activiteiten daginvulling plus
 - Vervoer (zowel regulier als speciaal vervoer)
3. Ondersteuning bij een schoon huis
4. Regie op het huishouden
5. Respijtopvang
6. Aanvullende diensten
 - Vraagverheldering
 - Vraagverheldering en stabilisatie
 - Directe ondersteuning

Aanmelder meldt aan per hoofdcategorie en dient alle onderdelen daaronder te leveren. Vervoer wordt nooit separaat afgenomen, maar altijd in combinatie met Ondersteuning bij activiteiten daginvulling. Voor een uitgebreide beschrijving van de genoemde maatwerkvoorzieningen wordt verwezen naar bijlage D - Omschrijving maatwerkvoorzieningen.

Het perspectief van de inwoner is het uitgangspunt van de gemeente. Samen met de inwoner en zijn of haar netwerk wordt bezien wat nodig is en perspectief biedt.

De kern van de nieuwe opdracht is om te komen tot maximale participatie van Deventer inwoners: mensen werken, versterken zichzelf, doen iets voor een ander, of voor de stad. Iedereen doet ertoe! Onze inwoners zijn verantwoordelijk voor het oplossen van hun eigen problemen. Het heft in eigen hand nemen maakt zelfredzamer, sterker, meer zelfvertrouwen en gelukkiger. Op eigen kracht waar mogelijk, al dan niet met een beroep op de directe omgeving, eventueel de inzet van algemene voorzieningen in wijken en dorpen en alleen inzet van professionele ondersteuning als dat echt nodig is.

We versterken de sociale infrastructuur in de wijken en gaan inzetten op preventie, zodat passende ondersteuning en begeleiding naar werk vroegtijdig en via voorliggende voorzieningen geboden kan worden. Door in de eigen leefomgeving ondersteuning aan te bieden sluiten we aan op wat er aanwezig is in de directe omgeving, versterken we de netwerken en maken we uitstroom uit maatwerk eerder mogelijk en makkelijker.

We creëren en evalueren collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning en vormen van werkend leren. Hiermee zorgen we ervoor dat we passende ondersteuning aan onze inwoners ook op langere termijn goed, toegankelijk en betaalbaar houden.

Samengevat heeft de gemeente de volgende uitgangspunten geformuleerd die kaders scheppen aan de wijze waarop aanbieders invulling geven aan hun opdracht;

Cliënt

1. Participatie en zelfredzaamheid van de cliënt staat centraal
2. Keuzevrijheid voor de cliënt
3. Leefwereld gericht werken
4. Mensen vanuit gelijkwaardigheid benaderen

Systeem

5. Cliënt en aanbieder hebben er geen last van als iemand van het ene naar het andere domein (jeugd -> Wmo) overgaan
6. Werk centraler stellen, stimuleren dat iemand van zorg naar werk komt
7. Innovatie stimuleren
8. Ruimte voor kleine aanbieders
9. De formele ondersteuning sluit aan op de informele sociale infrastructuur

Kwaliteit

10. Kwaliteitsvoorwaarden/-eisen hanteren waarmee sturing kan plaatsvinden op kwaliteit en kosten
11. Doelmatige ondersteuning
12. Rechtmatige ondersteuning

1.3 DEVENTER WIJZER

Bewoners zijn in principe zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van de juiste informatie om hun vraag te beantwoorden. De gemeente faciliteert een eenvoudig toegankelijke (vooral digitale) informatievoorziening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Deze informatievoorziening wordt geregeld via een digitale sociale kaart DeventerWijzer, de gemeentelijke website en het gemeentenieuws. Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemers om voor de digitale sociale kaart de juiste gegevens op te nemen en actueel te houden. Deelnemers zijn verplicht zich te registreren voor de digitale sociale kaart. Nadat u bent toegelaten dient u uw organisatie aan te melden op DeventerWijzer – www.deventerwijzer.nl.

1.4 AANTALLEN

In onderstaand tabel vind u de realisatie 2021 en deze cijfers dienen als indicatie voor 2023 en verder. De gegevens en aantallen indicatief en hier kunnen geen voorwaarden aan verbonden worden.

	Realisatie 2021	Omzet 2021
Schoon huis	3307	€ 5.940.000
Regie op schoon huis	185	€ 380.500
Persoonlijke ondersteuning	1626	
Persoonlijke ondersteuning licht		€ 200.100
Persoonlijke ondersteuning basis		€ 4.838.900
Persoonlijke ondersteuning basis plus		€ 1.228.700
Respijtopvang	13	€ 32.300
Ondersteuning bij activiteiten daginvulling	504	
Ondersteuning activiteiten licht		€ 255.500
Ondersteuning activiteiten basis		€ 1.268.500
Ondersteuning activiteiten plus		€ 260.200
Vervoer dagbesteding		€ 154.900
Vervoer rolstoel dagbesteding		€ 17.600
Vraagverheldering		€ 2.500
Vraagverheldering en stabilisatie		0
Directe ondersteuning		€ 19.500
Totaal	5670	€ 14.604.700

1.5 DE OVEREENKOMST

Voor de opdrachtwaarde wordt verwezen naar de verwachte indicaties, zie hiervoor de tabel in paragraaf 1.4.

De inwerkingtreding van de raamovereenkomst is gepland op 1 januari 2023 en heeft een looptijd tot en met 31 december 2026, met een optie tot eenzijdige verlenging door de gemeente van driemaal 2 jaar. De raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door partijen. Doorontwikkeling in transformatie en integraal werken zijn langdurende (en voortdurende) processen. Door een overeenkomst aan te gaan met een langere looptijd is er ruimte om dit met de partijen door te ontwikkelen.

De gemeente wil met deze Open House procedure zorgen voor een continuering van het zorgaanbod. Verder draagt de langere looptijd bij aan het behalen van de doelstelling op het gebied van transformatie en innovatie.

Gemeente heeft ervoor gekozen deze opdracht als raamovereenkomst in de markt te plaatsen. Hier is voor gekozen, omdat de gemeente met een ruim aanbod keuzevrijheid en diversiteit wil bewerkstelligen. Door een stevige toets aan de voorkant en continue toets op kwaliteit en rechtmatigheid groeit het vertrouwen, kan er snel geschakeld worden en ligt er een belangrijke basis voor samenwerking.

2 PROCEDURE VAN OPEN HOUSE

2.1 OPEN HOUSE PROCEDURE

Het gaat in deze inkoopprocedure om een "Open House" procedure. De inkoop en de overeenkomst zien op een systeem van afspraken waarmee de opdrachtgever voornemens is diensten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 op de markt aan te kopen door overeenkomsten te sluiten met iedere ondernemer die zich ertoe verbindt om de betrokken diensten te leveren tegen vooraf vastgestelde voorwaarden, waarbij de opdrachtgever zelf geen selectie onder de belangstellende ondernemers maakt. De opdrachtgever voert en organiseert deze procedure in overeenstemming met het beginsel van gelijkheid van behandeling van ondernemers en met de daaruit voortvloeiende transparantieplichting.

De opdrachtgever sluit een schriftelijke overeenkomst met elke ondernemer die voldoet aan en akkoord gaat met de voorwaarden in dit document. Individuele opdrachten verleent opdrachtgever op basis van die overeenkomst nadat een ander dan de opdrachtgever de betreffende opdrachtnemer uitkiest om een voorziening aan te bieden (in dit geval de cliënt/inwoner van de gemeente).

Semi Open House

De toegang tot de raamovereenkomst wordt beperkt tot aanbieders die uiterlijk op het moment van Indienen Aanmelding/sluitingsdatum Open House, 17 augustus 2022 om 12:00 uur een verzoek tot toelating hebben gedaan.

Wanneer gemeente de procedure opnieuw opent doet zij dit in september voor toetreding per januari, voor het eerst per september 2023. Indien de gemeente dit niet noodzakelijk acht blijft de Open House procedure dicht. Dit kan het geval zijn wanneer er voldoende aanbod is voor de bewoners.

2.2 GEHEIMHOUDING

Een aanmelder zal alle informatie, die door de gemeente wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de aanmelder een onderaannemer wenst in te zetten, mag de aanmelder de benodigde informatie aan deze verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich ook aan deze paragraaf houden.

De gemeente merkt ontvangen aanmeldingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: ABK

In deze Open House procedure worden ALLE Open House documenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van ABK.

Een handleiding over het gebruik van ABK is bijgevoegd als Bijlage A.

2.4 COMMUNICATIE

Alle communicatie vindt uitsluitend via ABK plaats.

Het is tijdens de gehele Open House procedure uitdrukkelijk niet toegestaan, behalve als er sprake is van een storing zoals in II.9 op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting!

2.5 PLANNING VAN DE OPEN HOUSE PROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Aankondiging	18 mei 2022
Indienen vragen eerste vragenronde	3 juni 2022, 12:00 uur
Consultatiesessie	9 juni 2022 – tijdstip wordt later bepaald
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	15 juni 2022
Indienen vragen tweede vragenronde	1 juli 2022, 12:00 uur
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	16 juli 2022
Indienen vragen derde vragenronde	26 juli 2022, 12:00 uur
Nota van inlichtingen 3/beantwoorden vragen	3 augustus 2022
Indienen aanmelding/sluitingsdatum	17 augustus 2022, 12:00 uur
Opening aanmeldingen	17 augustus 2022, 12:15 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	Week 44 2022
Definitieve gunning	Week 47 2022

2.6 CONSULTATIESESSIE / ONDERBOUWING TARIEVEN

Op 9 juni 2022 vindt de consultatiesessie plaats. Tijdens deze consultatiesessie worden de vragen en concept antwoorden besproken naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen. Deze consultatiesessie is vooral gericht op de elementen uit het kostprijsonderzoek. Bij eerste publicatie worden de parameters van het kostprijsonderzoek gepubliceerd, zie bijlage M. Tijdens de eerste nota van inlichtingen kunt u voorstellen doen voor wijzigingen van bepaalde parameters in het kostprijsonderzoek. U dient daarbij een onderbouwing te geven.

U kunt zich aanmelden voor de consultatiesessie door een bericht te sturen via de berichtenmodule van ABK voor 7 juni 2022. Bij de consultatiesessie mag per organisatie maximaal 2 personen aanwezig zijn. Na aanmelding ontvangt u verdere informatie over de locatie en het tijdstip van de sessie. Indien omstandigheden maken dat de consultatiesessie niet op locatie kan plaatsvinden ontvangt u een uitnodiging via Microsoft Teams (digitale bijeenkomst).

Tijdens publicatie van de eerste nota van inlichtingen worden de tarieven bekend gemaakt.

2.7 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn voor deze Open House procedure drie vragenronden gepland. Omdat vragen voor de tweede en derde ronde alleen betrekking kunnen hebben op antwoorden die gesteld zijn in de eerste en tweede nota van inlichtingen wordt van aanmelders een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot 3 juni, 12:00 uur in de vraag en antwoordmodule van ABK worden ingediend. Vragen die op een andere wijze worden ingediend, zullen niet behandeld worden. De gemeente zal de vragen uiterlijk 15 juni 2022 beantwoorden. Indien mogelijk zullen vragen al eerder beantwoord worden. De datum waarop de gemeente de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de gemeente van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle aanmelders.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen aanmelders nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Aanmelder dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk 1 juli 2022, 12:00 uur in de vraag en antwoordmodule van ABK worden ingediend. Vragen die op een andere wijze worden ingediend, zullen niet behandeld worden. De gemeente zal de vragen uiterlijk 16 juli 2022 beantwoorden. Indien mogelijk zullen vragen al eerder beantwoord worden. De datum waarop de gemeente de vragen ontvangen is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na beantwoording van de vragen ten behoeve van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de gemeente van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle aanmelders.

Derde vragenronde

Na de tweede nota van inlichtingen kunnen aanmelders nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Aanmelder dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk 26 juli 2022, 12:00 uur in de vraag en antwoordmodule van ABK worden ingediend. Vragen die op een andere wijze worden ingediend, zullen niet behandeld worden. De gemeente zal de vragen uiterlijk 3 augustus 2022 beantwoorden. Indien mogelijk zullen vragen al eerder beantwoord worden. De datum waarop de gemeente de vragen ontvangen is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na beantwoording van de vragen ten behoeve van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de gemeente van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle aanmelders.

Aanmelder heeft de mogelijkheid voor de nota's van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. Gemeente behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. De aangepaste conceptovereenkomst zal als bijlage bij de nota van inlichtingen worden gevoegd. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota's van inlichtingen dient de aanmelder onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in deze offerteaanvraag.

2.8 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) AANMELDING

Uiterlijk 17 augustus 2022, 12:00 uur moet uw aanmelding, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De aanmelding verloopt via ABK. U moet uw aanmelding uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige aanmeldingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

Let op: Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van aanmeldingen sluit de kluis. Het is daarna, tenzij sprake is van een situatie zoals beschreven in paragraaf 2.11 van deze offerteaanvraag, niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het

online indienen van uw aanmelding, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van ABK u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Aanmelder blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de aanmelding.

De aanmelding moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen. Aanmelder is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de aanmelding. De aanmelding dient op sluitingsdatum en -tijdstip op straffe van uitsluiting van de Open House procedure in ieder geval het volgende te bevatten:

Aanmelder dient **éénmalig** de onderstaande documenten in te dienen bij aanmelding:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Uittreksel Handelsregister
Pre-monitoring
Laatste jaarrekening met goedkeurende accountantsverklaring
VOG bestuurder(s)/eigenaar(s)
Aanmeldformulier maatwerkvoorzieningen
Plan van Aanpak
Kopie kwaliteitskeurmerk/-certificaat
Gedragsverklaring Aanbesteden
Verklaring betalingsgedrag belastingdienst

Indien aanmelder zich aanmeldt als combinatie, geldt bovenstaande. Daarbij dient hij de van elk lid van de combinatie de volgende documenten **éénmalig** in te dienen bij aanmelding:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Uittreksel Handelsregister
Pre-monitoring
Laatste jaarrekening met goedkeurende accountantsverklaring
Kopie kwaliteitskeurmerk/-certificaat
VOG bestuurder(s)/eigenaar(s)
Gedragsverklaring Aanbesteden
Verklaring betalingsgedrag belastingdienst

Indien aanmelder beroep doet op een derde, dan dient hij de volgende documenten **éénmalig** in te dienen bij aanmelding (indien een derde gaat werken als uitvoerder gelden de aan te leveren documenten onder onderaannemers):

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Uittreksel Handelsregister
Concernverklaring

Indien aanmelder gebruik maakt van onderaannemers:

Aanmeldformulier onderaannemers
VOG bestuurder(s)/eigenaar(s)
Uittreksel Handelsregister
Kopie kwaliteitskeurmerk/-certificaat

Na voorlopige toelating

Polisblad
beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
Blanco factuur

2.9 OPENING KLUIS

De opening van de digitale kluis vindt op zijn vroegst 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van aanmeldingen plaats, op voorwaarde dat er geen sprake is van een situatie als beschreven in paragraaf 2.10. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen aanmelders toegelaten bij de opening.

Aanmelder dient rekening te houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen documenten en overige na te vragen documenten.

2.10 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing van ABK waardoor het indienen van een tijdige aanmelding niet mogelijk is, kan de gemeente na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de aanmeldtermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de gemeente en nadrukkelijk geen plicht. De gemeente kan niet van dit recht gebruik maken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen aanmeldingen.

De gemeente zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) de potentiële aanmelder aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij ABK;
- b) de potentiële aanmelder de gemeente direct per e-mail via kenniscentrum@coppa.nl met als onderwerp 'Storing ABK en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) ABK de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) de storing nadrukkelijk een storing van ABK betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de gemeente besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) aanmelders geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) aanmelders die al een aanmelding (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun aanmelding binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.11 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordeling van de ingediende Aanmeldingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Aanmeldingen

De Aanmelding moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overlegd op de in deze procedure voorgeschreven wijze. Een onvolledige Aanmelding wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door gemeente als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

Als de Opdrachtgever een kennelijke omissie in de aanmelding van de Opdrachtnemer opmerkt, zal zij de Opdrachtnemer via ABK verzoeken binnen 10 werkdagen deze omissie te herstellen. Ook bij onduidelijkheden in de aanmelding van de Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer via ABK benaderen en de Opdrachtnemer vragen binnen 10 werkdagen een verduidelijking te geven. Als de Opdrachtnemer niet binnen 10 werkdagen via ABK reageert op een bericht van de Opdrachtgever voor het herstellen van een kennelijke omissie of het geven van verduidelijking, dan sluit Opdrachtgever de Opdrachtnemer uit van de procedure.

Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig en door een uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris zijn ondertekend. Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde “natte” handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de Aanmelding. De hardcopy dient als bewijsmiddel en is opvraagbaar en dient tijdens de verificatie overlegbaar te zijn. Mocht de leverancier beschikken over software om rechtmatig te kunnen ondertekenen, dan is digitaal ondertekenen toegestaan.

Aanmelder dient de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier in te vullen en te ondertekenen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Stap 2 beoordelen voorwaarden voor deelneming

Beoordeling van de geldige en volledige aanmeldingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, die niet op de Aanmelder van toepassing mogen zijn, en de geschiktheidseisen, waaraan de Aanmelders dienen te voldoen. Voldoet een aanmelder niet aan één of meerdere van deze geschiktheidseisen of juist wél aan een van de uitsluitingsgronden, dan wordt de aanmelding als ongeldig terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien de Aanmelder naar opvatting van de gemeente voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, dan wel uitsluiting om dingende redenen van algemeen belang niet mogelijk is of niet proportioneel zou zijn.

Stap 3 beoordelen op het onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen zoals gesteld in het programma van eisen dient te worden voldaan, dan wel deze dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de vastgestelde prijs, tenzij anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de wijzigingen of aanvullingen na beantwoording van de gestelde vragen, is leidend en prevaleert boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij de Aanmelding.

Indien een Aanmelding bij stappen 1. en 2. enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan gemeente besluiten om de Aanmelding verder te beoordelen. Indien uit navraag blijkt dat de Aanmelding van de Aanmelder niet voldoet zal deze alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd.

Daarnaast kan gemeente besluiten om bewijsmiddelen te laten overleggen dan wel verificatievragen te stellen aan de aanmelder.

2.12 BESLUITVORMING OMTRENT DE TOELATING

Alle betrokken aanmelders worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de gemeente Deventer over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige toelatingsbeslissing.

Een aanmelder verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige toelatingsbeslissing wanneer de gemeente Deventer niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de kennisgeving waarin de mededeling van de voorlopige toelatingsbeslissing bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland te Zutphen door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de gemeente Deventer. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

De gemeente Deventer kan de aanmelder definitief toelaten, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt en de eindverantwoordelijke akkoord is met definitieve toelating. Deze termijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de voorlopige toelatingsbeslissing. Definitieve toelating kan alleen plaatsvinden aan een aanmelder die voldoet aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de gemeente Deventer een nieuw voornemen tot toelating nemen. Deze nieuwe voorlopige toelatingsbeslissing zal gelijktijdig aan alle aanmelders worden verzonden. De gemeente Deventer kan de aanmelder definitief toelaten, waaraan het nieuwe voornemen tot toelating is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zal de gemeente Deventer pas tot definitieve toelating overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.13 GESTANDDOENING

De aanmelder doet zijn aanmelding gestand voor een periode van 120 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de aanmeldingen.

Mocht tegen deze Open House procedure een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de aanmeldingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de gemeente aanmelders verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.14 AANSPRAKELIJKHEID OPDRACHTGEVER

Deze offerteaanvraag met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien aanmelder meent dat dit document dan wel een nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, of de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, en/of de wijze van beoordelen onduidelijk is, en/of dit document geheel of deels strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële aanmelder hierover een vraag te stellen in de nota's van inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de gemeente bekend te maken via ABK.

2.15 KLACHTEN OPEN HOUSE PROCEDURE

Als een partij een klacht heeft tegen de Open House procedure en/of tegen de handelswijze van de gemeente, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de Open House procedure zij het niet eens is.

Deze klacht kan worden ingediend via inkoop@dowr.nl, met in de onderwerpregel: Open House procedure Wmo, gemeente Deventer en zal in behandeling worden genomen door een inkoopadviseur die inhoudelijk niet betrokken is geweest bij de Open House procedure.

Voor de verdere klachtenregeling zie bijlage J.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Deel III bevat de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waaraan de aanmelder dient te voldoen om voor het aangaan van de overeenkomst in aanmerking te komen, op straffe van uitsluiting. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is als bijlage B toegevoegd. Om deze bijlage te kunnen openen dient Aanmelder het bestand eerst op te slaan op de computer en vervolgens het bestand openen. De aanmelder dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens aanmelder, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze Open House procedure. De verplichting tot uitsluiting van de aanmelder is ook van toepassing wanneer een bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van aanmelder of indien hij daarin een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De aanmelder dient daarnaast in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de aanmelder is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de aanmelder niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

De aanmelder dient ook in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van de situaties genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze Open House procedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht (art. 2.87 lid 1 sub a Aw 2012);
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Ernstige beroepsfout (art. 2.87 lid 1 sub c Aw 2012);
- Vervalsing van de mededinging (art. 2.87 lid 1 sub d Aw 2012);
- Belangenconflict (art. 2.87 lid 1 sub e Aw 2012);
- Prestaties uit het verleden (art. 2.87 lid 1 sub g Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012);
- Onrechtmatige beïnvloeding (art. 2.87 lid 1 sub i Aw 2012).

De aanmelder dient ook in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de aanmelding, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig',

‘belangenconflict’, en ‘betrokken bij de voorbereiding’. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze Open House procedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig begunstigde aanmelder bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de gemeente overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van aanmelding. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van aanmelding. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de gemeente deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Aanmelder moet deze bewijsstukken bij aanmelding overleggen. Aanmelder dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Wanneer aanmelder zich bij het indienen van haar aanmelding laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende aanmelders, bestaat de schijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van aanmeldingen. Aanmelder is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van gemeente dient aanmelder aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van de gemeente onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de aanmelding.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de aanmelder dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen, dient aanmelder deze binnen 7 werkdagen (tenzij anders vermeld) te overleggen.

3.2.1 AANMELDING HANDELSREGISTER (BEROEPSBEVOEGDHEID)

De aanmelder dient in de aanmelding een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van aanmelding. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de aanmeldingsom voor deze opdracht van degene die de aanmelding heeft getekend.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

3.2.2.1 BEROEPS/BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

De aanmelder dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € 2.500.000,00 per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

Als bewijs moet aanmelder het volgende aan de gemeente overleggen:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen mag een geldig verzekeringscertificaat worden overlegd waaruit blijkt dat aanmelder verzekerd is voor het vereiste bedrag.

3.2.3 STABILITEIT ONDERNEMING

Aanmelder verklaart dat zijn onderneming financieel gezond is. Aanmelder verklaart dat hij aan zijn financiële verplichtingen voldoet en kan voldoen, zodat de continuïteit van de zorg voor de client voldoende gewaarborgd is. Aanmelder dient een goedkeurende accountantsverklaring met betrekking tot de meest recente jaarrekening te verstrekken bij de aanmelding. Deze accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf bevatten. Van een niet-jaarrekeningplichtige aanmelder zoals een eenmanszaak verlangen de gemeente een beoordelings- of samenstellingsverklaring van een accountant.

De goedkeurende accountantsverklaring of de beoordelings- of samenstellingsverklaring voor niet-jaarrekeningplichtige aanmelders dient u bij aanmelding aan te leveren. Indien de jaarrekening vragen oproept kunnen er meerdere jaarrekeningen opgevraagd worden.

3.2.4 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

3.2.4.1 KWALITEITSBORGING

De aanmelder dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Aanmelder moet minimaal beschikken over één van de volgende keurmerken/ certificeringen: ISO 9001, HKZ, Kwaliteitswaarborg zorgboerderijen, Kiwa keurmerk ZZP'ers. Als bewijs moet de aanmelder een kopie van de gevraagde certificeringen aan de gemeente overleggen.

Als aanmelder niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar aanmelding aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De gemeente moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Aanmelder dient in de aanmelding passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

3.3 BEROEP OP EEN ANDER

3.3.1 ONDERAANNEMING

Het is aanmelder toegestaan onderaannemers (hieronder verstaan wij ook leden van een coöperatie) in te zetten. Het tussentijds toetreden van een zorgaanbieder tot een coöperatie betekent dan ook niet automatisch dat deze bevoegd is om ingezet te worden bij de uitvoering van de opdracht. Indien aanmelder een beroep doet op een onderaannemer ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht geldt paragraaf 3.3.2 van deze offerteaanvraag.

Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en die enkel zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht dient aanmelder in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet. Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de aanmelding kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van de gemeente worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Tussentijdse toetreding van onderaannemers/leden is alleen mogelijk indien daartoe bij de gemeente de behoefte bestaat. Voor toetreding van onderaannemers/leden dient goedkeuring bij de gemeente gevraagd te worden.

Als er wel een beroep wordt gedaan op een onderaannemer in de zin van 3.3.2 mag deze niet (ook) op eigen titel een aanmelding indienen voor deze Open House procedure. Hetzelfde geldt voor de aanmelder; de aanmelder mag zich niet (ook) als onderaannemer aanmelden. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer in de zin van III.3.2 ook als zelfstandig aanmelder heeft ingeschreven, zal de aanmelding van de zelfstandig aanmelder als onderaannemer worden uitgesloten van de Open House procedure.

Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende aanmelders optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de aanmelder gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

3.3.2 BEROEP OP DERDE(N)

Aanmelder kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) wat betreft de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Indien aanmelder een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de aanmelding aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde.

Als een aanmelder zich in het kader van de technische en beroepsbekwaamheidseisen beroept op de bekwaamheid van een derde, dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, ook daadwerkelijk te verrichten. Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen. Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten. Bij aanmelding dient aanmelder een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument van deze derde bij te voegen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de aanmelding dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.

Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert als een beroep op een derde.

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de aanmelder zijn ook van toepassing op een derde waar aanmelder een beroep op doet in het kader van deze Open House procedure. Als bewijs wordt van de aanmelder verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de gemeente te overleggen.

De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van aanmelding;.
- Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van aanmelding.
- Eventuele bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.

3.3.3 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een aanmelding indienen (zelfstandig, in combinatie of als onderaannemer), als zij – op verzoek van de gemeente – kunnen aantonen dat zij ieder de aanmelding onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende aanmelders worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende aanmelders.

Aanmelder dient in de aanmeldingsbrief bij zijn aanmelding te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, de aanmelding geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. De gemeente kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele aanmeldingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft. Aanmelder is niet verplicht haar aanmelding aan andere maatschappijen in het concern kenbaar te maken, tenzij dit noodzakelijk is tot het doen van een geldige aanmelding.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van de aanmelder ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over de aanmelder uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de aanmelder. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als de aanmelder (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen aanmelder en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van de aanmelder.

3.3.4 AANSPREEKPUNT GEMEENTE

De penvoerder of hoofdaannemer is ongeacht de organisatievorm, dus inclusief een coöperatie, waarmee zij aanmelden op de Open House procedure het aanspreekpunt voor de gemeente.

De penvoerder of hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Hanteren van één AGB code namens alle deelnemende organisaties ;
- Verzenden van één factuur namens alle deelnemende organisaties per gemeente;
- Verstrekken van één accountantsverklaring;
- Opstellen van de managementrapportage namens alle deelnemende organisaties.

3.4 GARANTSTELLING CONCERN

Indien aanmelder een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en in III.3.2.

De aanmelder dient de concernverklaring conform Bijlage bij aanmelding toe te voegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij dat zij zich namens de aanmelder bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens de aanmelder bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit de rechtshandelingen van de aanmelder voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van de aanmelder. Een artikel 2:403 verklaring is niet voldoende; het verschil tussen een artikel 2:403-verklaring en Bijlage is, dat de artikel 2:403-verklaring ziet op de schulden en/of verplichtingen welke voortvloeien uit de overeenkomst en dat de concernverklaring uit Bijlage ziet op de verplichting om te overeenkomst na te leven.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en aanmelder geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft Bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als aanmelder een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

3.4.1 COMBINATIE

Aanmelders kunnen ook als combinatie aanmelden. Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, zelfstandig of als onderaannemer aanmelden. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als onderaannemer (zoals bedoeld in deel III.3.1 of III.3.2) heeft ingeschreven, de aanmelding van de combinatie van de Open House procedure worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een aanmelding heeft ingediend, de zelfstandige aanmelding van de deelnemer van de Open House procedure wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de Open House procedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de gemeente dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Open House procedure. Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de aanmelding dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.

3.5 HOOFDAANNEMER EN ONDERAANNEMERS

De hoofdaannemer dient alle onderaannemers te vermelden bij aanmelding. De onderaannemers dienen op de hoogte te zijn van de aanmelding. Daarnaast dient door middel van de aanmelding verklaard te worden dat de onderaannemers voldoen aan de eisen zoals gesteld.

Tussentijdse toetreding van onderaannemers/leden is alleen mogelijk indien daartoe bij de gemeente de behoefte bestaat. Voor toetreding van onderaannemers/leden dient vooraf schriftelijke goedkeuring bij de gemeente gevraagd te worden.

3.6 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Aanmelder (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B) te voldoen aan alle uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden voor zover omschreven in deze offerteaanvraag en bijlagen en aangevuld en/of toegelicht in de nota('s) van inlichtingen. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het Handelsregister blijkende vertegenwoordigingsbevoegde.

4 OVERIGE DOCUMENTEN

4.1 AANMELDFORMULIER MAATWERKVOORZIENINGEN

Aanmelder dient aan de hand van het aanmeldformulier aan te geven welk(e) maatwerkvoorziening/maatwerkvoorzieningen hij wilt leveren. Dit formulier is bijgevoegd als bijlage E.

4.2 PRE-MONITORING

Aanmelder dient het formulier ten behoeve van pre-monitoring in te vullen. De pre-monitoring is bijgevoegd in bijlage F. De gemeente wenst voorafgaand aan start uitvoering van de opdracht op 1 januari 2023 het risico te kunnen bepalen of aanmelder feitelijk in staat zal zijn aan alle gestelde eisen en voorwaarden van de overeenkomst te voldoen en of aanmelder in staat zal zijn om (kwalitatief goede) zorg te leveren. In deze pre-monitoring vraagt de gemeente aan de hand van de opgestelde risico-indicatoren nadere informatie en/of gegevens van aanmelder op. Aanmelder dient daartoe de geformuleerde vragen te beantwoorden met 'ja' of 'nee'. Aanmelder wordt beoordeeld op onderstaande indicatoren met een bepaalde wegingsfactor. Als de aanmelder "scoort" op een indicator, dan is dit een punt x wegingsfactor (W). Hier wordt door de gemeente een beoordelingsmodel aan verbonden. Hoe meer punten, hoe meer risico. Op basis hiervan kan worden gekozen voor een nader onderzoek waaronder een BIBOB toets.

Documenten moeten naar waarheid zijn ingevuld. Indien dit niet het geval is kan uitsluiting danwel ontbinding volgen.

4.3 AANLEVEREN VOG(S) BESTUURDER(S)/EIGENAAR

Van de aanmelders ontvangen wij van de bestuurder(s)/eigenaar een VOG RP, niet ouder dan 1 jaar. Deze dient u toe te voegen bij aanmelding.

Indien de bestuurders zelfstandig/alleen bevoegd zijn, dan is de VOG van de bestuurder die namens de BV feitelijk bestuurt voldoende. In het geval dat de bestuurders een gedeelde bevoegdheid hebben, dan dient u van alle bestuurders een VOG aan te leveren.

4.4 PLAN VAN AANPAK

Aanbieder dient een plan van aanpak voor de maatwerkvoorzieningen waarop wordt ingeschreven aan te leveren. Per maatwerkvoorziening dient u een plan van aanpak aan te leveren. Het format plan van aanpak is bijgevoegd in bijlage I.

Dit plan van aanpak moet de gemeente een beeld geven of de aanbieder werkt conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen en voorwaarden aan de opdracht en specifiek bijdraagt aan de gestelde doelstellingen. Indien het plan van aanpak afwijkt van de uitgangspunten Wmo van de gemeente Deventer, dan ontvangt de Aanbieder een bericht met daarin de verbeterpunten. Aanbieder dient binnen tien (10) werkdagen na de terugkoppeling een herziene versie van het plan van aanpak aan te leveren, op straffe van uitsluiting.

5 PROGRAMMA VAN EISEN

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de Open House procedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Met het indienen van een aanmelding gaat aanmelder expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

5.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN

Voor de uitvoeringsvoorwaarden wordt verwezen naar het programma van eisen (bijlage C).

5.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN

Door aanmelding op deze opdracht geeft de aanmelder aan, dat hij bij het opstellen van zijn aanmelding rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in in Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Aanmelders kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (www.minienw.nl);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of het UWV (www.uwv.nl).

De gemeente zal als de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

5.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE G)

In de conceptovereenkomst (Bijlage G) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van de aanmelding gaat de aanmelder uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

5.4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE H)

De algemene voorwaarden van aanmelder zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de algemene voorwaarden, die als Bijlage H zijn bijgevoegd, zullen van toepassing zijn. Door indiening van de aanmelding gaat aanmelder uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

5.5 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Bij deze opdracht is Social Return van toepassing. De Opdrachtnemer voldoet aan de 5% social return-eis (minimaal) op basis van de bouwblokkenmethode. Voor SROI geldt een ondergrens van € 200.000,- voor de contractperiode van 4 jaar. Zie hiervoor Bijlage 1 – Uitvoeringsvoorwaarden onderdeel van bijlage G - Concept Raamovereenkomst.

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Ondersteuning vanuit een Wmo maatwerkvoorziening is gericht op het vergroten of ontwikkelen van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. Indien dit niet meer mogelijk is, zal de ondersteuning gericht zijn op het stabiliseren en voorkomen van verdere terugval in de zelfredzaamheid.

De ondersteuning kan zich richten op alle leefgebieden voor zover nodig: wonen, daginvulling (werk, opleiding, dagbesteding), financiën, lichamelijke gezondheid/functioneren, psychische gezondheid/functioneren, praktische functioneren, sociale contacten / vrije tijd en dergelijke.

Eis 1	<p>Basisprincipes</p> <p>De contractant bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes:</p> <ol style="list-style-type: none">We gaan uit van de vragen, behoeften, mogelijkheden en initiatieven van inwoners. We kijken wat inwoners nog zelf kunnen of kunnen organiseren in hun eigen omgeving. Alle betrokken partijen leveren hierin een actieve bijdrage.De professionele ondersteuning die nodig is, wordt ingezet volgens het principe zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk.De ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) en draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner.Contractant hanteert een leefwereldgerichte aanpak en zet zich in op versterking en/of vergroting van het systeem rondom de inwoner.Bijdragen aan een meer integrale dienstverlening met als doel het leveren van betere en/of goedkopere ondersteuning aan inwoners, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in de contractering.
Eis 2	<p>Proces van opdrachtverstrekking tot maatwerkondersteuning</p> <p>Stap 1: Een inwoner of een derde komt met een ondersteuningsbehoefte bij de Gemeente of de Gemeente signaleert zelf een ondersteuningsbehoefte bij een inwoner bijvoorbeeld via het Team Toegang of Voor Elkaar Teams.</p> <p>Stap 2: Bij de Gemeente wordt vastgesteld wat de inwoner vanuit zijn/haar eigen kracht, het eigen netwerk, mantelzorg, informele zorg en algemene voorzieningen kan oplossen en wat zijn/haar aanvullende behoefte is voor wat betreft een maatwerkvoorziening en welk resultaat men hier mee wil bereiken. Op basis van het onderzoek (waaronder een gesprek met de Gemeente) wordt binnen zes weken een onderzoeksverslag verstrekt aan cliënt. Hierin zijn reeds suggesties voor het (ondersteunings-)plan en mogelijke contractanten voor het bieden van de benodigde ondersteuning opgenomen. Vervolgens kan cliënt er voor kiezen een aanvraag in te dienen voor een maatwerkvoorziening waarbij cliënt ook al aangeeft van welke contractant hij/zij de ondersteuning wil ontvangen. Binnen twee weken na de aanvraag moet Gemeente een beschikking afgeven. Deze beschikking kan een afwijzing van de aangevraagde maatwerkvoorziening(en), een toekenning van de aangevraagde maatwerkvoorziening(en), of de toekenning van een door de Gemeente meer passend gevonden maatwerkvoorziening(en) inhouden. Indien in de beschikking maatwerkvoorzieningen worden afgegeven is daarin ook vermeld tot welk financieel bedrag Zorg in Natura (of een PGB) wordt toegekend.</p> <p>Vanuit het gesprek en op basis van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening door cliënt wordt ook een (ondersteunings-)plan opgesteld. Hierin wordt aangegeven welke (onderdelen van) ondersteuning cliënt ontvangt, het te behalen resultaat, het aantal uren c.q. uren daginvulling dat de ondersteuning ingezet wordt, looptijd van de ondersteuning en de voorkeur van contractant(en). Het (ondersteunings-)plan is opgebouwd uit verscheidene onderdelen.</p> <p>Wanneer de aanvraag voor de maatwerkvoorziening(en) is goedgekeurd ontvangt cliënt een (verlenings)beschikking met daarbij als bijlage het (ondersteunings-)plan.</p>

	<p>Stap 3: De contractant ontvangt van het team toegang een dienstverleningsopdracht en kan het ondersteuningsplan opvragen bij de inwoner. Indien dit op bepaalde redenen problemen geeft, wordt er contact gelegd met het team toegang.</p> <p>Opdrachtverstrekking In de toegang is het essentieel dat SMART, samen met de cliënt, het te behalen resultaat wordt afgebakend, zodat gedurende de looptijd van de beschikking en de daaruit volgende dienstverleningsopdracht/toewijzing monitoring en (bij)sturing mogelijk wordt.</p> <p>Gemeente verleent dienstverleningsopdrachten/toewijzingen in eenheden, begeleidingstermijn, bijbehorend all-in tarief en resultaatverplichting. De toekenning van een dienstverleningsopdracht/toewijzing komt tot stand doordat de cliënt een keuze maakt uit contractanten van Gemeente. Contractant maakt verdere afspraken met cliënt en stelt een uitvoeringsplan op.</p> <p>Cliënt is vrij om te kiezen uit elke contractant die door gemeente is gecontracteerd. Contractant, heeft derhalve geen afnamegarantie. De keuze van cliënt is grotendeels bepalend voor het volume dat wordt afgenomen.</p> <p>Cliënt mag met opgave van redenen wisselen van contractant na toestemming van Gemeente.</p> <p>Stap 4: De individuele Contractant controleert het voor hem van toepassing zijnde deel van het (ondersteunings-) plan, doet waar mogelijk en nodig eenmalig suggesties ter verbetering en verwerkt de gegevens van cliënt.</p> <p>Stap 5: Contractant neemt contact op met cliënt binnen 5 dagen.</p> <p>De te verlenen ondersteuning wordt door de contractant verwerkt in een uitvoeringsplan, de basis hiervoor is het ondersteuningsplan van team toegang. Dit uitvoeringsplan wordt samen met de inwoner (en desgewenst het sociale netwerk) opgesteld. In dit plan worden het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding vastgelegd (SMART). Contractant bewaakt resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen, gewenste resultaten en tijdsplan.</p> <p>De inwoner heeft aantoonbaar ingestemd met de inhoud van het zorgplan en het plan is inzichtelijk voor de inwoner.</p> <p>De ondersteuning vindt plaats op momenten/tijdstippen die passend zijn bij de ondersteuningsvraag van de inwoner. Ter verduidelijking: ondersteuning kan indien gewenst en nodig ook plaatsvinden in de avonduren en in weekenden.</p> <p>Stap 6: Team Toegang houdt regie op de casus en overlegt met Contractant over de voortgang van en eventuele aanpassingen in het (ondersteunings-)plan c.q. het uitvoeringsplan.</p> <p>Stap 7: Contractant verantwoordt, communiceert, rapporteert en factureert aan Gemeente.</p> <p>Stap 8: Contractant voert een evaluatie met de cliënt aan het einde van elke indicatieperiode.</p>
Eis 3	<p>Uitvoeringsplan Contractant maakt in overleg met cliënt duidelijke afspraken met doelen omtrent de uitvoering van de begeleiding en legt dit vast in een Uitvoeringsplan.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het uitvoeringsplan is SMART en leidt niet tot onnodig papierwerk en tijdsverspilling welke anderszins aan directe ondersteuning aan cliënt had kunnen worden besteed; 2. Het uitvoeringsplan wordt opgesteld door contractant in overleg met cliënt of de persoon die bevoegd is te communiceren namens cliënt en vertaalt de

	<p>dienstverleningsopdracht/toewijzing in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak en uitvoer en de frequentie (op welke momenten en tijdstippen, passend in het dag/weekprogramma van de cliënt; SMART) van de begeleiding;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Het uitvoeringsplan beschrijft hoe en wanneer het uitvoeringsplan met cliënt wordt geëvalueerd en bijgesteld en welke piketpunten worden gehanteerd ter toetsing van het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat en bevat tevens de vastlegging van dat resultaat; 4. Het uitvoeringsplan is direct (digitaal) beschikbaar en toegankelijk voor cliënt en (met instemming van cliënt voor) gemeente; 5. Het uitvoeringsplan bevat de punten zoals beschreven bij punt 2 van deze eis, daarnaast volgt uit deze overeenkomst ook de volgende onderdelen die opgenomen kunnen worden in het plan: <ul style="list-style-type: none"> • De dienstverleningsopdracht/toewijzing inclusief resultaatafspraken en piketpunten; • Datum aanvang werkzaamheden; • De aard en de omvang van de te leveren begeleiding; • Registratielijst ondersteuning directe eenheden (geparafeerd door medewerker of herleidbaar gegenereerd uit een aanwezigheidsregistratiesysteem) welke minimaal 1x per 4 weken voor akkoord wordt voorgelegd aan cliënt en/of zijn vertegenwoordiger; • Registratielijst niet ontvangen ondersteuning/afwezigheid cliënt; • Bijzonderheden betreffende de leefsituatie van cliënt; • Eventuele afspraken met vrijwilligers, mantelzorgers en dienstzorgverleners in het kader van ketensamenwerking en integraliteit ten behoeve van optimale ondersteuning van cliënt; • Overige afspraken; • De gedateerde aantekening wanneer het plan is besproken en is geëvalueerd met cliënt of diens vertegenwoordiger. 6. Het uitvoeringsplan wordt ondertekend door contractant en cliënt. 7. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan in het uitvoeringsplan of anderszins op welke wijze dan ook bij cliënt algemene leverings/verkoopvoorwaarden en/of overige voorwaarden te bedingen, dan wel bepalingen op te nemen die strijdig zijn met hetgeen is bepaald in deze overeenkomst.
Eis 4	<p>Evaluatie Bij het afgeven van een indicatie worden direct evaluaties gepland. Indien gewenst tussenevaluaties en 3 maanden voor het einde van de beschikking een eindevaluatie van het ondersteunings- of zorgplan en de uitvoering daarvan. Meerdere evaluatiemomenten zijn mogelijk. Dit gebeurt op advies en initiatief van het team toegang of cliënt.</p> <p>Voorafgaand aan het evaluatiemoment levert de contractant een schriftelijke evaluatie in bij de betrokken Wmo coach van de gemeente. Deze moet voldoen aan de volgende kaders/vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan welke doelen heeft de inwoner de afgelopen periode gewerkt? • Wat heeft de inwoner de afgelopen periode bereikt met betrekking tot deze doelen? • Hoe is aangesloten op de informele en algemene voorzieningen in de eigen leefomgeving? • Kan de geïndiceerde ondersteuning worden afgebouwd of gestopt? Zo niet, wat gebeurt er dan? <p>Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de contractant verantwoordelijk voor de motivering waarom dat doel of resultaat niet gehaald is en op welke wijze de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.</p> <p>Bij beëindiging van de Dienstverleningsopdracht vindt er een eindevaluatie plaats.</p>

<p>Eis 5</p>	<p>Casusregie In de basis is iedere inwoner regisseur van zijn/haar eigen proces en de begeleiding die hij/zij ontvangt. Soms heeft een inwoner hier echter ondersteuning bij nodig of moet de regie (tijdelijk) worden overgenomen. Wanneer een professionele organisatie vanuit een Wmo maatwerkvoorziening betrokken is bij de inwoner, dan ligt de casusregie in die situaties bij een medewerker van die organisatie. Als er meerdere organisaties betrokken zijn bij een inwoner of diens huishouden/gezin, dan vindt er afstemming plaats tussen organisaties om te bepalen wie de casusregie op zich neemt. In het ondersteuningsplan wordt vastgelegd wie de casusregisseur is.</p> <p>De casusregisseur coördineert alle ondersteuning die geleverd wordt op basis van het ondersteuningsplan en stuurt op voortgang. De casusregisseur is daarmee het aanspreekpunt voor het gezin/huishouden. Wanneer het wenselijk is om een MDO te organiseren, dan is dit de verantwoordelijkheid van de casusregisseur. De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van - en adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven). De casusregisseur is degene die de taak heeft om indien noodzakelijk tijdig te escaleren (via de procesregisseur/ketenregisseur).</p>
<p>Eis 6</p>	<p>Communicatie contractant – inwoner De contractant draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner een vast aanspreekpunt heeft binnen de organisatie die goed bereikbaar is. En draagt zorg voor passende vervanging bij diens afwezigheid.</p> <p>De contractant communiceert met de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en toepasselijke wijze. De communicatie is open, betrouwbaar (afspraak is afspraak) en klantvriendelijk.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner voorafgaand aan (indien gewenst/noodzakelijk) en gedurende het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: rechten en plichten van de inwoner als cliënt, algemene informatie, klachtenregeling en eventuele kosten.</p> <p>De contractant staat open voor vragen, wensen en kritiek van de inwoner.</p> <p>De contractant maakt werk van verbeterwensen van de inwoner, de gemeente, andere betrokken zorgaanbieders.</p> <p>Indien inwoner de Nederlandse taal niet beheerst zorgt de Contractant voor aanvullende maatregelen, deze kosten kunnen niet op opdrachtgever verhaald worden.</p> <p>Medewerkers van de contractant houden zich aan de door de contractant schriftelijk vastgelegde gedragscode, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - passende, correcte en respectvolle bejegening; - privacy; - integriteit van de medewerkers; - inlevingsvermogen en hulpvaardigheid\ <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliënt heeft keuzevrijheid en kan de contractant kiezen op basis van de sociale kaart. 2. De sociale kaart in Deventer wordt proactief geactualiseerd door Contractant via www.deventerwijzer.nl; 3. De communicatie van contractant en zijn medewerkers is open; 4. Contractant, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van cliënt; 5. Bij het eerste contact met cliënt spreekt Contractant met cliënt af welke wijze

	<p>van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face to face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast. Contractant houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Contractant houdt zich aan hetgeen hij afspreekt met cliënt, afspraak is afspraak; 7. Contractant maakt werk van verbeterwensen van cliënt, gemeente, overige contractanten en zorgverleners; 8. Cliënt is bekend met de klachtenprocedure van Contractant; 9. Cliënt wordt snel en correct geïnformeerd door Contractant over wat er met de wensen c.q. klachten gebeurt; 10. Cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van Contractant welke goed bereikbaar is.
Eis 7	<p>Sturen op resultaten gekoppeld aan eenheden</p> <p>De Gemeente stuurt op basis van de in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaatafspraken gekoppeld aan het all-in tarief per eenheid en eist dat Contractant overeenkomstig verantwoord.</p> <p>Een Contractant krijgt voor het uitvoeren van de dienstverleningsopdracht/toewijzing géén voorgeschreven methodische richtlijn mee waaraan zij zich moet conformeren. Het resultaat (geformuleerd door Gemeente in de dienstverleningsopdracht/toewijzing) is de opdracht tezamen met een door de Gemeente bepaalde begeleidingstermijn, de eenheden per tijdvak en bijbehorend All-in tarief. Hieraan moet Contractant zich te allen tijde conformeren en op basis hiervan vindt verantwoording plaats.</p> <p>Het staat Contractant dus vrij om, in overeenstemming met cliënt en waar nodig in samenspraak met Gemeente interventies te doen die leiden tot het realiseren van resultaten zolang dit geen invloed heeft op de waarde en essentie van de dienstverleningsopdracht/toewijzing. Dit zullen vanzelfsprekend ook innovatieve en efficiëntie verhogende initiatieven zijn.</p> <p>Vanuit de gedachte '1 gezin, 1 plan, 1 regisseur' stuurt Gemeente erop dat contractanten krachten bundelen om cliënten zo effectief en efficiënt mogelijke ondersteuning te kunnen bieden. Voorkeur heeft het dat indien er sprake is van meerdere ondersteuningsvraagstukken (huishoudelijke hulp in combinatie met begeleiding of anderszins) bij een cliënt het team Toegang de casusregie voert.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contractant werkt en verantwoordt op basis van SMART geformuleerde resultaatafspraken aan de voorkant dus als geformuleerd in de dienstverleningsopdracht/toewijzing. 2. Contractant monitort resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten, voor zover het ondersteuning betreft die door Contractant wordt uitgevoerd en rapporteert hierover desgewenst maar minimaal 1x per kalenderjaar aan Gemeente. 3. De rapportages over de voortgang van de maatwerkondersteuning bevatten SMART-doelstellingen waarop voortgang daadwerkelijk zichtbaar te toetsen is. 4. Er is regelruimte voor Contractant om de resultaatafspraken te vertalen in een uitvoeringsplan; 5. Contractant houdt zich te allen tijde aan de in de dienstverleningsopdracht/toewijzing vastgestelde resultaatafspraken, eenheden per tijdvak, bijbehorende all-in tarieven en hetgeen bepaald in deze overeenkomst. Afwijking is niet toegestaan tenzij Gemeente hiervoor toestemming geeft. Een eventuele aanpassing past de waarde en de essentie van de dienstverleningsopdracht/toewijzing niet aan; 6. Contractant conformeert zich bij meervoudige ondersteuning aan de aanstelling van een coördinerend contractant of regisseur vanuit het gemeentelijk toegangsteam en werkt hieraan mee.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Interventies leiden tot innovatie, doelmatigheid en efficiëntieverbetering maar niet tot extra eenheden en kosten per 4-wekelijkse periode en niet tot afwijkingen van de dienstverleningsopdracht/toewijzing; 8. Het (te behalen en behaalde) resultaat door Contractant wordt altijd door Gemeente of een door Gemeente aan te wijzen derde bepaald en kan op basis van ontwikkelingen worden bijgesteld. 9. Contractant zet zich in voor samenwerking met andere contractanten, zorgaanbieders, vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en organisaties voor informele zorg om cliënten zo integraal en efficiënt mogelijk te bedienen. 10. Cliënt ondervindt geen hinder/beperkingen van het feit dat hij of zij van meerdere partijen begeleiding ontvangt.
Eis 8	<p>Samenwerking in de keten Contractant zoekt actief de samenwerking in de keten en stemt de ondersteuning af met andere keten- en samenwerkingspartners zodat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.</p> <p>De nodige afspraken zijn schriftelijk vastgelegd in het kader van de onderlinge afstemming en zijn bekend bij de inwoner en zijn/haar sociale netwerk.</p> <p>De gemaakte afspraken worden meegenomen tijdens de evaluatiemomenten en zo nodig bijgesteld. Indien blijkt dat contractant aantoonbaar onvoldoende uitvoering hieraan geeft, kan de overeenkomst ontbonden worden. Onder aantoonbaar onvoldoende wordt verstaan wanneer de Contractant 2 keer achter elkaar of binnen 1 jaar door gemeente aan de hand van concrete voorbeelden is aangesproken op het gebrek aan samenwerking.</p> <p>De contractant heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner. De contractant zoekt waar nodig actief de samenwerking met formele en informele samenwerkingspartners, bijvoorbeeld mantelzorgorganisaties of voorliggende voorzieningen ten aanzien van hulp bij financiën.</p> <p>Van de contractant wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn de signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.</p> <p>Wanneer er kinderen in een huishouden zijn, dan zoekt de contractant actief het contact en de samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).</p> <p>Een contractant denkt desgevraagd voor het 18^e jaar mee over de benodigde ondersteuning. Hiermee wordt een doorgaande lijn voor een 18 jarige mogelijk gemaakt. Tevens zoekt de opdrachtnemer afstemming met de zorgaanbieder waar de 18 jarige voor die tijd in zorg was.</p> <p>De contractant heeft nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en maakt dit op tijd bespreekbaar met de inwoner. Er wordt samen met de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) actief gekeken hoe deze overgang voor de inwoner zo makkelijk mogelijk kan worden gemaakt.</p>
Eis 9	<p>Samenwerking & communicatie contractant – gemeente De contractant stelt vaste contactpersonen en aanspreekpunten voor uitvoering en contractmanagement aan voor de gemeente zodat er korte lijnen ontstaan en er persoonlijk contact is tussen gemeente en de contractant.</p> <p>De contractant informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van de contractant beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.</p>

De contractant communiceert actief met de gemeente, heeft voldoende kennis van de lokale sociale kaart en is op de hoogte van beschikbare informele zorg en voorliggende voorzieningen.

De contractant neemt deel aan leer- en/of netwerk- en/of intervisiebijeenkomsten georganiseerd door opdrachtgever.

Vertrouwen in de samenwerking tussen gemeente en de contractant vormt het uitgangspunt. Maar dat vertrouwen wordt wel getoetst/gemonitord door de gemeente. De basis hiervoor ligt in de dialoog tussen gemeente en contractant (aangevuld met feitelijke informatie). Vanuit deze dialoog worden ontwikkelafspraken afgesproken. Er vindt minimaal jaarlijks (indien gewenst vaker) een gesprek plaats in het kader van contractmanagement. Tevens vindt er minimaal tweejaarlijks (indien gewenst vaker) een locatiebezoek plaats door de gemeente.

Tijdens deze momenten komen onder andere de volgende onderwerpen ter sprake:

- kwaliteit van de ondersteuning;
- klanttevredenheid;
- in- door- en uitstroom;
- samenwerking netwerk, andere organisaties, voorliggende voorzieningen, gemeente.

Indien nodig kan de gemeente voorafgaand aan deze gesprekken informatie opvragen bij de contractant. De contractant verleent hiertoe zijn volledige medewerking.

Randvoorwaarden:

1. Gemeente communiceert niet individuele contractgerelateerde zaken via www.zorgaanbiedersinfo.nl richting de contractanten en beschouwt dit als een officieel communicatiemiddel.
2. Gemeente wenst korte lijnen en persoonlijk contact tussen Gemeente en Contractant. Gemeente en Contractant zullen hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen;
3. Indien de gemeente en/of contractant knelpunten ervaart in de communicatie verplichten partijen zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen.
4. Contractant zendt rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal via iWmo/of via het door gemeente beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan Gemeente

Managementinformatie

Randvoorwaarden:

1. Contractant registreert de uitgevoerde werkzaamheden per cliënt op een wijze die past bij zijn bedrijfsvoering en die past bij de all-in tarieven zoals opgenomen in de overeenkomst.
2. Contractant creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie.
3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel contractant als gemeente welke cliënten zorg ontvangen.
4. Contractant verleent op verzoek van gemeente medewerking aan bestandvergelijking op deze cliëntregistratie.
5. Ten behoeve van de periodieke evaluatie levert contractant op verzoek van gemeente, buiten de zaken die reeds in het door de gemeente bepaalde systeem zijn verwerkt, binnen een maand het navolgende in rapportvorm aan:
 - Het aantal keren dat niet binnen de afgesproken doorlooptijd door contractant contact is gezocht met cliënt/dienstverlening is aangevangen;
 - Een overzicht op cliëntniveau van het aantal keren en het aantal eenheden dat, zonder dat de cliënt bij de contractant heeft afgezegd, geen ondersteuning is uitgevoerd/gebruik heeft gemaakt van de groepsbegeleiding of respijtopvang;
 - Op cliëntniveau de klachten van cliënten, afhandeling van deze klachten en bijbehorende doorlooptijden, conform de klachten procedure als ook

	<p>beschreven in 3A van deze uitvoeringsvoorwaarden;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van aanwezige wachtlijsten bij contractant uitgesplitst naar ondersteuningsvorm; • Aantal calamiteiten en incidenten inclusief korte toelichting; • Verloop ondersteuning en/of resultaten conform dienstverleningsopdracht/toewijzing/afwijking ondersteuning en/of resultaat van dienstverleningsopdracht/toewijzing. In het geval van een afwijking een korte toelichting. <p>In het geval van afwijkingen ten opzichte van deze overeenkomst vindt overleg plaats tussen gemeente en contractant. Contractant is verplicht gehoor te geven aan een oproep tot overleg.</p>
Eis 10	<p>Kwaliteitssysteem De contractant werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek).</p> <p>De contractant geeft inzicht in resultaten van cliëntervaringsonderzoeken wanneer hier om gevraagd wordt. Ook kunnen er steekproeven plaatsvinden door de gemeente.</p>
Eis 11	<p>Veiligheid De contractant draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de inwoner veilig wordt verstrekt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiligheidsrisico's te inventariseren en signaleren op zowel inwoner(cliënt)niveau als de fysieke omgeving/ruimte; - maatregelen te nemen zodat de risico's verkleind worden; - adequaat in te grijpen bij onveiligheid
Eis 12	<p>Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling De contractant heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.</p> <p>De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. De contractant bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers.</p>
Eis 13	<p>Calamiteitenregeling en meldingsplicht De contractant doet bij de toezichthouder onverwijld melding van iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, de inwoner, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen dat bij een voorziening heeft plaatsgevonden.</p> <p>De contractant en de medewerkers die voor de contractant werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthouder van GGD IJsselland de gegevens waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk is.</p> <p>De contractant volgt de 'Leidraad meldingen'. De contractant informeert tevens de gemeente bij bovenstaande gebeurtenissen.</p>
Eis 14	<p>Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals. De contractant reflecteert op eigen handelen en leert hiervan. Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd.</p>
Eis 15	<p>Medezeggenschap De contractant heeft in een regeling de medezeggenschap van hun cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.</p>

<p>Eis 16</p>	<p>Klachtenregeling</p> <p>De contractant heeft een vastgestelde regeling voor de registratie en afhandeling van klachten van inwoners (hun cliënten) over gedragingen van de aanbieder tegen inwoners (hun cliënten). Cliënt wordt geïnformeerd over deze regeling. De klacht wordt onafhankelijk behandeld.</p> <p>De contractant stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. In deze rapportage is minimaal beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoeveel klachten er zijn ingediend; - welke klachten zijn ingediend; - de afhandelingstermijn (per klacht); - de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht); - de wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht); - welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht). <p>Op verzoek van de gemeente kan de klachtenrapportage worden opgevraagd.</p> <p>Omschrijving klacht:</p> <p>Een klacht is een uiting van onvrede van cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten van de door Contractant uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde ondersteuning en de houding en gedrag van medewerkers.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contractant draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en objectieve klachtenafhandelingsprocedure, maakt deze kenbaar op de eigen website en communiceert deze met cliënt; 2. Contractant neemt elke klacht direct in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal vier weken afgehandeld; 3. Contractant informeert cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht; 4. Contractant communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze; 5. Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen; 6. Wanneer er via de interne procedure van Contractant niet is te komen tot een oplossing en Contractant en cliënt er in onderling overleg niet uitkomen, kan Contractant de klacht aan de Gemeente voorleggen; 7. Gemeente draagt zorg voor beoordeling van het geschil en de verdere afhandeling waar dit noodzakelijk dan wel gewenst is en koppelt dit terug naar cliënt en Contractant.
<p>Eis 17</p>	<p>Personeelsbeleid</p> <p>De contractant is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwaame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde ondersteuning passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner. De opdrachtgever dient dit op ieder moment aan de gemeente te kunnen aantonen.</p> <p>Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is altijd onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde medewerkers. Contractant zorgt voor een actieve en adequate begeleiding van hen. Vrijwilligers worden uitsluitend ingezet voor aanvullende taken. Vrijwilligers werkzaam bij contractant verrichten geen zorg handelingen. Vrijwilligers werkzaam bij contractant dragen nooit eindverantwoordelijkheid bij een opdracht.</p> <p>De contractant hanteert en werkt volgens de laatst geldende relevante cao.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat medewerkers en vrijwilligers de benodigde opleiding en scholing krijgen onder andere op basis van relevante ontwikkelingen met</p>

	<p>betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>De contractant zorgt ervoor dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen binnen de branche.</p> <p>De contractant draagt zorg voor een duurzame inzet van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers.</p> <p>De contractant heeft passend personeelsbeleid ontwikkeld en geborgd.</p> <p>Het is Contractant behoudens uitzonderingssituaties en na toestemming daartoe van Gemeente(n) niet toegestaan structureel uitzendkrachten in te zetten. De inzet van alfahulpverleners of bemiddelde hulpverleners is niet toegestaan. Indien uitzendkrachten incidenteel na toestemming worden ingezet dan is de Cao van contractant van toepassing en niet de (NBBU)-Cao voor uitzendkrachten</p> <p>De contractant heeft passend beleid ontwikkeld over de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.</p> <p>Op verzoek van de gemeente dient het personeelsbestand met bijbehorende opleiding aangeleverd te worden.</p>
Eis 18	<p>Verklaring omtrent gedrag (VOG) Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (inclusief alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met inwoners zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan 12 maanden.</p> <p>Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de contractant, die geen direct contact met de inwoner hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien contractant met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.</p> <p>De VOG is 5 jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke 3 jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (contractant).</p> <p>Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.</p> <p>Het volgende screeningsprofiel dient te worden aangevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor alle medewerkers met direct inwonercontact geldt screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier". - Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij eerste contractering met de gemeente. De VOG dient elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.
Eis 19	<p>Locaties De locatie(s) waar inwoners ondersteuning ontvangen zijn veilig, geschikt, toegankelijk en voldoen aan alle wet- en regelgeving op dat gebied.</p> <p>Het uitgangspunt is dat de inwoner zo lokaal mogelijk naar de Ondersteuning in groepsverband gaat. Het aanbod vindt zoveel mogelijk plaats in of in de buurt van de eigen leefomgeving van de client. Er wordt aangesloten op het 'normale leven' en de overgang hiernaar toe terig wordt ondersteund. Hiervoor geldt dat contractant beschikt over locaties in de gemeente waarvoor ze inschrijven of locaties hebben in aanliggende woonplaatsen. Alleen bij een tekort aan aanbod bij de desbetreffende gemeente en aanliggende woonplaatsen worden contractanten met locaties buiten deze grensgebieden toegelaten.</p> <p>Contractant voert de ondersteuning activiteiten daginvulling uit op een locatie die veilig, geschikt en toegankelijk is voor de doelgroep en voldoende faciliteiten bevat, inclusief gekwalificeerde medewerkers om tegemoet te komen aan de reële behoeften en wensen van de doelgroep. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt</p>

	<p>van de bestaande (sociale) infrastructuur in de gemeente en worden activiteiten van andere contractanten, zorgaanbieders of derden gericht op de doelgroep gecombineerd.</p> <p>Contractant stemt de indeling van de groep en de groeps grootte naar eigen inzicht af op de doelgroep op een dusdanige wijze dat iedere individuele cliënt te allen tijde de ondersteuning ontvangt die passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en hetgeen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing aan contractant is opgedragen. Contractant houdt er bij de indeling van groepen te allen tijde rekening mee dat cliënt zo min mogelijk wordt geconfronteerd met ongewenste prikkels of verstoringen door andere cliënten. Bij herhaaldelijke verstoringen of ongewenste prikkels grijpt contractant in en past waar nodig de groepsindeling en groeps grootte aan.</p> <p>In het geval van respijtopvang geldt eveneens dat contractant zorg draagt dat de locatie voor respijtopvang toegankelijk is voor de doelgroep en voldoende faciliteiten bevat, inclusief gekwalificeerde medewerkers om tegemoet te komen aan de reële behoeften en wensen van de doelgroep. Daarnaast draagt contractant zorg dat benodigde persoonlijke ondersteuning en overige zorg beschikbaar is dan wel georganiseerd wordt.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Locatie is cliëntgericht, veilig (brandveilig, voldoende vluchtwegen, bhv'ers zijn aanwezig evenals ontruimingsplannen en mogelijkheden die passen bij de doelgroep), geschikt en toegankelijk en bevat alle benodigde faciliteiten om tegemoet te komen aan de reële wensen en behoeften van de doelgroep; 2. Het terrein en de entrees van gebouwen waar cliënten ondersteuning ontvangen, zijn voor cliënten, bezoekers en medewerkers goed toegankelijk. 3. Bij het bepalen van de locaties voor ondersteuning in groepsverband wordt gebruik gemaakt van de bestaande (sociale) infrastructuur in de gemeente en worden activiteiten van andere contractanten, zorgaanbieders of derden gericht op de doelgroep indien mogelijk gecombineerd. 4. In het kader van de vermaatschappelijking moet worden uitgegaan van deconcentratie van ondersteuningsvoorzieningen, zodanig, dat deze voorzieningen centraal in het verzorgingsgebied zijn gelegen (dichtbij de doelgroep in een woonwijk) en met openbaar vervoer goed bereikbaar zijn, danwel dient Contractant het vervoer voor de cliënt te realiseren. Cliënten moeten bij voorkeur gebruik kunnen maken van voorzieningen in de nabije omgeving/buurt. 5. In het geval van respijtopvang is benodigde individuele ondersteuning of overige zorg beschikbaar of wordt deze door Contractant georganiseerd; 6. Groeps grootte is passend en doelmatig en is afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en hetgeen in de dienstverleningsopdracht/toewijzing aan Contractant is opgedragen; 7. Cliënt wordt zo min mogelijk geconfronteerd met ongewenste prikkels of verstoringen door andere cliënten.
Eis 20	<p>Administratieprotocol Contractant werkt met het berichtenverkeer conform het landelijke standaard administratieprotocol (SAP) – Inspanningsgericht, van het Ketenbureau I-sociaal domein.</p>
Eis 21	<p>Direct- en indirect cliëntgebonden tijd In de tarieven is een percentage productiviteit opgenomen. Hierbij is rekening gehouden met direct en indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder direct cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Face to face contact met de inwoner - Telefonisch overleg met de inwoner - Elektronisch contact zoals e-mail, beeldbellen, chat en dergelijke met de inwoner. - Contact met netwerk (personen die dicht bij de inwoner staan en helpen bij de re-integratie/participatie). Professionals behoren normaal niet tot dit netwerk. <p>De vorm van ondersteuning (face to face, telefonisch, elektronisch) moet passend zijn</p>

	<p>en in een redelijke verhouding met elkaar. De volgende werkzaamheden vallen onder indirect cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het voorbereiden van een activiteit - Verslaglegging - Reistijd <p>De indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd mag NIET gedeclareerd worden.</p>
Eis 22	<p>Wet- en regelgeving De contractant houdt zich onverkort aan de voor haar toepasselijke vigerende wet- en regelgeving.</p>
Eis 23	<p>Gemeentelijk beleid De contractant neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeente, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en daaruit voortvloeiend beleid van de gemeente Deventer.</p>
Eis 24	<p>Privacy De contractant werkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De contractant is zelf verantwoordelijk voor de toepassing van deze wetgeving bij het verwerken van persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke.</p>
Eis 25	<p>Winsten en uitkeringen Gemeente streeft naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat aanbieders een bijdrage dienen te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Aanbieders kunnen een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, of investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein gemeente Deventer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente accepteert niet zonder een valide opgave van redenen dat aanbieder excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaald (> 8%), excessief hoge kosten, rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert; - Indien hier naar oordeel van gemeente sprake van is, is aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering; - Indien aanbieder in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een toewijzingsstop, verlaging van tarieven en/of beëindiging van het contract.
Eis 26	<p>Scheiden wonen en zorg De gemeente omarmt de beweging naar een inclusieve samenleving. Dat wil zeggen dat mensen met beperkingen zo gewoon mogelijk meedoen aan de maatschappij. De ondersteuning die zij daarbij nodig hebben regelen we in hun woonomgeving en bij voorkeur in de eigen woning. De keuzes die we hierin met elkaar hebben gemaakt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In onze gemeente hebben mensen een stabiele en eigen (huur/koop) woonplek in de wijk, midden in de samenleving, - Wonen en ondersteuning worden los van elkaar geleverd, - We gaan maximaal uit van eigen kracht en eigen regie, - Het zelf regisserend vermogen wordt versterkt om een eigen thuis mogelijk te maken en uitstroom uit beschermd en beschut wonen voorzieningen te bevorderen. <p>De gemeente Deventer heeft de visie op de Wmo dat bewoners in hun eigen leefomgeving werken aan een sterk sociaal netwerk/vangnet. Bewoners weten de weg naar de voorzieningen in hun omgeving. Ondersteuning vanuit de Wmo wordt geleverd in de eigen leefomgeving en sluit aan op de uitgangspunten van het creëren van een</p>

	<p>netwerk en bekend zijn/gebruikmaken van de voorliggende voorzieningen in de wijk waar je woont.</p> <p>Aanbieders in de Wmo ondersteunen bewoners in de eigen leefomgeving. Het betreft in de Wmo geen woonopvang. De gemeente vindt dat wonen en ondersteuning los van elkaar staan. Dit betekent expliciet dat de huurovereenkomsten niet moeten worden gekoppeld aan de duur van de maatwerkvoorzieningen van de cliënt(en). Zo kan gewerkt worden aan de uitgangspunten van bouwen aan een netwerk in de eigen leefomgeving en kennismaken met de voorzieningen in de wijk.</p> <p>Door wonen en ondersteuning los te koppelen ontstaat er geen vermenging van deze twee. Het moet niet zo zijn dat je zonder een zorgvraag uit je woning/kamer moet en dat mensen een zorgvraag creëren om aan een woning/kamer te komen.</p>
Eis 27	<p>Benutten lokale (sociale) infrastructuur en aansluiting bij het digitaal berichtenverkeer</p> <p>Bij de uitvoering van de dienstverlening dient Contractant gebruik te maken van de beschikbare lokale (sociale) infrastructuur, cliënt waar mogelijk primair wijkgericht te faciliteren, en eraan bijdragen om de lokale (sociale) infrastructuur te versterken.</p> <p><u>Randvoorwaarden:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contractant draagt er zorg voor dat hij op de hoogte is van de beschikbare lokale (sociale) infrastructuur; 2. Contractant biedt passende ondersteuning aan in de nabijheid van de cliënt, binnen de gemeentegrenzen van de Gemeente Deventer of binnen een aangrenzende gemeente van de Gemeente Deventer. 3. In geval cliënt meerdere vormen van ondersteuning van meerdere partijen ontvangt, stemt Contractant de ondersteuning met die partijen af; 4. Contractant vult binnen een maand na contractering de Sociale Kaart van de gemeente Deventer via DeventerWijzer. 5. Contractant sluit aan bij de informele infrastructuur in de omgeving van de cliënt en draagt hiermee bij aan het creëren van een netwerk in de eigen leefomgeving en waarmee een snelle afschaling van het maatwerk kan worden gerealiseerd. <p><u>Resultaat:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contractant maakt effectief gebruik van de lokale (sociale) infrastructuur en het digitaal berichtenverkeer. 2. Contractant draagt bij aan de integrale ondersteuning aan de cliënt. 3. Ondersteuning vindt plaats zo dicht mogelijk bij de woonlocatie van de cliënt. 4. Er is sprake van zo minimaal mogelijke vervoersbewegingen door cliënt om de benodigde ondersteuning te ontvangen.
Eis 28	<p>No Show</p> <p>Proces in geval van no show: Wanneer er sprake is van No Show meldt Contractant dit bij de Gemeente; Toegang/gemeentelijke administratie, deze zullen de melding registreren onder het product 'No Show', waarna per periode van 4 weken voor maximaal één eenheid per maatwerkvoorziening mag worden gedeclareerd bij de Gemeente. Dit product is eigen-bijdrage plichtig. Melden van no show moet maximaal binnen 24 uur (tijdens kantoor tijden) na no show aan Team Toegang plaatsvinden. De Gemeente gaat met de Contractant in gesprek op het moment dat no show vaker dan gemiddeld voorkomt. De declaratie van no show is niet van toepassing op andere maatwerkvoorzieningen dan bovengenoemd.</p>

Deze bijlage is separaat te vinden in ABK (bijlage C als onderdeel van de offerteaanvraag) en wordt toegevoegd in de definitieve overeenkomst.

Bijlage 4 – Omschrijving maatwerkvoorzieningen

In deze bijlage worden de verschillende maatwerkvoorzieningen nader uitgewerkt.

1. Persoonlijke ondersteuning

Persoonlijke ondersteuning bestaat uit drie onderdelen:

1. Persoonlijke ondersteuning licht;
2. Persoonlijke ondersteuning basis;
3. Persoonlijke ondersteuning basis plus

Persoonlijke ondersteuning is gericht op het bevorderen (leren), behouden of compenseren van de zelfredzaamheid en het zelfstandig participeren, opdat een cliënt zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Uitgangspunt is dat de begeleiding plaatsvindt in de directe leefomgeving van de cliënt.

Indien een aanbieder inschrijft op de maatwerkvoorziening Persoonlijke ondersteuning is hij verplicht alle drie de onderdelen aan te bieden. Om voor Wmo maatwerkvoorzieningen in aanmerking te komen moet een cliënt tot de Wmo doelgroep behoren. Daarmee bedoelen we dat er sprake moet zijn van beperkingen, (chronisch) psychische of psychosociale problemen, waardoor er ondersteuning nodig is op het vlak van de zelfredzaamheid en participatie.

Veel begeleiding vanuit de Wmo gebeurt op individuele basis. Wanneer een aanbieder Persoonlijke ondersteuning biedt en merkt dat de doelstellingen waaraan gewerkt wordt met de cliënt ook – of misschien zelfs beter – samen met meerdere cliënten kan plaats vinden, dan staat de gemeente daar positief tegenover. In overleg wordt een nieuwe beschikking afgegeven voor de maatwerkvoorziening Ondersteuning bij activiteiten daginvulling.

Op het moment dat Persoonlijke ondersteuning wordt geboden zijn hierop de volgende voorwaarden van toepassing:

- De begeleiding geschiedt individueel (wordt aan maximaal 1 cliënt tegelijkertijd geboden);
- De begeleiding wordt geboden in een setting die toegankelijk en veilig is voor cliënt en waarbij de cliënt de aandacht krijgt die voor hem of haar passend is

Persoonlijke ondersteuning heeft altijd een doel. De begeleiding vindt plaats op geplande momenten én waar nodig met behulp van digitale middelen via extra contactmoment(en) op afstand waarbij de privacy van de cliënt is geborgd. Begeleiding kan daarnaast ondersteund worden door gebruik van digitale middelen als WhatsApp, Facetime, of andere vormen van digitale contacten. De gemeente Deventer juicht de inzet van digitale middelen toe. Inzet van digitale middelen mag geen volledige vervanging worden van directe face-to-face contact bij de cliënt. Het is belangrijk dat dit onderdeel is opgenomen in het ondersteuningsplan en afgestemd met de Toegang.

Persoonlijke ondersteuning licht

Er is sprake van zelfredzaamheidsproblemen, met name waar het gaat om ontmoeting en sociale contacten. Veelal enkelvoudige ondersteuning op verschillende gebieden (die los van elkaar kan worden geboden) waarvoor het aanbod in de vorm van algemene voorzieningen (nog) niet toereikend of beschikbaar is. Het gaat hier bijvoorbeeld om het opdoen van sociale contacten. Leidraad = vinger aan de pols. Het doel is altijd werken naar geen maatwerkvoorziening. Wat kan de omgeving bijvoorbeeld overnemen. Denk aan brieven lezen. De doelen zijn samen met de cliënt opgesteld en worden door de cliënt nagestreefd. De regie is in handen van de cliënt. Persoonlijke ondersteuning licht kan vaak in combinatie worden geboden met inzet van door professionals aangestuurde geschikte vrijwilligers.

Voorbeelden licht: maatjesprojecten, aansluiting zoeken voor overname, hulp bij administratie en financiën.

Uitgangspunten

1. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De begeleiding biedt passende ondersteuning, aansluitend op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
2. Er wordt toegeleid naar de beschikbare Algemene voorzieningen en een toelichting hierop is een verplicht onderdeel van het ondersteuningsplan.
3. Het te behalen resultaat staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad en benodigde ureninzet.
4. De begeleiding kent een integrale aanpak. Op- en afschalen en combinaties van zorg zijn mogelijk in overleg met de lokale toegang.

Doelen

1. Versterken, activeren of stabiliseren van de eigen kracht, sociale vaardigheden en ontwikkelen van de mogelijkheden om te participeren.
2. Inzicht creëren in- en ontwikkelen van de mogelijkheden van ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk.
3. Versterken, activeren of stabiliseren van de zelfredzaamheid.
4. versterken van (ervaren) participatie, door een zinvolle daginvulling
5. Signaleren van (dreigende) overbelasting bij de mantelzorger(s) en door ondersteuning overbelasting voorkomen.

Doelgroep

Cliënten met psychische- en psychosociale klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), een psychiatrische aandoening of beperking, psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- Onbegrepen gedrag

Complexiteit

De hulpvraag heeft o.a. de volgende kenmerken:

- De problematiek komt veelal voort uit een belemmering zoals hierboven beschreven.
- Er is geen sprake van kortdurende vragen maar om tekortschietende zelfregie.
- De cliënt heeft ondersteuning nodig op één of op meerdere levensgebieden.
- De cliënt heeft redelijk tot matig inzicht in de eigen beperkingen, zodat een bepaalde verantwoordelijkheid genomen kan worden door cliënt zelf.

Inzet

Indicaties worden in uren/minuten afgegeven zoals opgenomen in de beschikking zodat de cliënt samen met de aanbieder de inzet kan afstemmen op de situatie van de cliënt. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren/minuten per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de uren/minuten zoals opgenomen in de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen.

Niveau uitvoerend medewerkers

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning licht volstaat een personele mix van MBO 3 en MBO 4 opgeleide medewerkers. De medewerker heeft specifieke aantoonbare kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven/Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van (werk)ervaring en/of diploma's en/of cursussen.

Persoonlijke ondersteuning basis

Er is sprake van basis ondersteuning als er beperkingen zijn in de zelfredzaamheid op meerdere leefgebieden (zelfredzaamheidsmatrix) en/of gedragsproblematiek waarbij de persoonlijke ondersteuning op de verschillende

leefgebieden en/of in relatie tot de gedragsproblematiek aan elkaar gerelateerd is. Vanwege de aard, omvang en duur van de beperkingen is de inwoner niet voldoende in staat om op eigen kracht of met hulp vanuit het netwerk tot een vorm van dagstructurering te komen. Er kan sprake zijn van zelfredzaamheidsproblemen op regie, structuur en/of communicatie (sociale contacten). Deze vorm van ondersteuning wordt door zorgaanbieders geboden en vereist speciale kennis en expertise die niet bij vrijwilligers zondermeer aanwezig is. Leidraad is van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag. De doelen zijn samen met de cliënt opgesteld en worden als gezamenlijke doelen nagestreefd. Er is sprake van gedeelde regie. Soms is sprake van een ontwikkeltraject (trainen/aanleren/stimuleren) van gedeelde regie naar eigen regie.

Persoonlijke ondersteuning basis bestaat uit:

1. Activiteiten gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid en participatie.
2. Het ondersteunen bij of het oefenen met en aanleren van vaardigheden of aansturen van algemene dagelijkse levensverrichtingen (hierna: ADL).¹
3. Het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van (dag)structuur of het voeren van regie, waaronder vaardigheden in zelfregelend vermogen.

Specifiek gaat het om:

- Begeleiden in verband met tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen (dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties).
- Begeleiden bij sociaal-emotionele/psychische problematiek die samenhangt met de problematiek die de zelfredzaamheid en participatie beperkt.
- Begeleiden bij de opbouw en onderhoud van een sociaal netwerk en contacten met als doel zelfredzaamheid.
- Begeleiden bij het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijks leven door herhaling en methodische interventie.

Uitgangspunten

1. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De begeleiding biedt passende ondersteuning, aansluitend op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
2. De (lokale) mogelijkheden van beschikbare Algemene voorzieningen worden optimaal benut en is een verplicht onderdeel van het ondersteuningsplan.
3. Het te behalen resultaat staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan en door aanbieder vertaald in een uitvoeringsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad en benodigde ureninzet.
4. De begeleiding kent een integrale aanpak. Op- en afschalen en combinaties van zorg zijn mogelijk in overleg met de lokale toegang.

Doelen

1. Versterken, activeren of stabiliseren van de eigen kracht, sociale vaardigheden en ontwikkelen van de mogelijkheden om te participeren.
2. Inzicht creëren in- en ontwikkelen van de mogelijkheden van ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk.
3. Versterken, activeren of stabiliseren van de zelfredzaamheid. Daaronder begrepen persoonlijk functioneren en vaardigheden die nodig zijn voor het voeren van een gestructureerd huishouden en het verrichten van algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL). Versterken, activeren en/of stabiliseren van de zelfregie over het dagelijks leven, waaronder begeleiding bij tekortschietende vaardigheden in zelfregelend vermogen: dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken en administratie.
4. Leren omgaan met- en acceptatie van een (chronische) beperking.
5. Versterken van de zingeving in het dagelijks leven.

¹ Het gaat hierbij meer om het ondersteunen bij ADL (bijvoorbeeld aansporing tot wassen en aankleden), dan het overnemen ervan.

6. Signaleren van (dreigende) overbelasting bij de mantelzorger(s) en door ondersteuning overbelasting voorkomen.

Doelgroep

Cliënten met psychische- en psychosociale klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), een psychiatrische aandoening of beperking, psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De hulpvraag heeft o.a. de volgende kenmerken:

- De problematiek komt veelal voort uit een belemmering zoals hierboven beschreven.
- Er is geen sprake van kortdurende vragen maar een tekortschietende zelfregie over een langere tijd.
- De cliënt heeft ondersteuning nodig op één of op meerdere levensgebieden.
- De cliënt heeft redelijk tot matig inzicht in de eigen beperkingen, zodat een bepaalde verantwoordelijkheid genomen kan worden door cliënt zelf.
- Onverwachte hulpvragen zijn planbaar en uitstelbaar tot volgende contactmomenten of telefonisch contact tijdens kantooruren.

Inzet

Indicaties worden in uren/minuten afgegeven zoals opgenomen in de beschikking zodat de cliënt samen met de aanbieder de inzet kan afstemmen op de situatie van de cliënt. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren/minuten per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de uren/minuten zoals opgenomen in de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen.

Niveau uitvoerend medewerkers

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning basis volstaat MBO 4 als niveau van de medewerker. Specifieke aantoonbare kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven/Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van (werk)ervaring en/of diploma's en/of cursussen.

Persoonlijke ondersteuning basis plus

Er is sprake van basis plus ondersteuning in geval van ernstige problemen op meerdere leefgebieden en/of gedragsproblematiek en het (tijdelijk) niet of slechts in beperkte mate zelfredzaam zijn. Naast de persoonlijke ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt de cliënt vaak specialistische zorg/toezicht. Vaak gaat het om situaties waar mensen zelfs met deze ondersteuning nog maar net thuis kunnen blijven wonen. Dit vereist speciale expertise die enkel kan worden geboden door professionals en niet door vrijwilligers, ook niet als zij specifiek geschoold zouden worden. Vanwege de aard, omvang en duur van de beperkingen is de inwoner niet in staat tot een vorm van dagstructurering te komen. De inwoner is aangewezen op een gespecialiseerde vorm van begeleiding, vanwege complexe problematiek, waarbij wordt aangesloten bij de mogelijkheden en wensen van de deelnemer.

Er is geen sprake van gedeelde regie, maar van overname van regie door de begeleider. De bedoeling van deze ondersteuning is om tijdelijk deze extra inzet te leveren zodat zo snel mogelijk (binnen maximaal 1 jaar) weer af te schalen naar basis en te zorgen voor een stabiele basis.

Bij onvoldoende kennis van de beperking zou de begeleiding een averechts effect kunnen hebben.

Persoonlijke ondersteuning basis plus kan ingezet worden wanneer een situatie escaleert of dreigt te escaleren en er stabilisatie nodig is en is in principe altijd voor een korte periode van toepassing.

Een combinatie van problematiek is geen reden om Persoonlijke ondersteuning basis plus in te zetten. Voorwaarde voor Persoonlijke ondersteuning basis plus is dat er een reële verwachting bestaat dat cliënt met behulp van de inzet van Persoonlijke ondersteuning basis plus is te stabiliseren dan wel een positieve verandering door zal maken en/of de inzet bijdraagt aan versnelde zelfredzaamheid en participatie. Dit zodat daarna Persoonlijke ondersteuning basis weer een toereikende maatwerkvoorziening is. Bij verslechtering of aanvullende problematiek moet altijd een kritische afweging worden gemaakt of er nog sprake is van maatwerkondersteuning vanuit de Wmo of dat een oplossing in bijvoorbeeld behandeling of wlz voorliggend is.

Complexiteit

Onderstaande kenmerken maken dat een cliënt in aanmerking kan komen voor Persoonlijke ondersteuning basis plus. Cliënt heeft ernstig tekortschietende vaardigheden in het zelfregulerend vermogen of bij gedragsproblemen zoals:

- Acute "extra" psychische en/of psychiatrische problematiek.
- Aanvullende diagnoses met invloed op het dagelijks functioneren van de cliënt.
- Minder remmingen op gedrag/zwaardere gedragsproblemen en/of onvoorspelbaarheid en/of grilligheid) dat niet hanteerbaar is voor de betrokkene zelf.
- Toename in destructief gedrag (gericht op zichzelf en/of de ander, zowel letterlijk als figuurlijk).
- Toename in zelf verwondend of zelfbeschadigend gedrag.
- Toename en ernstigere problemen op meerdere leefgebieden.
- Toename van de verslavingsproblematiek waardoor er ernstige beperkingen in het dagelijks functioneren ontstaan.

Waardoor erbij niet ingrijpen sprake is van;

- Grote risico's voor de veiligheid van cliënt en omgeving en/of;
- Een sterkere toegenomen verslechtering van de gezondheidssituatie van de cliënt dan bij reguliere begeleiding in een stabielere situatie.

Inzet

Indicaties worden in uren/minuten afgegeven zoals opgenomen in de beschikking zodat de cliënt samen met de aanbieder de inzet kan afstemmen op de situatie van de cliënt.

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning basis plus is een mix medewerkers met een MBO 4 en HBO werk- en denkniveau noodzakelijk. Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is voor het opstellen en bewaken van het ondersteuningsplan een ervaren professional nodig (minimaal FWG 45 of hoger) met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau met specifieke kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven en aantoonbaar relevante ervaring.

2. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling bestaat uit drie onderdelen:

1. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht;
2. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis;
3. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis plus

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling is gericht op het bevorderen (leren), behouden of compenseren van zelfredzaamheid gericht op het zoveel mogelijk zelfstandig participeren. Dit vindt plaats in groepsverband, veelal in de vorm van dagbesteding of dagopvang. Daar waar mogelijk ook met inzet van informele zorg.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling is voorliggend op persoonlijke ondersteuning als hetzelfde doel wordt beoogd. Aan sommige vormen van dagactiviteiten kan iedereen meedoen, zoals activiteiten in de buurt of vrijwilligerswerk. Dit zijn de algemeen toegankelijke voorzieningen. Als dat onvoldoende ondersteuning biedt, kan Ondersteuning bij activiteiten daginvulling vanuit maatwerkvoorzieningen worden ingezet.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling kan alleen geleverd worden in combinatie met vervoer.

Voor Ondersteuning bij activiteiten daginvulling zijn de volgende algemene uitgangspunten van toepassing:

Uitgangspunten

1. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De begeleiding biedt passende ondersteuning, aansluitend op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
2. Het te behalen resultaat staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad en deelnemende dagdelen. In het ondersteuningsplan worden concrete mijlpalen van ontwikkelingsdoelen benoemd. Het plan biedt inzicht in de mogelijkheden om op termijn af te schalen en/ of uit te stromen. Van belang is het methodisch toewerken naar het vastgestelde perspectief.
3. De begeleiding kent een integrale aanpak; indien nodig wordt persoonlijke ondersteuning gelijktijdig ingezet. Op- en afschalen en combinaties van ondersteuning of andere vormen van ondersteuning zijn mogelijk in overleg met de lokale toegang.
4. Aanbieders kunnen geen aanvullende bijdrage vragen aan de cliënt, tenzij het gaat om bijdragen voor diensten die niet onder de dagbesteding vallen en die extra aangeboden worden (maaltijden) in dat geval heeft de cliënt de keuze of hij de extra aangeboden dienst wel of niet wil afnemen. (zie ook 5)
5. Maaltijden: aanbieders bieden aan deelnemers die twee aaneensluitende dagdelen deelnemen een maaltijd die gebruikelijk is voor het tijdstip van de dag. De kosten voor de maaltijd zijn geen onderdeel van het tarief voor de Ondersteuning bij activiteiten daginvulling. Aanbieders kunnen hiervoor naar redelijkheid een eigen bijdrage van de cliënten vragen. Hulp aan deelnemers bij het eten maakt onderdeel uit van het tarief Ondersteuning bij activiteiten daginvulling. Indien nodig wordt er lichte assistentie geleverd bij de persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld toiletgang).
6. Het is aanbieders niet toegestaan om potentiële deelnemers te weigeren vanwege de zwaarte of complexiteit van hun beperkingen. Alleen in bijzondere situaties (vooral als de veiligheid van anderen in gevaar zou komen) kan hier, na overleg met de lokale toegang, van worden afgeweken.
7. De Ondersteuning bij activiteiten daginvulling is;
 - a. Zo passend mogelijk: de talenten, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt staan centraal (niet de problematiek);
 - b. Zo inclusief mogelijk;
 - c. Zo lokaal mogelijk: Ondersteuning bij activiteiten daginvulling vindt plaats in de wijk waar de cliënt woont. Als de benodigde Ondersteuning bij activiteiten daginvulling niet aanwezig is in de wijk wordt naar het dichtstbijzijnde alternatief gekeken;
 - d. Gericht op zelfredzaamheid: er is bij Ondersteuning bij activiteiten daginvulling zoveel mogelijk aandacht voor de zelfredzaamheid van de cliënt.
8. Bij een aanbod van meerdere aaneengesloten dagdelen is er een mogelijkheid voor de deelnemers om te rusten.
9. Binnen de vormen van Ondersteuning bij activiteiten daginvulling kan er sprake zijn van activiteiten in groepsverband en één op één contact met de cliënt. Tijdens de Ondersteuning bij activiteiten daginvulling wordt met en van elkaar geleerd. De één op één contacten richten zich op wat een cliënt persoonlijk nodig heeft. Dit wordt tijdens de Ondersteuning bij activiteiten daginvulling afwisselend van elkaar geboden.

Inzet

De toegang indiceert op basis van een gemiddeld aantal uren per week. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal dagdelen per week bepalen binnen de omvang van de dagdelen zoals opgenomen in de beschikking.

Toelichting op de voorzieningen Ondersteuning bij activiteiten daginvulling (licht, basis, basis plus en bijbehorend vervoer):

1. Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht

Er is sprake van zelfredzaamheidsproblemen, met name als het gaat om ontmoeting en sociaal contact. Deze ondersteuning is ook te bieden via een algemene voorziening, zoals een ontmoetingsplek in de wijk of een vrijwilliger die thuis op bezoek komt. Bij het ontbreken hiervan kan dit als maatwerkvoorziening worden aangeboden.

NB: Wanneer algemene voorzieningen in de wijken toe nemen zal de inzet van deze maatwerkvoorziening op termijn afnemen/vervallen. Deze wordt dan vervangen door toeleiden naar inloopuren in een wijkgebouw waar vrijwilligers zorgen voor activiteiten, samen met bezoekers.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht is gericht op behoud van niveau van de cliënt of voorkomen van achteruitgang (stabilisatie), hieronder verstaan we het volgende:

Behoud: De doelgroep is beperkt om een besteding van de dag zelfstandig in te vullen. Hierbij is een duidelijke ondersteuningsbehoefte en/of een begeleidingsbehoefte aan de orde.

De inzet van Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht:

- a. Draagt bij aan het ontlasten van de ondersteuning die naasten bieden;
- b. Draagt bij aan het activeren van betreffende inwoner;
- c. Draagt bij aan een evenwichtige dag- en weekinvulling;
- d. Draagt bij aan het langer zelfstandig thuis wonen.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht voorziet in sociaal contact en daagt uit in de eigen mogelijkheden van client. Hiermee wordt (sociale) achteruitgang en eenzaamheid voorkomen.

De cliënt vergroot zijn eigenwaarde door deelname. Deelnemen aan daginvulling biedt structuur in de dag. Basisvaardigheden en sociale vaardigheden worden onderhouden.

Doelen

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht bestaat uit in groepsverband laagdrempelige activiteiten doen, die niet algemeen beschikbaar zijn, die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hiermee wordt:

- Sociaal contact en ontmoeting geboden.
- dagritme geboden.
- de situatie zoveel mogelijk gestabiliseerd.

De richtlijn voor de groepsgrootte is gemiddeld 8 personen per professionele begeleider.

Doelgroep

Cliënten met lichte chronische psychische- en psychosociale klachten, NAH, , verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid, zoals vasthouden dag structuur en creëren zinvolle dagbesteding;
- psychisch functioneren;

- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De doelgroep Ondersteuning bij activiteiten daginvulling licht heeft een beperkt sociaal netwerk en behoefte aan ondersteuning om te komen tot participatie.

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Ondersteuning activiteiten daginvulling licht volstaat een mix van MBO 3 en MBO 4 als niveau van de medewerkers. Medewerker heeft specifieke aantoonbare kennis passend bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven/Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's, (werk)ervaring en/of cursussen

2. Ondersteuning bij daginvulling basis

Er is sprake van basis ondersteuning als er beperkingen in de zelfredzaamheid op meerdere leefgebieden en/of gedragsproblematiek is. De kern is bezig zijn en daginvulling. Vanwege de aard, omvang en duur van de beperkingen is de inwoner niet voldoende in staat is om op eigen kracht of met hulp vanuit het netwerk tot een vorm van dagstructurering te komen. Zelfredzaamheidsproblemen op regie, structuur en/of communicatie (sociale contacten). Deze vorm van ondersteuning vereist speciale expertise die niet bij alle vrijwilligers aanwezig is. De doelen zijn samen met de cliënt opgesteld en worden door de cliënt nagestreefd. De regie is in handen van de cliënt.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis is gericht op behoud van niveau van de cliënt of voorkomen van achteruitgang (stabilisatie), hieronder verstaan we het volgende:

Behoud: De doelgroep is beperkt om een besteding van de dag zelfstandig in te vullen. Hierbij is een duidelijke ondersteuningsbehoefte en/of een begeleidingsbehoefte aan de orde.

De inzet van Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis:

- a. Draagt bij aan het ontlasten van de ondersteuning die naasten bieden;
- b. Draagt bij aan het activeren van betreffende inwoner;
- c. Draagt bij aan een evenwichtige dag- en weekinvulling;
- d. Draagt bij aan het langer zelfstandig thuis wonen.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis kan ook in de vorm van bijvoorbeeld een repeterende werkvorm plaatsvinden (nuttig werk) in een veilige beschutte omgeving onder begeleiding. In deze vorm worden cliënten in de groep (sociaal) geprikkeld en tijdens de werkzaamheden uitgedaagd in de eigen mogelijkheden. Hiermee wordt (sociale) achteruitgang en eenzaamheid voorkomen.

De cliënt ontleent eigenwaarde aan de geleverde werkvorm. Deelnemen aan groepsbegeleiding in een werkvorm biedt structuur in de dag en week. Arbeidsvaardigheden, basisvaardigheden en sociale vaardigheden worden onderhouden.

Doelen

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis bestaat uit in groepsverband laagdrempelige activiteiten doen, die niet algemeen beschikbaar zijn, die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hiermee wordt:

- dagritme geboden.
- de situatie zoveel mogelijk gestabiliseerd.
- de mantelzorger ontlast.
- het langer zelfstandig thuis wonen ondersteund.
- sturing geboden op het gebied van de emotieregulatie.

De richtlijn voor de groepsgrootte is gemiddeld 7 personen per professionele begeleider.

Doelgroep

Cliënten met matige chronische psychische- en psychosociale klachten, NAH, psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid, zoals vasthouden dag structuur en creëren zinvolle dagbesteding;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De doelgroep Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Is soms beperkt leerbaar, echter de stapjes zijn op dit moment niet zo groot dat doorgroei naar (entree)opleiding, beschut werk, vrijwilligerswerk of werk met BAB-indicatie te verwachten is.

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Ondersteuning activiteiten daginvulling basis volstaat MBO 4 als niveau van de medewerkers. Medewerker heeft specifieke aantoonbare kennis passend bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven/Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen.

Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis plus

Er is sprake van basis plus als samen met de persoon wordt gekeken waar deze behoefte aan heeft om activiteiten te gaan doen en/of om door te stromen naar zelfstandigheid voor daginvulling. Verschillende activiteiten kunnen hiervoor worden uitprobeerde, desgewenst bij verschillende organisaties. De activiteiten zijn er op gericht om de persoon steeds zelfstandiger te maken en toe te leiden naar (vrijwillgers)werk, waar mogelijk. Het is dan ook wenselijk bij toeleiding naar werk dat deze periode zo kort mogelijk duurt, gedacht wordt aan maximaal 1 jaar.

In Deventer is de stadswerkplaats geïntroduceerd. Het doel van de stadswerkplaats is om zoveel mogelijk de mensen te laten uitstromen naar werk. Dit betekent dat de Wmo en PW zijn gecombineerd in een ladder. Al het aanbod is gerangschikt naar deze ladder. Dit betekent dat het onderscheid naar licht, basis en basis plus op elke trede kan plaatsvinden, maar dat de doelen verschillend zijn.

De inzet van Ondersteuning bij activiteiten daginvulling basis plus:

- a. Draagt bij aan het activeren van betreffende inwoner;
- b. Draagt bij aan een evenwichtige dag- en weekinvinging;
- c. Draagt bij aan het ontwikkelen van vaardigheden richting werk;

Doelgroep

Deze vorm van groepsbegeleiding is bedoeld voor cliënten met een leerpotentieel en is met name gericht op ontwikkeling en waar mogelijk uitstroom richting (on)betaald werk. Vaak zijn dit cliënten met een (deels) overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. Methodisch toewerken naar perspectief staat centraal, indien mogelijk (deels) betaald werk (met ondersteuning).

Behoud

Ondersteuning bij daginvulling basis plus richt zich op het overdragen of aanleren van kennis en/of vaardigheden gericht op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie en/of werk van de cliënt. De cliënt ontleent eigenwaarde aan de geleverde arbeid en is intrinsiek gemotiveerd om te leren en (door) te ontwikkelen.

De groepsbegeleiding arbeidsmatig biedt structuur in de dag en week. Werknemersvaardigheden, basisvaardigheden en sociale vaardigheden worden onderhouden en er wordt actief gewerkt aan doorgroei naar een opleiding, beschut werk of werk. Sommige cliënten in de doelgroep hebben een (chronische) arbeidsbeperking, waardoor de Participatiewet (nog) niet direct een uitkomst biedt maar wel in de nabije toekomst. Het perspectief op doorgroei moet binnen een jaar jaar duidelijk zijn.

Er vindt samenwerking plaats met andere (toekomstige) partners zoals klantmanagers/consulenten Wmo en Participatiewet, sociale werkbedrijven en onderwijsinstellingen.

Doelen

Binnen de groepsbegeleiding worden de volgende vaardigheden ontwikkeld, versterkt en uitgebouwd:

- a. Basisvaardigheden
- b. Werknemersvaardigheden: o.a. op tijd komen, opdrachten (deels) zelfstandig uitvoeren, openstaan voor veranderingen
- c. Sociale vaardigheden: o.a. gezonde voeding, er verzorgd uitzien, sociale omgangsnormen, acceptatie van anderen met hun tekortkomingen, emotie-regulatie.
- d. Het omgaan en accepteren van eigen beperkingen.

De richtlijn voor de groepsgrootte is gemiddeld 6 personen per professionele begeleider.

Indien de ontwikkeling van de cliënt heeft geleid tot bijvoorbeeld ondersteuning of werken vanuit de Participatiewet, dan is aanbieder verplicht om indien de cliënt hiertoe in staat is de cliënt, in overleg met de Wmo Coach en/of de consultant participatie, over te dragen naar ondersteuning vanuit de Participatiewet. Dit is gefaciliteerd middels de Stadswerkplaats.

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Ondersteuning activiteiten daginvulling basis plus volstaat een mix van MBO 4 en HBO als werk- en denkniveau van de medewerkers. Medewerker heeft specifieke aantoonbare kennis passend bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven/Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van (werk)ervaring, diploma's en/of cursussen

Vervoer (zowel regulier als speciaal vervoer)

Het kan voorkomen dat Cliënt niet zelfstandig met gebruikelijke hulp of ondersteund door mantelzorg naar de locatie kan reizen waar ondersteuning bij daginvulling door Contractant wordt aangeboden. Indien een inwoner niet in staat is om op eigen kracht naar de locatie van de daginvulling te komen, dan zal de lokale toegang dit opnemen in de beschikking aan de inwoner.

De aanbieder moet er vervolgens voor zorgen dat de inwoner vanaf het woonadres naar de locatie van daginvulling wordt vervoerd en vice versa (niet middels openbaar vervoer).

Dit geldt voor zowel regulier vervoer als rolstoelvervoer.

Het is aan de aanbieder hoe het vervoer wordt vormgegeven. Uiteraard dient wel rekening te worden gehouden met de meest logistiek gunstige aanpak voor de client.

De aanbieder van ondersteuning bij daginvulling:

- Is vrij voor het vervoer afspraken te maken met vrijwilligersinitiatieven of afspraken te maken met andere zorgaanbieders;
- Heeft de opdracht bij ontwikkelperspectief van de inwoner te blijven stimuleren op het vergroten van de zelfredzaamheid en het gebruik van reguliere vervoersmiddelen (OV/Fiets). Dat is dan onderdeel van het (ondersteunings)plan;

- Mag voor het vervoer naar de Ondersteuning in groepsverband niet sturen op het gebruik van het collectiefvraagafhankelijk vervoer.

De aanbieder dient zich te conformeren aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs zoals deze ook in het regiovervoer gelden en de Code 'Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers'(Code VVR). Medewerkers of vrijwilligers die worden ingezet voor het uitvoeren van het vervoer, voldoen aan de gestelde vereisten, zijn capabel, competent en hebben affiniteit met, en kennis van de inwoners die zij vervoeren en hun mogelijkheden en beperkingen.

De Gemeente heeft voor het vervoer forfaitaire bedragen vastgesteld, gesplitst in vervoer en rolstoelvervoer. Aanbieder ontvangt per Cliënt, indien dit is vastgelegd in de beschikking , een vaste vergoeding per dag dat Cliënt daadwerkelijk aanwezig is (en vervoerd wordt door Contractant) en gebruik maakt van de ondersteuning.

Uitgangspunten

1. De cliënt moet zo dichtbij mogelijk bij zijn woonadres naar een locatie van daginvulling gaan waarbij een grens getrokken is tot en met de buurgemeenten welke grenzen aan de buitenste grenzen van de gemeente. Hierdoor wordt vervoer beperkt tot een gemiddelde afstand van minder dan 10 kilometer enkele reis. Voor de vestigingsplaats van aanbieders geldt tevens dat deze zich bevinden binnen de hiervoor genoemde grenzen, bij voorkeur in de gemeente, tenzij er sprake is van nieuw en/of onderscheidend aanbod waar behoefte aan is.
2. In principe maakt de cliënt gebruik van de daginvulling die het dichtst bij de eigen woning georganiseerd wordt. Is de aanbieder gesitueerd buiten de onder 1 aangegeven grenzen dan moet de aanbieder, de extra kosten voor het vervoer buiten deze grenzen zelf betalen.
3. De aanbieder van de Ondersteuning bij activiteiten daginvulling is verantwoordelijk voor het bieden van passend vervoer naar en van de dichtstbijzijnde passende Ondersteuning bij activiteiten daginvulling. De aanbieder is vrij hierbij de best passende vorm van vervoer te bepalen.
4. Aanbieder past flexibiliteit toe bij de inzet van vervoer. Het kan bij voorbeeld zijn dat een cliënt (tijdelijk) het vervoer zelf kan regelen.
5. De begeleiding die nodig is tijdens vervoer maakt onderdeel uit van dit product.
6. De cliënt wordt bij de voordeur door de chauffeur opgehaald en bij het naar huis brengen wacht de chauffeur totdat de voordeur wordt geopend en de cliënt de woning binnentreedt.
 - a. Onder deur verstaan we:
 - i. een voordeur van een woning of ander gebouw waar de client woont of verblijft; `
 - ii. de centrale ingang bij een woningcomplex waar de client woont of verblijft. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
 - iii. een afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en de chauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
 - iv. de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark waar de client woont of verblijft. Ongeacht of het terrein begaanbaar is over verharde wegen of niet, de hoofdingang, receptie of slagboom is het afspreekpunt (de "voordeur");
 - v. een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van aanbieder bereikbaar is via de openbare weg.
7. De cliënt is verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur de cliënt bij het vastmaken. Ook als cliënt zittend in de rolstoel wordt vervoerd, draagt cliënt de veiligheidsgordel.

Eisen aan chauffeurs en voertuigen

Medewerkers/vrijwilliger die het vervoer voor cliënten uitvoeren:

- a. Zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;
- b. Medewerker heeft affiniteit met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;
- c. Heeft (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt er voor dat

- deze veilig worden vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;
- d. Zorgt ervoor dat de inwoner veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;
 - e. Is bekend met het omgaan van hulpmiddelen zoals het vastzetten van een rolstoel.

Vervoer in Rolstoel of scootmobiel

Hierop is, naast voorestaande onderstaande uitgangspunten van toepassing:

- Wmo-reizigers kunnen de volgende hulpmiddelen meenemen: • (duw)rolstoel • elektrische rolstoel • opvouwbare rolstoel • rollator • scootmobiel • aankoppel-handbike • opvouwbare loopfiets
- Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan, is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog.
- Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben, zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage (opvouwbare rolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbare loopfiets). Wanneer client in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient client zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u ook naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (<http://codevvr.nl/>).
- In het geval van een scootmobiel draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in en uit. De reiziger stapt lopend via de zijdeur in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

3. Ondersteuning bij een schoon huis

Ondersteuning bij een schoon huis is gericht op structurele ondersteuning bij het uitvoeren van een deel van de huishoudelijke taken. De uit te voeren huishoudelijke taken vinden plaats op basis van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (HHM) (zie bijlage).

In de kern gericht op onderhouden van het huishouden (huishoudelijke hulp). Voorbeeld: het zware poetswerk moet worden overgenomen omdat het bukken niet meer gaat.

Uitgangspunten

1. De cliënt en eventuele huisgenoten en hun mogelijkheden vormen het uitgangspunt.
2. Activiteiten die door de cliënt zelf kunnen worden uitgevoerd, behoren tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt voert dan een deel van het huishouden zelf uit en voor het andere deel wordt ondersteuning geboden. Uit de eigen verantwoordelijkheid vloeit ook voort dat geen rekening gehouden wordt met de gevolgen van keuzes waarop de cliënt zelf invloed heeft.
3. De medewerker biedt passende ondersteuning, aansluitend op de beperkingen en de mogelijkheden van de cliënt. Afhankelijk van de situatie van de cliënt worden huishoudelijke activiteiten uitgevoerd en/of overgenomen.
4. Er wordt bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden te allen tijde aangesloten bij de vaardigheden van de cliënt. Dus:
 - a. samen op werken als het kan
 - b. fysieke overname waar noodzakelijk
5. In geval van overlijden van de cliënt, waarbij een huisgenoot achterblijft, stopt de huishoudelijke hulp 14 dagen, na datum van overlijden van de cliënt. Melding van overlijden en beëindiging huishoudelijke hulp wordt gedaan door aanbieder aan de betreffende gemeente. In geval van permanent verblijf elders wordt de ondersteuning per direct beëindigd.

Doel

Het resultaat van de ondersteuning is dat de cliënt beschikt over een schoon en leefbaar huis. Een schoon en leefbaar huis betekent dat men gebruik moet kunnen maken van de in gebruik zijnde ruimtes in de woning. Het huis dient zodanig schoon te zijn dat een basishygiëne is geborgd, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Dit betekent dat men gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap.

Een schoon huis wil niet zeggen dat alle vertrekken wekelijks schoongemaakt moeten worden. Hiertoe vallen dus niet hobby ruimtes, berg ruimtes en onderverhuurde ruimtes.

Het betekent dat het huis niet vervuult en periodiek schoon wordt gemaakt om zo een algemeen aanvaard basisniveau van schoon te realiseren. Indien cliënt regie kan voeren over het eigen leven, mag van hem/haar worden verwacht dat werkzaamheden worden geprioriteerd en keuzes worden gemaakt.

Naast een schoon huis zijn neven doelen;

1. het beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;
2. het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren;
3. het kortdurend aanleren van huishoudelijke vaardigheden door het gezamenlijk uitvoeren van huishoudelijke taken.

Ter verhoging van de kwaliteit en kostenbeheersing van huishoudelijke ondersteuning verwacht gemeente dat aanbieder het gebruik van domotica door de cliënt stimuleert en zorgtechnologie inzet waar mogelijk en toepasselijk voor de cliënt.

Doelgroep

De ondersteuning is bedoeld voor:

1. De cliënt met een langdurige beperking, waardoor fysieke werkzaamheden (deels) moeten worden overgenomen;
2. De cliënt die (deels) zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden, maar die ondersteuning nodig heeft bij en/of het aanleren van vaardigheden voor het voeren van een huishouden;
3. De cliënt die niet zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden en hierbij ondersteuning nodig heeft. De organisatie kan worden overgenomen;
4. De cliënt die een kortdurende of middellange beperking heeft door revalidatie/ontslag uit het ziekenhuis;
5. Het ontlasten van de mantelzorger.

Inzet

Indicaties worden in uren/minuten afgegeven zoals opgenomen in de beschikking zodat de cliënt samen met de aanbieder de inzet van de hulp bij het huishouden kan afstemmen op de situatie van de cliënt. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de uren/minuten zoals opgenomen in de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen.

Niveau uitvoerend medewerker

Medewerkers zijn opgeleid en getraind conform de CAO voor Thuiszorg (VVT) en worden ingeschaald en beloond in tenminste de HV loonschaal (CAO-VVT). Het niveau van de geleverde hulp is minimaal gebaseerd op het kwalificatieniveau van de medewerker/professional of aantoonbare gelijkwaardige kennis, ervaring en relevante competenties, waarmee wordt voldaan aan de benodigde kennis en ervaring om de huishoudelijke hulp te realiseren. Aanbieder maakt voorafgaand aan de inzet van de medewerker en initieel bij inschrijving aantoonbaar dat in te zetten medewerkers getraind en geïnstrueerd zijn om de huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren.

4. Regie op het huishouden

In de kern gericht op leren van huishoudelijk taken/huishoudelijke hulp. Voorbeeld: de persoon wil leren hoe je de vaat doet en waar je die opruimt. Doel is de regie terugleggen bij de persoon. Hiervoor wordt een checklist gemaakt en wordt samen geoefend. Dit betreft daarmee een maatwerkvoorziening die van tijdelijke aard is, omdat het gaat om het lerend karakter die gelijk is aan ondersteuning leveren. Deze inzet zou dus moeten afnemen.

Uitgangspunten

1. De cliënt en eventuele huisgenoten en hun mogelijkheden vormen het uitgangspunt.
2. Activiteiten die door de cliënt zelf kunnen worden uitgevoerd, behoren tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt voert dan een deel van het huishouden zelf uit en voor het andere deel wordt begeleiding geboden. Uit de eigen verantwoordelijkheid vloeit ook voort dat geen rekening gehouden wordt met de gevolgen van keuzes waarop de cliënt zelf invloed heeft.
3. De medewerker biedt passende ondersteuning, aansluitend op de beperkingen en de mogelijkheden van de cliënt.
4. Er wordt bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden te allen tijde aangesloten bij de vaardigheden van de cliënt. Dus:
 - a. aanleren (van alternatieven)
 - b. samen op werken als het kan
5. In geval van overlijden van de cliënt, waarbij een huisgenoot achterblijft, stopt de huishoudelijke hulp 14 dagen, na datum van overlijden van de cliënt. Melding van overlijden en beëindiging huishoudelijke hulp wordt gedaan door aanbieder aan de betreffende gemeente. In geval van permanent verblijf elders wordt de ondersteuning per direct beëindigd.

Doel

Client leert regie te voeren op het eigen huishouden door middel van passende ondersteuning. Doel is dat de client zelf gaat voorzien in een schoon en leefbaar huis. De geboden ondersteuning wordt gedurende de periode afgebouwd en is tijdelijk van aard.

Naast een schoon huis zijn neven doelen;

1. het beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;
2. het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren.

Ter verhoging van de kwaliteit en kostenbeheersing van huishoudelijke ondersteuning verwacht gemeente dat aanbieder het gebruik van domotica door de cliënt stimuleert en zorgtechnologie inzet waar mogelijk en toepasselijk voor de cliënt.

Doelgroep

De ondersteuning is bedoeld voor:

1. De cliënt die (deels) zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden, maar die ondersteuning nodig heeft bij en/of het aanleren van vaardigheden voor het voeren van een huishouden;
2. De cliënt die niet zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden en hierbij begeleiding nodig heeft. Het hebben en houden van een schoon en leefbaar huis kan worden aangeleerd (beschikt over lerend vermogen);
3. De cliënt die een kortdurende of middellange beperking heeft door revalidatie/ontslag uit het ziekenhuis.

Inzet

Indicaties worden in uren/minuten afgegeven zoals opgenomen in de beschikking zodat de cliënt samen met de aanbieder de inzet van de regie op het huishouden kan afstemmen op de situatie van de cliënt. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de uren/minuten zoals opgenomen in de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen.

Niveau uitvoerend medewerker

Medewerkers zijn opgeleid en getraind conform de CAO voor Thuiszorg (VVT) en worden ingeschaald en beloond in tenminste de HV loonschaal (CAO-VVT). Het niveau van de geleverde hulp is minimaal gebaseerd op het kwalificatie niveau van de medewerker/professional of aantoonbare gelijkwaardige kennis, ervaring en relevante competenties, waarmee wordt voldaan aan de benodigde kennis en ervaring om de (regie bij de) huishoudelijke hulp te realiseren. Aanbieder maakt voorafgaand aan de inzet van de medewerker en initieel bij inschrijving aantoonbaar dat in te zetten medewerkers getraind en geïnstrueerd zijn om de huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren.

5. Respijtopvang

Respijtopvang of ook wel kortdurend verblijf genoemd, is een vorm van maatwerkondersteuning. Inzet is mogelijk vanuit verschillende wetten. Vanuit de Wmo valt inzet onder het bevorderen of stabiliseren van de zelfredzaamheid van de inwoner. In de meeste gevallen is de inzet van respijtopvang een vorm van respijtzorg, welke gericht is op het ontlasten van de mantelzorger.

In het laatste geval gaat het om mantelzorgers van inwoners die behoren tot de doelgroep van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en thuis wonen. Doel is te voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt. Daarmee wordt beoogd dat de cliënt langer thuis kan blijven wonen. Bij respijtopvang verblijft de cliënt, tijdelijk op een andere locatie, waar toezicht en de noodzakelijke ondersteuning en begeleiding geboden worden aan cliënt. Dit wordt ook wel aangeduid als 'logeren'. In principe wordt de ondersteuning die in de thuissituatie door de mantelzorger wordt verleend, vervangen door ondersteuning via de aanbieder respijtopvang. In gevallen waarin de cliënt aanspraak kan maken op tijdelijk verblijf op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz), is dit altijd voorliggend ten opzichte van respijtopvang op basis van de Wmo.

Uitgangspunten

1. De cliënt en / of zijn mantelzorger vormen het uitgangspunt. De respijtopvang biedt passende ondersteuning aan cliënt, aansluitend op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
2. Afhankelijk van de behoefte van de cliënt wordt dagbesteding op de locatie van de respijtopvang aangeboden.
3. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de locatie van het respijtopvang

Doel

- Het bevorderen of stabiliseren van de zelfredzaamheid van inwoner door het inzetten van respijtopvang*.
- De mantelzorger wordt tijdelijk ontlast van de zorg, waardoor hij/zij beter in staat blijft om de zorg en ondersteuning te bieden.

Doelgroep

Mensen met een chronische somatische, of psychogeriatrische aandoening/beperking, mensen met psychische klachten, mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel, een verstandelijke beperking, met beperkingen op het terrein van en/of:

1. Sociale redzaamheid
2. Het bewegen en verplaatsen
3. Het psychisch functioneren
4. Het geheugen en de oriëntatie
5. Het vertonen van licht probleemgedrag

De deelnemers die logeren:

- hebben vaak enige fysieke zorgbehoefte;
- hebben behoefte aan structuur en regelmaat;
- hebben begeleiding en toezicht in de nabijheid nodig.

Complexiteit

Respijtopvang richt zich op de cliënt waar toezicht in de directe nabijheid aanwezig moet zijn en waar ondersteuning noodzakelijk is. Het gedrag van de cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten.

Kenmerken/ Activiteiten Respijtopvang omvat de volgende elementen:

- Een verblijf gedurende een etmaal, waarbij altijd een overnachting is inbegrepen, in een instelling of andere locatie waarbij in elk geval toezicht aanwezig is.

- Het verblijf en hotelmatige kosten als voeding, was verzorging van beddengoed en handdoeken en schoonmaken van de kamer zijn inbegrepen.
- De begeleiding en groepsbegeleiding zijn inbegrepen (indien groepsbegeleiding wordt afgenomen van een andere aanbieder naast de respijtopvang declareert de groepsbegeleiding bij de organisatie die leeropvang biedt)
- Toezicht betekent dat er gedurende de aanwezigheid van cliënten toezicht en begeleiding in de nabijheid beschikbaar is.
- Er is geen geneeskundige zorg nodig. Wanneer dat wel het geval is, zal er een beroep gedaan worden op de regeling eerstelijns verblijf (Zvw). Wanneer een cliënt permanent toezicht en /- of ondersteuning in de nabijheid nodig heeft, zal onderzoek nodig zijn om te beoordelen of Wlz of Beschermd Wonen aan de orde is. Hierbij is ook een combinatie met ZVW mogelijk.
- Tijdens het Respijtopvang kan geen sprake zijn van behandeling.

De richtlijn voor de groepsgrootte is gemiddeld 8 personen per begeleider.

Inzet

De aanbieder dient vanuit andere functies (Wlz) te beschikken over een toezichthouder in de avond en nachturen (slaapwacht) die tevens beschikbaar is voor de cliënten van de respijtopvang.

Niveau uitvoerend medewerkers

De begeleiding wordt geboden door professionals met minimaal MBO3- werk- en denk niveau. Specifieke aantoonbare kennis, passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven. Zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's, (werk)ervaring en/of cursussen.

7. Aanvullende diensten

Vraagverheldering eenmalig af te geven gedurende 2 maanden

Het is wel duidelijk dat er behoefte is aan ondersteuning, alleen het hoe en wat (de vraag achter de vraag) is nog niet duidelijk. Het kan zijn dat er verschillende opties moeten worden uitgetoetst, voordat een helder beeld is ontstaan en doelen kunnen worden geformuleerd. Er is geen acute of spoedeisende situatie. De vraagverhelderaar heeft een belangrijke rol bij de vorming van het ondersteuningsplan. De vraagverhelderaar is niet automatisch de ondersteuner op het moment dat de indicatie wordt afgegeven.

Uitgangspunten ; naast Persoonlijke Ondersteuning basis plus

1. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De begeleiding onderzoekt wat passende ondersteuning is en wat aansluit op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
2. Het te creëren van een helder beeld en doelen formuleren staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Doelen

1. Inzicht in de eigen kracht, sociale vaardigheden en ontwikkeling van de mogelijkheden om te participeren.
2. Inzicht creëren in de mogelijkheden van ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk.

Doelgroep

Cliënten met psychische- en psychosociale klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De hulpvraag heeft o.a. de volgende kenmerken:

- De problematiek komt veelal voort uit een belemmering zoals hierboven beschreven.
- De cliënt heeft ondersteuning nodig op één of op meerdere levensgebieden.
- De cliënt heeft redelijk tot matig inzicht in de eigen beperkingen, zodat een bepaalde verantwoordelijkheid genomen kan worden door cliënt zelf.
- Onverwachte hulpvragen zijn planbaar en uitstelbaar tot volgende contactmomenten of telefonisch contact tijdens kantooruren.

Inzet

Indicaties worden in arrangement afgegeven zoals opgenomen in de beschikking. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren/minuten per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen. Uitgangspunt is een gemiddelde inzet van 10 uur begeleiding persoonlijke ondersteuning basis plus

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning basis plus is een mix medewerkers met een MBO 4 en HBO werk- en denkniveau noodzakelijk. Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is voor het opstellen en bewaken van het ondersteuningsplan een ervaren professional nodig (minimaal FWG 45 of hoger) met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau met specifieke kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven en aantoonbaar relevante ervaring.

Vraagverheldering en stabilisatie eenmalig af te geven gedurende 2 maanden

Als omschreven bij vraagverheldering, maar er spelen daarnaast ook dermate onrustgevendende factoren, dat dit het slagen van een ondersteuningsplan in de weg staat. Deze factoren dienen eerst te worden gestabiliseerd. Er speelt geen acute situatie, maar dit kan het wel worden als er niet tijdig wordt gehandeld. Zoals bijvoorbeeld overzicht bieden in inkomsten of omgaan met financiën.

Uitgangspunten ; naast Persoonlijke Ondersteuning basis plus

3. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De aanbieder onderzoekt wat passende ondersteuning is en wat aansluit op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
4. Het te creëren van een helder beeld en doelen formuleren staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Doelen

3. Inzicht in de eigen kracht, sociale vaardigheden en ontwikkeling van de mogelijkheden om te participeren.
4. Inzicht creëren in de mogelijkheden van ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk.

Doelgroep

Cliënten met psychische- en psychosociale klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De hulpvraag heeft o.a. de volgende kenmerken:

- De problematiek komt veelal voort uit een belemmering zoals hierboven beschreven.
- De cliënt heeft ondersteuning nodig op één of op meerdere levensgebieden.
- De cliënt heeft redelijk tot matig inzicht in de eigen beperkingen, zodat een bepaalde verantwoordelijkheid genomen kan worden door cliënt zelf.
- Onverwachte hulpvragen zijn planbaar en uitstelbaar tot volgende contactmomenten of telefonisch contact tijdens kantooruren.

Inzet

Indicaties worden in arrangement afgegeven zoals opgenomen in de beschikking. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren/minuten per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen. Uitgangspunt is een gemiddelde inzet van 20 uur begeleiding persoonlijke ondersteuning basis plus

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning basis plus is een mix medewerkers met een MBO 4 en HBO werk- en denkniveau noodzakelijk. Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is voor het opstellen en bewaken van het ondersteuningsplan een ervaren professional nodig (minimaal FWG 45 of hoger) met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau met specifieke kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven en aantoonbaar relevante ervaring.

Directe ondersteuning eenmalig af te geven gedurende 1 maand 15 uur

Directe inzetbare ondersteuning verkent en ordent de problematiek en helpt om structuur te bieden en veiligheid in kaart te brengen. Het gaat vaak om psychosociale problemen die zijn ontstaan. Het activeert het sociaal netwerk van de persoon in kwestie en diens directe omgeving. Helpt het probleemoplossend vermogen van de afzonderlijke gezinsleden vergroten/herstellen, al dan niet in combinatie met toeleiding naar aanvullende (intensieve) hulpverlening. Directe ondersteuning is direct en ambulante. Samenwerking met de behandelsector hierin wordt daarom als cruciaal gezien.

Uitgangspunten; naast Persoonlijke Ondersteuning basis plus

5. De cliënt en zijn mogelijkheden vormen het uitgangspunt. De begeleiding onderzoekt wat passende ondersteuning is en wat aansluit op de beperking en de mogelijkheden van de cliënt.
6. Het te creëren van een helder beeld en doelen formuleren staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Doelen

5. Inzicht in de eigen kracht, sociale vaardigheden en ontwikkeling van de mogelijkheden om te participeren.
6. Inzicht creëren in de mogelijkheden van ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk.

Doelgroep

Cliënten met psychische- en psychosociale klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische aandoening/beperking, verstandelijke beperking, lichamelijke of zintuiglijke beperking, of een combinatie daarvan, met beperkingen op het terrein van- of knelpunten met:

- sociale redzaamheid;
- psychisch functioneren;
- geheugen en oriëntatie;
- probleemgedrag.

Complexiteit

De hulpvraag heeft o.a. de volgende kenmerken:

- De problematiek komt veelal voort uit een belemmering zoals hierboven beschreven.
- De cliënt heeft ondersteuning nodig op één of op meerdere levensgebieden.
- De cliënt heeft redelijk tot matig inzicht in de eigen beperkingen, zodat een bepaalde verantwoordelijkheid genomen kan worden door cliënt zelf.
- Onverwachte hulpvragen zijn planbaar en uitstelbaar tot volgende contactmomenten of telefonisch contact tijdens kantooruren.

Inzet

Indicaties worden in arrangement afgegeven zoals opgenomen in de beschikking. Aanbieder zal in overleg met cliënt naar behoefte het aantal uren/minuten per week bepalen binnen de (maximale) omvang van de beschikking. Dit kan betekenen dat er bij aanvang meer uren worden ingezet welke gedurende de looptijd van de beschikking wordt gecompenseerd om zo tot het afgegeven gemiddelde te komen. Uitgangspunt is een gemiddelde inzet van 15 uur begeleiding persoonlijke ondersteuning basis plus

Niveau uitvoerend medewerker

Voor de uitvoering van Persoonlijke ondersteuning basis plus is een mix medewerkers met een MBO 4 en HBO werk- en denkniveau noodzakelijk. Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is voor het opstellen en bewaken van het ondersteuningsplan een ervaren professional nodig (minimaal FWG 45 of hoger) met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau met specifieke kennis passende bij de doelen, doelgroep en complexiteit zoals hierboven omschreven en aantoonbaar relevante ervaring.

Bijlage 5 – Algemene inkoopvoorwaarden



Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
(Naar het VNG Model en model regio Stedendriehoek)
Vastgesteld door de colleges van burgemeester en wethouders van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Juni 2020

Artikel 1 Definities			
Aflevering:	het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Gemeente		vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.
Contractant:	de in de Overeenkomst genoemde wederpartij van de Gemeente	3.3	Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Gemeente een expliciete schriftelijke aanvaarding van de Offerte per e-mail, fax of brief heeft verzonden aan de Contractant. De schriftelijke aanvaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daaraan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder d van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid, van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente is opgedragen. Op eerste verzoek van de Contractant legt de Gemeente een kopie van dit besluit over.
Dienst(en):	de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Gemeente, niet zijnde werken of leveringen		
Gemeente:	de gemeente Deventer zezelend Grote Keikhof 1 en/of de gemeente Olst-Wijhe zezelend Raadhuisplein 1 en/of de gemeente Raalte zezelend Zwolsestraat 16.		
Goederen:	alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek	3.4	Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaande lid of in de zin van artikel 6:217, lid 1, Burgerlijk Wetboek
Levering(en):	de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Gemeente te leveren Goederen. Waaronder wordt verstaan onder andere de aankoop, leasing, huur of huurkoop, met of zonder koopoptie, van Goederen of de levering van Goederen die slechts zijdelings betrekking heeft op werkzaamheden voor het aanbrengen en installeren van die levering.	3.5	Alle handelingen die de Contractant verricht voortgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.
Offerte:	een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek		
Offerteaanvraag:	een enkelvoudige of meervoudige aanvraag of een aanvraag bij een openbare procedure van de Gemeente voor te verrichten Prestaties of (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU en 2014/24/EU		
Overeenkomst:	al hetgeen tussen de Gemeente en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen		
Partijen/Partij: Personeel van Contractant:	de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn	4.1	Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Gemeente nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.
Prestatie: Werkdag:	de te verrichten Leveringen en/of Diensten kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3, lid 1, Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente aangewezen brugdagen	4.2	De Contractant zal de Gemeente op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.
		4.3	Slechts met voorgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden.
		4.4	De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen, niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspreken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.
		4.5	De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daarvoor begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd.
		4.6	De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijn de voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant genoodzaakt is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst ter goedkeuring voorleggen aan de Gemeente.
		4.7	De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspreken die gelden tussen de Contractant en de Gemeente bij de uitvoering van de Overeenkomst.
		4.8	Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Gemeente zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Gemeente. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.
Artikel 2 Toepasselijkheid			
2.1.	Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Offerteaanvraag en Overeenkomsten met betrekking tot Leveringen en Diensten.		
2.2.	Van deze algemene inkoopvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen.		
2.3.	Indien een bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en treden Partijen in overleg teneinde een nieuwe bepaling (of bepalingen) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.		
2.4.	Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af.		
Artikel 3 Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst			
3.1	De Gemeente kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese jurisprudentie en wet- en regelgeving. De Gemeente zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.		
3.2	De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is		
Artikel 4A Anti-corruptie en controlerecht			
4A.1	Contractant zal handelen overeenkomstig alle toepasselijke wetgeving inzake bestrijding van omkoping, fraude en corruptie.		
4A.2	Het is Contractant niet toegestaan zonder voorgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente enige vergoeding of gift aan (een) medewerker(s) van de Gemeente of aan haar gelieerde derden aan te bieden of te doen toekomen.		



Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

(Naar het VNG Model en model regio Stedendriehoek)

Vastgesteld door de colleges van burgemeester en wethouders van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Juni 2020

4A.3	Gemeente is gerechtigd de naleving door Contractant van de bepaling zoals in eerste en tweede lid door een onafhankelijke ter zake deskundige derde te laten controleren.		tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De beveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), of een vergelijkbare norm. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De toereikendheid van de beveiliging dient te blijken uit rapportages.
4A.4	De controle zal alleen plaatsvinden indien de Opdrachtgever gereede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Contractant, of indien de Gemeente anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder).		Contractant is verplicht de door Gemeente voorgestelde verwerkersovereenkomst (de standaard van de IBD) of gegevensuitwisselingsovereenkomst te sluiten wanneer er voor de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt.
4A.5	Contractant zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. Contractant zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal Contractant toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.	7A.3	De verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
4A.6	Gemeente staat ervoor in dat de in het tweede lid bedoelde derde eventueel door Contractant gehanteerde voorschriften zal opvolgen. Indien de controle niet (volledig) kan worden uitgevoerd vanwege voornoemde voorschriften, dan komt dit evenwel voor risico van Contractant.	7A.4	De Contractant is verplicht om (beveiliging)incidenten of ieder vermoeden van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens binnen 24 uur te melden aan de Gemeente, en als dat wettelijk nodig is vanwege de eigen verwerkingsverantwoordelijkheid met betrekking tot de persoonsgegevens, ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. De Contractant vermeldt hierbij de vermeende oorzak en de aard van het (vermoedelijke) incident. De Contractant neemt daarnaast zo snel mogelijk alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen van de inbreuk te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.
4A.7	De kosten voor deze controle worden gedragen door Gemeente (zowel eigen kosten als kosten van de Contractant), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Contractant constateert die ten nadele zijn van Gemeente.		De Contractant stelt de Gemeente in kennis van ieder verzoek wat betrekking heeft op grond van artikel 12 t/m 22 AVG doet en verleent de Gemeente daar waar nodig medewerking bij de beantwoording van een dergelijk verzoek.
4A.8	Ingeval van de niet nakoming van hetgeen in het eerste en tweede lid heeft Gemeente het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden zonder enige verdere aansprakelijkheid of (schadevergoeding-) verplichting. Ontbinding geschiedt door middel van een aangekend schrijven.	7A.5	De Contractant zal bijhouden aan welke derde partijen de persoonsgegevens die worden verwerkt ter uitvoering van de Overeenkomst worden verspreid en bekijkte op diens verzoek een overzicht van deze derde partijen verstrekken.
Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente			
5.1	De Gemeente zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.	7A.6	De Contractant is verplicht om op verzoek van de Gemeente mee te werken aan een Gegevensbescherming-Effect-Beoordeling (GEB)/Data Protection Impact Assessment (DPIA).
5.2	De Gemeente zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich indien nodig inspannen om haar medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.	7A.7	Bij het eindigen van de Overeenkomst draagt de Contractant er zorg voor dat alle persoonsgegevens waarover die beschikt in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst worden geretourneerd aan de Gemeente of met instemming van de Gemeente worden vernietigd, behoudens voor zover dwingende wettelijke bepalingen hieraan in de weg staan.
Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie			
6.1	De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.	7A.8	De Contractant verwerkt de persoonsgegevens louter binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt.
6.2	De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking.	7A.9	Partijen hebben het recht om in geval van overbreiding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangekend schrijven.
Artikel 7 Geheimhouding			
7.1.	Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze openbaar te maken - inclusief via kanalen van sociale media - of voor eigen doeleinden te gebruiken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot openbaarmaking noopt.	7A.10	Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken op) IE-rechten - voor zover nodig - om niet over aan de Gemeente. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.
7.2.	Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.	8.1	Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruik maakt van enige bijdrage van de Gemeente en/of derden.
7.3.	Partijen hebben het recht om in geval van overbreiding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangekend schrijven.	8.2	De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.
7.4.	De Contractant is verplicht om op eerste verzoek van de Gemeente Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.	8.3	Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.
Artikel 7A Persoonsgegevens en beveiliging (indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens)			
7A.1	Contractant is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, een en ander behoudens wettelijke verplichtingen.	8.4	De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakt werk. De Contractant erkent dit voorbehoud.
7A.2	Contractant zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen	8.5	



Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
(Naar het VNG Model en model regio Stedendriehoek)

Vastgesteld door de colleges van burgemeester en wethouders van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Juni 2020

- 8.6 De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
- 8.7 In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Gemeente te bewerkstelligen dat de Gemeente het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.
- 8.8 In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Gemeente vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.
- Artikel 9 Wijziging Overeenkomst**
- 9.1 De Gemeente is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.
- 9.2 In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid.
- Artikel 10 Uitrusting en materialen**
- 10.1 De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorgdragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2 De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Artikel 11 Tijdstip van nakoming**
- 11.1 De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd.
- 11.2 De Contractant stelt de Gemeente schriftelijk tijdig en met opgaaf van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.
- Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming**
- 12.1 Indien één van de Partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, zal de andere Partij een aangeleekend schrijven verzenden aan de tekortkomende Partij, alvorens gebruik te maken van de Partij toekomende wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achtenwege kan blijven, in welke gevallen de nalatige Partij direct in verzuim verkeert. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover ontbinding - geleid op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim - in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid. Ontbinding geschiedt door middel van een aangeleekend schrijven.
- 12.2 Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Gemeente indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming**
- 13.1 De Contractant kan zich jegens de Gemeente enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Gemeente zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
- 13.2 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel of hulpverleners, stakingen, ziekte van personeel of hulpverleners, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de Prestaties benodigde zaken, voor zover deze omstandigheden zich voordoen aan de zijde c.q. door toedoen van de Partij die niet nakomt c.q. tekortschiet, en voorts niet nakomen c.q. tekortschieten van door de Contractant ingeschakelde derden, en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Contractant of de door hem ingeschakelde derden.
- Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering**
- 14.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de geleden en / of te lijden schade, met inachtneming van onderstaande leden.
- 14.2 De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot een bedrag van € 2.500.000, -- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000, -- per jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 14.3 De in het vorige lid bedoelde beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- I) in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; en/of
- II) indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of diens personeel; en/of
- III) in geval van schending van intellectueel eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8;
- IV) in geval van overbeding van de AVG.
- 14.4 De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen eventuele aanspraken van door derden geleden dan wel te lijden schade die het gevolg is van het toerekenbaar tekortschieten door de Contractant in het kader van de Overeenkomst ter zake en het gebruik en/of beoeping van de geleverde Goederen of Diensten door de Contractant. Onder derden worden mede begrepen het personeel van de Gemeente en zij die in opdracht van Gemeente werkzaam zijn.
- 14.5 Indien Contractant voor het verrichten van de Diensten gebruik maakt van zaken die in eigendom zijn van de Gemeente, is Contractant aansprakelijk voor de schade die aan deze zaken worden toegebracht. Indien als gevolg van de aanwezigheid van zaken van de Gemeente bij Contractant ter uitvoering van de Overeenkomst schade aan Contractant of aan derden wordt toegebracht, op welke wijze dan ook, is deze schade geheel voor rekening en risico van Contractant. In voorkomende gevallen vrijwaart Contractant de Gemeente tegen aanspraken van derden.
- 14.6 Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Contractant, of een aan Contractant toerekenbaar gedragen of nalaten, aan Gemeente door een overheidslozichthouder een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met voornoemde tekortkoming, gedraging of nalaten, vrijwaart Contractant Gemeente voor dat deel van de boete. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing. Dit betekent dat de gemeente bij een (beveiligings) incident een van de Autoriteit Persoonsgegevens ontvangen boete en de daardoor ontstane schade, verhaal op de Contractant.
- 14.7 De Contractant zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst en gedurende de uitvoering ervan adequaat verzekerd zijn voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 14.8 De Contractant zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst niet ten nadele van de Gemeente wijzigen, tenzij de Gemeente hiervoor haar expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 14.9 Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.
- Artikel 15 Boete**
- 15.1 Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar.
- 15.2 De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Gemeente tot nakoming en het recht op schadevergoeding.



Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Op deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie, is het Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.3 Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente gevestigd is.

Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minder werk

- 17.1 De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in Euro's.
- 17.2 Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente is toe te rekenen.
- 17.3 Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Gemeente.
- 17.4 Verrekening van meerwerk of minderwerk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.5 Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minderwerk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich erfor voor meerwerk en minderwerk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 18 Facturering en betaling

- 18.1 Op de factuur vermeldt de Contractant;
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bankgironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - het factuuradres van de Contractant;
 - datum en nummer van de Overeenkomst, dit is of een verplichtingnummer of een referentienummer;
 - de datum waarop de factuur gemaakt is;
 - de datum waarop, of het tijdstip waarin de Goederen of Diensten zijn geleverd;
 - het aantal geleverde Goederen of Diensten;
 - een omschrijving van de Goederen of Diensten die zijn geleverd;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; en
 - eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente.
- 18.2 De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen.
- 18.3 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 18.4 De Contractant zal de door de Gemeente te betalen bedragen factureren en de factuur aanbieden via e-factuur, e-mail of post. Informatie over het aanbieden van inkoopfacturen staat op de website van de Gemeente.
- 18.5 Kredietbeperkingsbeslagen van de Contractant worden door de Gemeente niet aanvaard.
- 18.6 De bij de Goederen behorende bescheiden, zoals certificaten, attesten, paklijsten, instructieboeken, reservedelen lijsten, onderhoudsvoorschriften e.d. dienen met de op- of aflevering van de Goederen meegeleverd te worden. Indien de bij de Goederen behorende bescheiden ontbreken heeft de Gemeente het recht de betaling op te schorten.
- 18.7 Betaling door de Gemeente houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.
- 18.8 De Gemeente is steeds bevoegd, al helgen de Gemeente schuldig is aan de Contractant, te verrekenen met helgen de Contractant of de aan de Contractant gelieerde vennootschappen, al dan niet opeisbaar, onder voorwaarde of tijdsbepaling aan de Gemeente schuldig is/zijn. De Contractant is tot enige verrekening slechts bevoegd na schriftelijke toestemming van de Gemeente.

Artikel 19 Leveringen

- 19.1 De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2020, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
- 19.2 Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschiedt de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openingsuren van het gemeentehuis. De Contractant dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.
- 19.3 Indien de Gemeente de Goederen gemotiveerd efcourt, zal de Contractant op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.
- 19.4 De Goederen worden geschit te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
- 19.5 De Contractant verleent een garantie voor de Goederen van tenminste twaalf maanden vanaf het moment dat de Gemeente de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant.
- 19.6 De Contractant garandeert dat voor een periode van ten minste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.
- 19.7 De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of -certificaten, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Gemeente ter beschikking te stellen.
- 19.8 De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen de door de Gemeente bij eerste aanzegging gestelde redelijke termijn wegnemen door herstel of vervanging.

Artikel 20 Verpakking en transport

- 20.1 De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.
- 20.2 De Contractant neemt alle verpakkingen kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

- 21.1 De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Gemeente na acceptatie van de Goederen door de Gemeente.
- 21.2 De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Gemeente de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

Artikel 22 Diensten

- 22.1 De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 22.2 De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.
- 22.3 Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Gemeente de Diensten zonder meer goedkeurt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele verrichte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.
- 22.4 De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente. Indien de Gemeente de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

Artikel 23 Personeel van Contractant

- 23.1 Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Gemeente, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven. De Contractant zal er tevens op toezien dat zijn Personeel zich zal houden aan de geldende



- Gedragscode dan wel Personeelsregels. De Contractant zal genoemde Gedragscode dan wel Personeelsregels aan het betreffende Personeel verstrekken, dat de werkzaamheden bij de Gemeente uitvoert.
- 23.2 Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.
- 23.3 Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorgaande schriftelijke toestemming vereist van de Gemeente, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Gemeente. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).
- 23.4 Vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn – doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.
- 23.5 De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.
- 23.6 De Contractant is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de socialezekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspreken terzake. De Contractant zal - indien wettelijk vereist dan wel door de Gemeente wordt vereist - met een G-rekening werken. Indien de Gemeente geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.
- 23.7 Gemeente is gerechtigd te vorderen dat van Personeel van Contractant, minimaal drie dagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Gemeente, verklaringen omtrent het gedrag (VOG) worden overgelegd.
- Artikel 24 Opzegging**
- 24.1 De Gemeente is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met in achtname van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede geteeld op de duur van de Overeenkomst.
- Artikel 25 Ontbinding**
- 25.1 Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- artikel 4.4. Algemene Inkoopvoorwaarden wordt geschonden;
 - de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
 - de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
 - ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is aangevraagd of verleend;
 - de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
 - de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien dagen.
- 25.2 Elke ontbinding als bedoeld in lid 1 dient terstond door middel van een aangeleend schrijven te geschieden.
- 25.3 Ingeval van ontbinding door de Gemeente als bedoeld in lid 1, is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd aan de Contractant voor de Prestaties die niet door Contractant zijn verricht. Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald.
- Artikel 26 Vernietiging**
- 26.1 Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangeleend schrijven.
- Artikel 27 Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie (DBA)**
- 27.1 Tussen de Gemeente en de Contractant komt geen arbeidsovereenkomst tot stand. In geval van dienstverlening is een passende, door de Belastingdienst goedgekeurde overeenkomst van toepassing. Hieruit blijkt dat een arbeidsovereenkomst ontbreekt en dat het inkomen als Winst Uit Onderneming wordt aangemerkt.

Bijlage 6 – Klachtenprocedure

Ondanks dat de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over deze aanbesteding wordt verwezen naar de paragrafen <nota van inlichtingen> van dit aanbestedingsdocument.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen. Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen inkoop@dowr.nl. De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte (welke van toepassing). De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- de klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.
- De klager dient zijn klacht zo spoedig mogelijk bij aanbestedende dienst in te dienen zodat passende maatregelen tijdig genomen kunnen worden.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk persoon binnen de aanbestedende dienst. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

3. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord:

Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt gezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële Gegadigden en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen.

Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële Gegadigden worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt de klachtbehandelaar de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle Gegadigden worden medegedeeld.

Een klacht kan door de klager of door de aanbestedende dienst (op eigen initiatief) worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Tegen de klachtafhandeling staat geen bezwaar of beroep open.

Bijlage 7 – Kostprijsbepaling



Opbouw tarieven Wmo Begeleiding 2023 Gemeente Deventer

Auteur(s)	Ilco Toebes Nico Dam
Opdrachtgever	Gemeente Deventer
Kenmerk	IT/22/0685/ctwmodev
Notanummer	2022-623
Publicatiedatum	7 juli 2022

© Bureau HHM



Inhoud

Disclaimer!	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Reële tarieven	4
1.3 De gehanteerde aanpak	4
2. Kostprijsmodel	5
2.1 Beschrijving van parameters	5
2.2 Maandsalaris en inschaling	6
2.3 Opslagen	8
2.4 Sociale Lasten	8
2.5 Opslag overhead	9
2.6 Productiviteit	10
2.7 Risico-opslag	11
2.8 Overige kosten	12
2.9 Indexatie 2024 en daarna	14
3. Adviestarieven	15
3.1 Tarieven	15
Bijlage 1: Definities overhead in het sociaal domein	16
Bijlage 2: Opbouw ORT	17

Disclaimer!

Deze notitie is opgesteld als onderdeel van het proces om te komen tot reële tarieven voor de Wmo-maatwerkvoorzieningen in Deventer vanaf 2023. In deze notitie zijn conceptwaarden beschreven die ter consultatie worden voorgelegd aan de plaatselijke zorgaanbieders. Na consultatie wordt een advies opgesteld. Uiteindelijk besluit het College van Burgemeester & Wethouders van Deventer over de definitieve tarieven. Aan de inhoud van deze notitie kunnen geen rechten worden ontleend. Ook maken we een voorbehoud in verband met mogelijke schrijffouten.



1. Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de achtergronden bij de gevolgde aanpak om tot een adviestarieven voor maatwerkvoorzieningen in de Wmo in de gemeente Deventer.

1.1 Aanleiding

De nieuwe (open house) aanbesteding moet leiden tot vernieuwing van de contracten met de aanbieders van de Wmo begeleiding vanaf 1 januari 2023. Daarbij zijn de diensten die deel uitmaken van de contracten ook herzien. Het gaat om de volgende diensten (producten):

- 1.1 Persoonlijke ondersteuning licht
- 1.2 Persoonlijke ondersteuning basis
- 1.3 Persoonlijke ondersteuning basis plus
- 2.1 Ondersteuning activiteit licht
- 2.2 Ondersteuning activiteit basis
- 2.3 Ondersteuning activiteit basis plus
- 3.1 Ondersteuning schoon huis
- 3.2 Regie bij het huishouden
- 4 Persoonlijke Verzorging (vervalt vanaf 2023)
- 5 Respijtopvang
- 6 Vraagverheldering
- 7 Vraagverheldering & stabilisatie
- 8 Directe ondersteuning
- 9 Gewoon vervoer
- 10 Rolstoel vervoer

Op verzoek van de gemeente Deventer begeleidt bureau HHM een traject om te komen tot reële tarieven voor deze diensten (producten). Deze notitie is opgesteld op basis van tal van eerder door ons uitgevoerde kostprijs-onderzoeken en diverse (landelijke) benchmarkrapporten. Daarbij is gezocht naar een vertaling van de beschrijving van de diensten (producten) die de gemeente gaat hanteren, naar een reële invulling op de verschillende kostprijs-elementen (zie hierna). Ook is gebruik gemaakt van de uitkomsten van een uitvraag naar de opbouw van de tarieven die in 2019 in Deventer is

gehouden en van de opbrengsten van een consultatieronde die eerder in het voorjaar van 2022 in Deventer werd georganiseerd.

1.2 Reële tarieven

De Algemene Maatregel van Bestuur bij de Wmo (AMvB reële tarieven) verplicht gemeenten om bij de professionele ondersteuning in het sociaal domein reële tarieven te hanteren. In dit wettelijk kader is een lijst opgenomen van kostprijselementen op basis waarvan de gemeente het tarief dient te bepalen. Het begrip 'reëel' weerspiegelt de (goede) verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van diezelfde voorziening in de betreffende gemeente of regio.

Wanneer een tarief 'reëel' is, is niet in de AMvB bepaald; dat is en blijft een keuze van de gemeenten. Belangrijke toetssteen hierbij is dat het tarief tot stand komt in een transparant proces naar/met de aanbieders en dat het tarief herleidbaar en herkenbaar is. Daarom maakt marktconsultatie en dialoog met aanbieders onderdeel uit van het proces om tot reële tarieven te komen, hiermee wordt inzicht in de regionale uitvoeringspraktijk verkregen.

1.3 De gehanteerde aanpak

Om uiteindelijk tot adviestarieven te komen, doorlopen we de volgende stappen:

- 1) Op basis van de documentatie uit Deventer over de verschillende diensten (producten) hebben we een eerste uitwerking gemaakt van het kostprijsmodel (zie hierna) en deze notitie opgesteld. Hierbij hebben we gezocht naar een reële opbouw van de verschillende producten in parameterwaarden, niet om de uiteindelijke tarieven. We hebben tevens gebruik gemaakt van landelijke benchmarks en van uitkomsten van vergelijkbare trajecten voor andere gemeenten.

- 2) In een ambtelijke werksessie is gesproken over de verschillende te maken keuzes rond de opbouw van het kostprijsmodel als vertaling van de (aangepaste) productomschrijvingen. Op basis daarvan is een eerste versie van deze notitie bijgesteld.
- 3) Deze notitie wordt op 18 mei gepubliceerd met de overige inkoopdocumenten en is daarmee beschikbaar voor alle gegadigden voor het open house contract voor de Wmo in Deventer.
- 4) In het kader van de inkoop kunnen aanbieders tot 31 mei vragen stellen, reacties aandragen en eventueel (onderbouwde) voorstellen doen voor aanpassing van een of meer parameterwaarden.
- 5) Na afloop van de reflectietermijn worden de reacties geanalyseerd en beoordeeld. Op basis van de reacties van de aanbieders kunnen elementen uit deze notitie en de verschillende parameterwaarden worden aangepast.
- 6) Tijdens een bijeenkomst op 9 juni geven we toelichting op de ontvangen vragen, opmerkingen en suggesties. In die bijeenkomst laten we tevens zien op welke wijze de opbouw van de tarieven is aangepast. Dit kan in de bijeenkomst opnieuw van commentaar worden voorzien door de aanbieders.
- 7) Daarna wordt een definitieve rapportage opgesteld. De dan definitieve waarden op de verschillende kostprijselementen worden vertaald in een rekenmodel (dat aan de gemeente beschikbaar wordt gesteld) waarmee de adviestarieven worden berekend.
- 8) Uiteindelijk worden de definitieve tarieven vastgesteld door College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Deventer.

2. Kostprijsmodel

In dit hoofdstuk beschrijven we het algemene kostprijsmodel dat voor de gemeente Deventer is gehanteerd.

2.1 Beschrijving van parameters

Om te komen tot reële tarieven die alle kosten bij de verschillende diensten (producten) omvatten, hebben we gebruik gemaakt van onderstaand kostprijsmodel. Bij elk van de parameters geven we in de navolgende paragrafen een beschrijving van de waarden die we voor Wmo begeleiding in de gemeente Deventer voorstellen.

Parameter	Omschrijving
Inschaling (1)	Dit betreft zowel de functiemix van personeel in de directe ondersteuning, als vertaling van de kwaliteitseisen voor een bepaalde dienst of product. Hierbij kan een combinatie worden gemaakt van verschillende cao's en verschillende functieniveaus.
Opslagen (2)	Hierbij gaat het om reguliere opslagen op het salaris bij de gekozen functieniveaus, zoals vakantietoeslag, en eindejaarsuitkering.
Sociale lasten (3)	Dit betreft de werkgeverslasten, zoals de verschillende verplichte sociale verzekeringen, pensioenpremie, etc. Deze kunnen per cao verschillen.
Overhead (4)	Hierbij gaat het om een opslag voor de kosten van de organisatie waarin het personeel dat de behandeling/ondersteuning biedt, werkzaam is. Vaak onderverdeeld in personele overhead (de kosten van overig personeel, zoals management, staf, beleid, administratie, etc.) en de overige kosten (alle overige, materiele kosten).
Productiviteit/ declarabiliteit (5)	Dit betreft een correctie op de kosten van een medewerker in de directe ondersteuning voor niet-productieve uren. Vaak als het jaarlijks aantal werkbare en declarabele uren waardoor de totale jaarlijkse kosten per fte worden gedeeld. Hierin zit

Parameter	Omschrijving
	bijvoorbeeld een correctie voor vrije dagen, feestdagen, algemene tijd, werkoverleg, ziekteverzuim, etc.
Risico-opslag (6)	Ook wordt een opslag toegevoegd voor de financiële risico's. Alle overige elementen hebben betrekking op de feitelijke kostprijs; deze parameter waarborgt de continuïteit van de organisatie.
Overige kosten (7)	Voor sommige Wmo-producten gelden er aanvullende kosten. Bijvoorbeeld de kosten van de locaties voor daginvulling.

Tabel 1: Algemeen kostprijsmodel voor het sociaal domein

De consultatieronde bij de huidige gecontracteerde aanbieders en schriftelijke reactieperiodes hebben tot de volgende aanpassingen geleid ten opzichte van de eerdere opbouw van de tarieven:

- Salarisschalen uit de nieuwe Cao's zijn gebruikt (rekening gehouden met diverse startdata), waardoor gebruik van de OVA niet meer nodig is in de tariefberekening voor 2023.
- Overhead van de diensten Ondersteuning schoon huis en Regie bij het huishouden zijn aangepast van 15% naar 17%.
- Het ziekteverzuimpercentage bij de diensten Ondersteuning schoon huis en Regie bij het huishouden is aangepast van 6,7% naar 7,4%.
- Bij Persoonlijke Ondersteuning Plus wordt nu gerekend met 60% hbo i.p.v. 40%.
- Er wordt gerekend met 92% van het maximumsalaris i.p.v. 90% (behalve bij de functie Regie bij huishouden)

Een belangrijk aandachtspunt bij dit model is dat de beschreven parameterwaarden dienen als een onderlegger voor de bepaling van reële tarieven. Het zijn geen eisen/normen waaraan de zorgaanbieders zich moeten houden bij het bieden van Wmo begeleiding!

2.2 Maandsalaris en inschaling

De tarieven worden opgebouwd vanuit de professional die de gevraagde inzet (ondersteuning, behandeling) levert. Dit kunnen verschillende typen professionals betreffen, die vanuit meerdere cao's worden ingeschaald.

Cao-mix

Uit de praktijk blijkt dat er verschillende cao's van toepassing zijn bij de uitvoering van de diensten voor de Wmo. Wij gaan uit van een **gelijke verdeling** tussen de cao's die in de Wmo aan de orde kunnen zijn:

- Cao VVT: Verpleeg, Verzorgingshuizen en Thuiszorg
- Cao GGZ: Geestelijke Gezondheidszorg
- Cao GHZ: Gehandicaptenzorg
- Cao SW: Sociaal Werk

Salarisniveau

Bij de verschillende diensten (producten) kunnen medewerkers worden ingezet met een verschillend opleidingsniveau en bijpassend salaris. Op grond van de productbeschrijvingen van de regio constateren we dat inzet op Mbo- en Hbo-niveau aan de orde is. In de volgende tabel geven we aan welke salarisschalen uit de vier cao's hierbij volgens ons van toepassing zijn.

Niveau \ Cao's	Cao GGZ, cao GHZ, cao VVT	Cao SW
Huishoudelijk	HbH-schaal (alleen cao VVT)	-
MBO (niveau 2)	FWG20 (50%) en FWG25 (50%)	Schaal 3 (100%)
MBO (niveau 3)	FWG30 (50%) en FWG35 (50%)	Schaal 4 (50%) en schaal 5 (50%)
MBO (niveau 4)	FWG40 (50%) en FWG45 (50%)	Schaal 6 (50%) en schaal 7 (50%)
HBO	FWG50 (80%) en FWG55 (20%)	Schaal 8 (80%) en schaal 9 (20%)

Tabel 2: Inschaling per opleidingsniveau per cao voor professionals in Wmo begeleiding in gemeente Deventer

Bron:

Deze indeling is gebaseerd op analyse van personeelsadvertenties, functieboeken bij de verschillende cao's en uitkomsten van vergelijkbare trajecten elders.

Inschaling

Omdat niet elke hulpverlener op de hoogste trede (periodiek) binnen de schaal wordt uitbetaald, rekenen we steeds met **92% van het maximum**, dat is het salaris dat hoort bij de hoogste (reguliere) trede van de aangegeven salarisschaal. Hierop is één uitzondering van toepassing. Bij de functie 'Regie bij het Huishouden' gaan we uit van **95%** van het maximum van de HbH-schaal. Dit omdat in de beschrijving van deze functie wordt uitgegaan van een medewerker die op basis van ervaring over specifieke competenties en vaardigheden die nodig zijn het huishouden te kunnen regisseren. Omdat wij veronderstellen dat dit op basis van ervaring tot stand komt, is een hogere gemiddelde inschaling aan de orde.

Bron:

Door KPMG werd in 2014 geconstateerd dat een gemiddeld salaris ergens tussen 90 en 95% van het maximum van de salarisschaal ligt. Dit na een breed onderzoek bij aanbieders naar de interne kostprijzen van de dienstverlening die vanaf 2015 naar de gemeenten is gedecentraliseerd en nadien in vele trajecten bevestigd. In Deventer is in de afgelopen jaren niet gewerkt met eisen ten aanzien van de personele inzet. Deze manier van werken wordt dan ook voortgezet in de komende jaren. De gemeente werkt op basis van vertrouwen met de aanbieders. De gemeente vertrouwt erop dat aanbieders adequaat personeel inzet dat competenties en kennis heeft passend bij de ondersteuningsvraag. Op grond van de informatie uit Deventer is een inschaling van 92% een reële inschatting van het salarisniveau in de

Wmo in Deventer. Dit percentage weerspiegelt bij een organisatie met een normaal personeelsverloop de verhouding tussen blijvend personeel dat jaarlijks hoger wordt ingeschaald en nieuwe medewerkers die lager ingeschaald worden. Hoewel het onderliggend onderzoek al een aantal jaar oud is, vormt deze uitkomst naar onze overtuiging nog altijd een goede bron voor de inschatting voor het gemiddelde salaris.

Prijspeil 2023

Om het kostprijsmodel met een actueel salaris te kunnen vullen, kijken we naar de betreffende cao's. Op dit moment zijn alle cao's vernieuwd en zijn de salarisbedragen derhalve actueel voor heel 2023. In de Cao's VWT, GHZ en GGZ zijn voor 2023 de salarissen met 3% gestegen. De Cao SW is met 1,5% gestegen. Door de betreffende startdatum van de Cao's mee te nemen in de berekening ontstaat er een tarief dat geldig is voor heel 2023 en is aparte indexatie naar 2023 niet nodig (de tarieven zijn immers verhoogd d.m.v. de nieuwe salarissen).

Funciemix

Tot slot kijken we welk functieniveau van toepassing is bij de verschillende diensten (producten) die bij Wmo begeleiding in de gemeente Deventer van toepassing zijn.

Dienst (product)	MBO-2	MBO-3	MBO-4	HBO
1.1 Persoonlijke Ondersteuning Licht		60%	40%	
1.2 Persoonlijke Ondersteuning Basis			100%	
1.3 Persoonlijke Ondersteuning Plus			40%	60%
2.1 Ondersteuning Activiteiten Licht		60%	40%	
2.2 Ondersteuning Activiteiten Basis			100%	
2.3 Ondersteuning Activiteiten Plus			60%	40%



Dienst (product)	MBO-2	MBO-3	MBO-4	HBO
3.1 Ondersteuning Schoon Huis	100% HbH schaal			
3.2 Regie bij het Huishouden	100% HbH schaal			
4. Persoonlijke Verzorging (geschrap)	Nvt			
5. Respijtopvang		60%	40%	
6. Vraagverheldering	= Persoonlijke Ondersteuning Plus			
7. Vraagverheldering & stabilisatie	= Persoonlijke Ondersteuning Plus			
8. Directe ondersteuning	= Persoonlijke Ondersteuning Plus			

Tabel 3: Uitwerking functiemix de Wmo voorzieningen in de gemeente Deventer

Bron:

Deze indeling is gebaseerd op de productomschrijvingen van de gemeente en de uitkomsten van de uitvraag in 2019. Daarnaast is gebruik gemaakt van uitkomst van vergelijkbare producten bij Wmo begeleiding elders in het land.

2.3 Opslagen

De opslagen over het rekensalaris worden rechtstreeks uit de cao's afgeleid.

Parameter	Waarden	Toelichting
Vakantie	8%	Dit is in alle cao's gelijk.
Eindejaar	8,33%	Dit is in alle cao's gelijk.
ORT	0%	Niet van toepassing

Tabel 4: Uitwerking van de opslagen in de Wmo-tarieven

Bij de Wmo begeleidingsproducten in de gemeente Deventer is er geen Onregelmatigheidstoeslag van toepassing, aangezien de diensten in niet in de late avond en/of nachtelijke uren worden aangeboden.

2.4 Sociale Lasten

De opslag sociale lasten is met name gebaseerd op de wettelijk verplichte percentages. De invoering van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB, 2020) heeft geleid tot differentiatie in de premies voor de WW. We rekenen met de aanname dat 85% van de medewerkers van de zorgaanbieders een aanstelling voor onbepaalde tijd heeft. Er is ons geen onderzoek bekend waaruit een reëel beeld is af te leiden over de verhouding vast/flex. Wel is bekend dat de cao-partners in de zorg hebben aangegeven ernaar te streven dat aan het einde van de looptijd van de cao 90% van alle medewerkers een dienstverband voor onbepaalde tijd heeft.

Daarnaast is een opslag toegevoegd voor de transitievergoeding die in de WAB is aangepast. Dit betreft de uitkering die wordt gegeven aan medewerkers waarbij op verzoek van de werkgever de aanstelling wordt beëindigd (ook als die aanstelling tijdelijk was). De hoogte van deze opslag is bepaald op basis van de volgende aspecten:

- De inschatting dat jaarlijks 15% van alle contracten aflopen of worden beëindigd op verzoek van de werkgever (gebaseerd op de verhouding vast/flex);
- De inschatting van aanbieders in vergelijkbare trajecten dat bij een derde van alle aflopende contracten een transitievergoeding aan de orde;
- Hoogte van de vergoeding is een derde van een maandsalaris per volledig gewerkt jaar, dat is $(1/3/12 =) 2,78\%$.

Vanaf dit jaar wordt bij het bepalen van de sociale premies onderscheid gemaakt naar grote en kleine organisaties. Op basis van informatie van de



gemeente Deventer, gaan wij uit van een verdeling van 30% grote organisaties (met >25 fte), waarvoor een hogere premie wordt vastgesteld en 70% kleine organisaties (t/m 25 fte). De werkgeverspremies komen daarmee uit op een totaal van **percentage 18,21%** (zie tabel 5).

Component sociale lasten		Percentage 2022
WAO/IVA/WGA incl. toeslag kinderopvang, KLEIN	70%	5,99%
WAO/IVA/WGA incl. toeslag kinderopvang, GROOT	30%	7,55%
WW-premie (Awf) laag (onbepaalde tijd)	85%	2,70%
WW-premie (Awf) hoog (flex)	15%	7,70%
ZVW-premie werkgever		6,75%
Werkhervattingskas (gezondheidszorg)		1,41%
Transitievergoeding (2,78% * 1/3 * 15%)		0,14%
TOTAAL opslag sociale lasten		18,21%

Tabel 5: Opbouw sociale lasten

Daarnaast wordt een pensioenpremie toegevoegd, gebaseerd op het percentage dat Pensioenfond Zorg en Welzijn (PFZW) vanaf 2022 toepast. De pensioenpremie is een combinatie van de premie voor het ouderdomspensioen (OP) en het arbeidsongeschiktheidspensioen (AP). De helft van de totale premie komt voor rekening van de werkgever. Dit leidt tot een bijdrage voor pensioenlasten voor de verschillende professionals van **gemiddeld 8,74%**.

2.5 Opslag overhead

Dit betreft de kosten van de organisatie van waaruit de professionals werkzaam zijn. Dit is een ingewikkelde parameter die in de praktijk tot veel discussie leidt. Diverse onderzoeken laten zien dat er in de praktijk grote verschillen voorkomen. Deze verschillen, zowel tussen de verschillende branches als tussen vergelijkbare aanbieders binnen een bepaalde branche, omvatten een bandbreedte van soms wel tientallen procenten.

Naast deze grote verschillen tussen organisaties, worden in de verschillende rapporten over onderzoeken naar de feitelijke opbouw en waarde van het percentage overhead, verschillende definities gehanteerd. Wij hanteren de volgende definities van de kosten die tot de (personele) overhead en overige kosten worden gerekend (zie ook bijlage 1 voor een uitvoeriger beschrijving).

Overhead

Overhead is het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. Het primaire proces is het geheel aan diensten en voorzieningen dat door een zorgorganisatie geboden wordt aan een inwoner om direct in de behoefte aan begeleiding, verzorging, voeding te kunnen voorzien.

Personele Overhead

Niet- cliëntgebonden personele kosten ten behoeve van het primaire proces (leidinggevenden, hotelfuncties, terrein- en gebouwgebonden functies en overig niet-clientgebonden personeel); inclusief een opslag voor andere personeelskosten (zoals reiskosten woon-werkverkeer, opleidingskosten, kosten werving & selectie).



Overige kosten

Overige (niet personele) kosten ten behoeve van het primaire proces (voeding, hotelmatige kosten, cliënt c.q. bewoner gebonden kosten, terrein- en gebouwgebonden kosten, afschrijving, huur, lease, interest en algemene kosten (waaronder ICT, kantoorbenodigdheden, marketing, abonnementen etc.). Hieronder verstaan we niet de kosten voor de locaties waar cliënten wonen en dagbesteding krijgen. Ook de cliëntgebonden hotelmatige kosten zijn hierbij niet inbegrepen; die volgen later in de paragraaf overige kosten.

In de afgelopen jaren heeft de gemeente Deventer in de tarieven voor de producten gerelateerd aan ondersteuning, begeleiding, persoonlijke verzorging en respijtzorg gerekend met **30%**. Dit percentage is door Deventer gehanteerd als opslag op de kosten van het personeel in de uitvoering. Wij zien geen aanleiding deze opslag te wijzigen, aangezien dit percentages in veel andere regio's worden toegepast bij de reële Wmo-tarieven. Voor de producten 'Ondersteuning schoon huis' en 'Regie bij huishouden' komt de opslag voor de overhead in Deventer uit op **17%**.

Specifiek voor de Hulp bij het Huishouden zijn wij van mening dat de branchecijfers uit de rekentool niet van toepassing zijn. Hulp bij het Huishouden betreft een enkelvoudig product, dat relatief eenvoudig is te organiseren. Er is minder management bij nodig, dus geldt voor dit product een lagere overhead. De waarde voor de opslag overhead bij HbH baseren wij op recente uitkomsten van kostprijsonderzoeken die HHM met behulp van de rekentool onder 65 aanbieders HbH verspreid over het land heeft uitgevoerd. Daarbij is gezocht naar reële waarden voor de overhead van een gemiddeld efficiënte aanbieder van Hulp bij het Huishouden¹.

2.6 Productiviteit

De basis voor de productiviteit is de inzet die in contact met de cliënt wordt geleverd. Deze 'direct cliëntgebonden inzet' wordt doorgaans face-to-face geleverd, maar dit kan inmiddels ook deels worden overgenomen door 'ear-to-ear' en/of 'screen-to-screen' geboden inzet.

In tabel 6 laten we de opbouw van de productiviteit zien voor de verschillende varianten waarin de ondersteuning wordt geboden. Daarbij is het aantal productieve uren per jaar afgeleid uit de bruto beschikbare aanstellingsuren (1.878) verminderd met de feest- en verlofdagen, ziekteverzuim en niet-cliantgebonden uren.

Onderdeel	Uren Dagbesteding	Uren Begeleiding	Uren Huishouden
Basis uren per fte per jaar	1.878	1.878	1.878
AF: Verlof vakantie, feestdagen	260	260	244
AF: Ziekteverzuim	126	126	139
Werkbare uren per jaar	1.492	1.492	1.495
AF: Niet cliëntgebonden tijd (scholing, administratie, werkoverleg, verzorging, etc.)	160	160	38
Cliëntgebonden tijd	1.332	1.332	1.457
AF: Niet declarabele reistijd	0	126	35
Direct cliëntgebonden	1.332	1.206	1.422

¹ Dit betreft opdrachten om te komen tot een tarief voor Huishoudelijke Hulp voor lokale gemeenten; de uitkomsten zijn steeds per gemeente gerapporteerd.

Onderdeel	Uren Dagbesteding	Uren Begeleiding	Uren Huishouden
Productiviteit percentage	71%	64%	76%

Tabel 6: opbouw productiviteit voor de Wmo in Deventer

Ziekteverzuim

Het landelijk gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de sector zorg en welzijn ligt momenteel vanwege de Covid-pandemie hoger dan we hier als uitgangspunt hanteren. Door ook de periode van voor de pandemie te betrekken, krijgen we een genuanceerder beeld. Dit is volgens ons reëel, mede omdat de nieuwe contracten ingaan per januari 2023 en de COVID effecten dan wellicht weer zijn afgenomen en omdat de contracten voor langere tijd worden aangegaan.

We hebben de meest recente cijfers geanalyseerd van het dashboard op: inzet zorg.arbeidsmarktbeeld.nl (met cijfers van [Vernet](#)). Daarin zijn geen cijfers van de branche 'Sociaal Werk' verwerkt. Door te meten over de periode 2018 – 2021 betrekken we het Covid-effect bij deze parameter. Aldus komen we uit op een gemiddeld ziekteverzuim van 6,7%. Dat is gelijk aan **126 uur** per fte per jaar.

Voor de Uren Huishouden rekenen we alleen met het ziekteverzuim geldend in de Cao VWT. Hierbij gaan we uit van dezelfde periode (2018-2021). Voor 2018 zijn geen cijfers meer beschikbaar (vanuit Vernet); die hebben we afgeleid van het branchecijfer van het CBS voor de zorg- en welzijnssector. Dit heeft geleid tot het volgende gemiddelde verzuimpercentage voor de VWT-branche: 7,4% (**139 uren** per fte per jaar).

² Door voor een weerstandsvermogen te zorgen voorkomt een organisatie dat het meteen in financiële problemen komt bij een calamiteit. De weerstandsratio geeft aan in hoeverre een organisatie eventuele calamiteiten financieel op kan vangen.

Reistijd

Voor de reistijd bij 'Huishouden' gaan we uit van een professional die 5 reizen per week maakt van gemiddeld 10 minuten per rit. Bij 42 werkweken per jaar komt er een gemiddelde van **35 uur per jaar** uit. Voor de reistijd bij 'Begeleiding' gaan we uit van een professional die 9 reizen per week maakt van gemiddeld 20 minuten per rit. Bij 42 werkweken per jaar komt er een gemiddelde van **126 uur per jaar** uit. Bij dagbesteding komt de cliënt naar de aanbieder, daar is derhalve geen reistijd aan de orde.

No Show

In de tabel is geen correctie opgenomen voor 'No-Show'. Dat lijkt ons om twee redenen niet nodig. Enerzijds verwacht de gemeente Deventer dat de gecontracteerde aanbieders door middel van actief beleid inzetten op het minimaliseren van de kans op onverwachte afwezigheid van een cliënt. Anderzijds maakt de gemeente het mogelijk om per cliënt eenmaal per factuurperiode, no-show alsnog te factureren. Daarmee is een eventueel risico op kostenverhoging als gevolg van no-show naar onze opvatting voldoende afgedekt en hoeft geen aanvullende parameter in het tarief te worden opgenomen.

2.7 Risico-opslag

Om de continuïteit richting cliënten en werknemers te garanderen, moet een aanbieder rekening houden met (financiële) tegenvallers. Om die tegenvallers te kunnen opvangen, heeft een aanbieder een weerstandsvermogen² nodig. Hiertoe is een opslag voor het creëren van dergelijke buffers realistisch. De hoogte van de opslag is onderwerp van discussie; er zijn geen landelijke

richtlijnen voor wat hierbij reëel genoemd kan worden. Bij de berekening is uitgegaan van een percentage dat de gemeente Deventer in de voorgaande jaren heeft gehanteerd van **2,5%**. Overigens is deze risico-opslag niet bedoeld voor het dekken van kosten van innovatie van de dienstverlening.

Bron:

Voor deze opslag zijn geen objectieve en onafhankelijke bronnen bekend. We baseren op overwegingen die ook elders reëel worden gevonden. Een toets is bovendien dat het gekozen percentage boven het gemiddelde rendement van de sector over 2020³ ligt.

2.8 Overige kosten

Locatiekosten Dagbesteding

De hoogte van de kosten van de locatie bij dagbesteding (producten 'Ondersteuning activiteiten'), leiden we af uit de NZa-tarieven voor de normatieve huisvestingscomponent (NHC) en de normatieve inventariscomponent (NIC) voor dagbesteding in de Wlz (de Modulaire Pakketten Thuis). Onderstaand overzicht is gebaseerd op de bijlagen bij de [NZa Prestatiebeschrijvingen ZP en VPT 2022 \(BB/REG-22125b\)](#).

NHC en NIC-tarieven dagbesteding voor Wlz (prijspeil 2022)	
Dagbesteding	Maximumtarief per dagdeel
H900: VG Licht	€ 7,17
H001g: GGZ Wonen 1	€ 8,66

Tabel 7: NHC en NIC voor dagbesteding (bron NZa- beleidsregels BR/REG-22125b)

³ Brancherapport gezondheidszorg, te downloaden via www.ey.com/barometer

⁴ Zie: <https://www.nibud.nl/consumenten/wat-geeft-u-uit-aan-voeding/>

⁵ Zie hiervoor de beleidsregel Prestatiebeschrijving en tarieven modulaire zorg 2022 (BR/REG-22124).

Op basis van de bovenstaande tarieven hanteren we een bedrag van **€ 8,00 per dagdeel** ter dekking van de kosten van de locatie. Daar komt een vergoeding bij voor het verstrekken van lichte catering en, bij de combinatie van twee aaneengesloten dagdelen, de kosten van een lunchmaaltijd. De kosten daarvan leiden we af van de overzichten van het NIBUD. Daaruit blijkt dat hiervoor per dag rekening moet worden gehouden met op bedrag van € 2,99 per dag voor een persoon van 14-50 jaar⁴. Op grond daarvan rekenen we **€ 1,50 per dagdeel** voor de kosten van koffie, thee en eenvoudige broodmaaltijd.

Vervoer bij dagbesteding

Het is naar onze ervaring niet goed mogelijk om tarieven voor vervoer op te bouwen op basis van de hiervoor beschreven kostprijs-elementen. Daarom komen wij tot een modelmatige benadering van een reëel tarief voor vervoer, door aan te sluiten bij de tarieven voor vergelijkbare voorzieningen t.b.v. de dagbesteding Wlz in 2022⁵. Deze tarieven worden door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgesteld op basis van objectief onderzoek. In die tarieven voor het vervoer naar dagbehandeling/dagbesteding onder de Wlz, wordt voor het gecontracteerd vervoer onderscheid gemaakt langs meerdere assen:

- a) Vervoer met middelen van de aanbieder
- b) Gecontracteerd vervoer voor kinderen/volwassenen, met/zonder rolstoel
- c) Individueel georganiseerd vervoer
- d) Afstand

Doelgroep	0-4 km	5-9 km	10-19 km	20-29 km	30-39 km	> 40 km
Eigen vervoer aanbieder	7,85	7,85	17,85	24,41	33,68	33,68
Volwassenen; gewoon	17,85	17,85	24,41	33,68	33,68	47,05
Volwassenen; rolstoel	17,85	24,41	33,68	33,68	47,05	65,12
Individueel vervoer	17,85	24,41	47,05	47,05	65,12	96,41

Voor de gemeente Deventer hanteren we de volgende uitgangspunten voor een reëel tarief voor beide vervoersvarianten:

- Gewoon vervoer naar groepsbegeleiding**
 Gebaseerd op het gemiddelde van het eigen vervoer van aanbieder en het gecontracteerd vervoer over de afstanden 0-4 km en 5-9 km. Hierdoor wordt er gerekend met gemiddeld €12,60 per dag. Hierbij is het bedrag afgerond op een veelvoud van €0,60.
- Rolstoelvervoer naar groepsbegeleiding**
 Gebaseerd op het gemiddelde van het (gecontracteerde) rolstoelvervoer over de afstanden 0-4 km en 5-9 km. Hierdoor wordt er gerekend met gemiddeld €21,00 per dag. Hierbij is het bedrag afgerond op een veelvoud van €0,60.

Groeps grootte

Bij 'Ondersteuning Dagactiviteiten' is sprake van groepsgerichte ondersteuning. Dat betekent dat de kosten van de professional kunnen worden gedeeld over meerdere cliënten. In de volgende tabel is weergegeven met welke groeps grootte we rekenen. Deze getallen zijn afkomstig uit de beschrijvingen van de verschillende omschrijvingen van de gemeente Deventer. Het gaat hier om gemiddelde waardes, die in de praktijk variëren.

Opdracht	Gemiddelde groeps grootte
Ondersteuning activiteit Licht	Gemiddeld 8 cliënten per professional
Ondersteuning activiteit Basis	Gemiddeld 7 cliënten per professional
Ondersteuning activiteit Plus	Gemiddeld 6 cliënten per professional
Respijtopvang	Gemiddeld 8 cliënten per professional

Tabel 8: gemiddelde groeps grootte bij de verschillende varianten

Reiskosten Huishoudelijke Hulp

Aan het uurtarief voor 'Ondersteuning Schoon Huis' en voor 'Regie bij het Huishouden', voegen we een extra opslag van **€ 0,35 per uur** toe vanwege de reiskosten van en naar de cliënten, vanwege ontbrekend woon-werkverkeer.

Respijtopvang

In de onderstaande tabel zijn de verschillende componenten van de respijtopvang beschreven in een vertaling naar de opbouw van het tarief. Hierbij zijn we uitgegaan van de taken die doorgaans door een mantelzorger worden geboden en die bij respijtopvang door de aanbieder worden overgenomen.

Mogelijke (mantel)zorgtaken	Basis voor een reëel tarief
Huishoudelijke taken in brede zin (onderdak, zorgen voor slapen, maaltijden, etc.)	Dit betreft het leveren van 'bed, bad, brood'. Hierbij gaat het om de kosten van de stenen en inventaris en om het bieden van bijbehorende hotelmatige voorzieningen. Om hiervoor een reëel tarief te bepalen, leiden we de kosten hiervan af van het vergelijkbare 'opname niet-geïndiceerde partner' zoals dit in de Wlz mogelijk is. Dit betreft het logeren van een gezonde partner van een cliënt in een Wlz-

Mogelijke (mantel)zorgtaken	Basis voor een reëel tarief
	instelling (VVT). Deze partner doet geen beroep op zorg/behandeling, waardoor dit met het logeren onder de Wmo is te vergelijken. Het NZa tarief hiervoor bedraagt in 2022 € 55,18 per etmaal (conform de beleidsregel BR/REG-22125b).
Persoonlijke en lijfsgebonden zorg (hulp bij aan- en uitkleden, wassen, verzorging, etc.)	Nvt (zorgverzekeringswet)
Toezichtstaken (Aandacht hebben, aanwezig zijn, begeleiding door de dag, eventueel ADL-assistentie, slaapwacht tijdens nachtelijke uren)	<p>Dit betreft het overnemen van de taken die door de mantelzorger worden verricht. De wijze waarop dit is georganiseerd, kan per aanbieder verschillen. Vaak wordt hierbij (voor een deel) gebruik gemaakt van geschoolde vrijwilligers.</p> <p>Voor het bepalen van een reëel tarief, gaan we uit van de aanwezigheid van een medewerker van het opleidingsniveau uit tabel 3. Daarbij bedient één professional overdag (07:00-20:00 uur) de groep met een gemiddelde groepsgrootte van 8 cliënten. Bij deze inzet gaan we uit 12,3% toeslag ORT (omdat deze inzet ook tijdens het weekend kan worden geboden), zie bijlage 2.</p> <p>Tijdens de nachtelijke uren (20:00-07:00 uur) wordt van een slaapwacht gebruik gemaakt wordt. Hiervoor gaan we uit van de aanwezigheid van een slaapwacht die de instelling die het logeren levert doorgaans</p>

Mogelijke (mantel)zorgtaken	Basis voor een reëel tarief
	vanuit overige (Wlz-) voorzieningen reeds beschikbaar heeft.
Reguliere Wmo-ondersteuning	Nvt (niet via dit product; andere Wmo producten)
Geneeskundige zorg	Nvt (zorgverzekeringswet)

Tabel 9: Opbouw respijtopvang

Traject Vraagverheldering

Dit traject kan eenmalig worden afgegeven. Het traject gaat uit van de inzet van een professional die 'persoonlijke ondersteuning basis plus' biedt, voor **gemiddeld 10 uren** in een periode van twee maanden.

Traject Vraagverheldering & stabilisatie

Dit traject kan eenmalig worden afgegeven. Het traject gaat uit van de inzet van een professional die 'persoonlijke ondersteuning basis plus' biedt, voor **gemiddeld 20 uren** in een periode van twee maanden.

Traject Directe ondersteuning

Dit traject kan eenmalig worden afgegeven. Het traject gaat uit van de inzet van een professional die 'persoonlijke ondersteuning basis plus' biedt, voor **gemiddeld 15 uren** in een periode van één maand.

2.9 Indexatie 2024 en daarna

De gemeente Deventer hanteert een indexatie methode op basis van het (voorlopige) OVA-percentage.

3. Adviestarieven

In dit hoofdstuk komen we tot de vertaling van de hiervoor beschreven parameters in de adviestarieven.

3.1 Tarieven

Toepassing van het kostprijsmodel met de parameters zoals hiervoor vermeld, leidt tot de volgende adviestarieven. Dit is het tarief zoals dat op 1 januari 2023 met deze parameters tot stand komt.

Producten Maatschappelijke Ondersteuning	Uitkomst
Persoonlijke ondersteuning licht	€ 56,40 / uur
Persoonlijke ondersteuning basis	€ 62,40 / uur
Persoonlijke ondersteuning basis plus	€ 69,60 / uur
Ondersteuning activiteit licht	€ 9,00 / uur
Ondersteuning activiteit basis	€ 10,20 / uur
Ondersteuning activiteit basis plus	€ 12,60 / uur
Ondersteuning schoon huis	€ 32,40 / uur
Regie bij het huishouden	€ 33,60 / uur
Respijtopvang	€ 147,60 / dag
Traject Vraagverheldering	€ 695,40
Traject Vraagverheldering & Stabilisatie	€ 1.390,80
Traject Directe Ondersteuning	€ 1.042,80
Gewoon vervoer	€ 12,60 / etmaal
Rolstoelvervoer	€ 21,00 / etmaal

Tabel 12. Adviestarieven Wmo maatwerk in Deventer, prijspeil 2023, i.v.m. i-sociaal domein afgerond op een veelvoud van 60 cent

Bijlage 1: Definities overhead in het sociaal domein

Bij een aantal kostencomponenten verwijzen we naar de nummers uit het Prismant rekenschema voor zorginstellingen, een in de sector erkende opbouw van de administratie.

Overhead

Overhead is het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. Het primaire proces is het geheel aan diensten en voorzieningen dat door een zorgorganisatie geboden wordt aan een cliënt, om direct in de behoefte aan begeleiding, verzorging, voeding (en verpleging, behandeling, opvoeding) van de cliënt te voorzien.

(Personele) Overhead

Niet-cliëntgebonden personele kosten ten behoeve van het primaire proces (leidinggevenden, hotelfuncties, terrein- en gebouwgebonden functies en overig niet-cliëntgebonden personeel). Ook de overige personeelskosten vallen hieronder. Hierbij gaat het om de kosten van werving en selectie, extra verzuimkosten, kosten van scholing en reiskosten. Dat zijn de rekeningen uit rubriek 423 van het Prismant schema.

Overige kosten

Overige (niet personele) kosten ten behoeve van het primaire proces (voeding, hotelmatige kosten, cliënt c.q. bewoner gebonden kosten, terrein en gebouw gebonden kosten, afschrijving, huur, lease, interest en algemene kosten (waaronder ICT, kantoorbenodigdheden, marketing, abonnementen etc.).

Kosten van voeding

Totaaltelling van de materiële kosten die verband houden met de bereiding en verstrekking van maaltijden en andere voedingsproducten. In het Prismant rekenschema zijn dit alle rekeningen uit rubriek 43.

Andere hotelmatige kosten

Deze kostengroep bevat de materiële kosten die aan de hotelfunctie van de instelling kunnen worden toegerekend (inclusief de kosten van het vervoer van cliënten), met uitzondering van de kosten van voeding. In het Prismant rekenschema zijn dit rekeningen uit rubriek 44.

Algemene kosten

Kosten van algemene aard. Denk hierbij aan: kosten voor dienstreizen, materiële kosten voor administratie en registratie, ICT, communicatiekosten, kosten algemeen beheer, zakelijke lasten en verzekeringen, kosten audiovisuele apparatuur en andere algemene kosten. In het Prismant rekenschema zijn dit alle rekeningen uit rubriek 45.

Cliënt c.q. bewoner gebonden kosten

Dit betreft o.a. kosten voor onderzoek, laboratorium, geneesmiddelen en hulpmiddelen. In het Prismant rekenschema zijn dit alle rekeningen uit rubriek 46.

Terrein- en gebouwgebonden kosten

Het betreft hier de kosten die worden gemaakt voor onderhouden de dotaties die worden gedaan aan groot onderhoud, en de kosten voor nutsvoorzieningen: gas, elektriciteit, water. In het Prismant rekenschema zijn dit alle rekeningen uit rubriek 47.

Afschrijvingen, huur en leasing en interest

Afschrijvingskosten en huur van vervoersmiddelen, immateriële activa, gebouwen, automatisering, financieringskosten en dotaties egalisatie. In het Prismant rekenschema zijn dit alle kosten die vallen onder rubriek 48.



Bijlage 2: Opbouw ORT

ORT (respijtopvang)		inzet	ORT	aandeel
doordeweek 00:00-06:00	44%	13	0,0%	
doordeweek 06:00-07:00	22%		0,0%	
doordeweek 07:00-20:00	0%		0,0%	
doordeweek 20:00-22:00	22%		0,0%	
doordeweek 22:00-24:00	44%		0,0%	0,0%
zaterdag 00:00-06:00	49%	1	0,0%	
zaterdag 06:00-08:00	38%		2,9%	
zaterdag 08:00-12:00	0%		4	0,0%
zaterdag 12:00-22:00	38%		8	23,4%
zaterdag 22:00-24:00	49%		0,0%	26,3%
zon/feestdagen	60%	13	60,0%	60,0%
	inzet	13		12,3%



Bijlage - Definitieve Tarieven Wmo 2023

In tabel 1 staan de definitieve tarieven Wmo maatwerkvoorzieningen weergegeven per 1-1-2023. Basis voor deze tarieven zijn de parameters en de berekening zoals op gesteld in het rapport van HHM 'Opbouw tarieven Wmo Begeleiding 2023 Gemeente Deventer' met kenmerk IT/22/0685/ctwmodev. Eveneens bijgevoegd bij de documenten.

Tabel 1. Tarieven maatwerkvoorzieningen wmo 1-1-2023

Omschrijving	Tarieven 2023 definitief
Ondersteuning bij een schoon huis	€ 32,40 per klokuur
Regie op een schoon huis	€ 33,60 per klokuur
Persoonlijke ondersteuning licht	€ 56,40 per klokuur
Persoonlijke ondersteuning basis	€ 62,40 per klokuur
Persoonlijke ondersteuning basis plus*	€ 70,80 per klokuur*
Persoonlijke verzorging	€ 30,60 per klokuur
Respijtopvang	€ 147,60 per aaneensluitende periode van 24-uur
Ondersteuning bij activiteiten dag licht	€ 9,00 per klokuur
Ondersteuning bij activiteiten dag basis*	€ 11,40 per klokuur*
Ondersteuning bij activiteiten dag plus*	€ 16,80 per klokuur*
Vervoer van en naar dagbesteding*	€ 15,00 per begeleidingsdag of bij RO per verblijf*
Vervoer van en naar dagbesteding rolstoel*	€ 22,60 per begeleidingsdag of bij RO per verblijf*
Vraagverheldering*	€ 703,80 per traject*
Vraagverheldering en stabilisatie*	€ 1.407,60 per traject*
Directe ondersteuning*	€ 1.056,00 per traject*

Indexatie van de tarieven gebeurt op basis van de OVA. Het eerste moment van indexering is 1-1-2024.

* Voor de producten:

- Persoonlijke ondersteuning basis plus;
- Ondersteuning bij activiteiten dag basis;
- Ondersteuning bij activiteiten dag plus;
- Vervoer naar dagbesteding;
- Vervoer naar dagbesteding rolstoel;
- Vraagverheldering;
- Vraagverheldering en stabilisatie;
- Directe ondersteuning.

Stellen we een overbruggingsperiode vast. De tarieven die gelden in 2022 zijn de definitieve tarieven voor 2023. De parameters en tarieven in de rapportage van HHM zijn lager dan de huidige tarieven. Gemeente Deventer blijft de huidige tarieven handhaven. Deze tarieven worden niet geïndexeerd.

De parameters en tarieven zoals vastgesteld in het rapport van HHM 'Opbouw tarieven Wmo Begeleiding 2023 Gemeente Deventer met kenmerk IT/22/0685/ctwmodev worden jaarlijks geïndexeerd met de OVA. Zodra de tarieven hoger zijn dan de huidige tarieven zullen de huidige tarieven vervallen.

LEIDRAAD MELDINGEN WET WMO 2015

Beschrijving van afspraken en het proces dat start na een melding van een calamiteit en/of geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015

Team toezicht Wmo, januari 2020

www.ggdijsselland.nl



Versiebeheer

Versienr	Auteur	Opmerkingen
1.0	Team toezicht Wmo	Vastgesteld: november 2015, z.d.
2.0	Team toezicht Wmo	Vastgesteld op:

Distributie

Versienr	Datum	Verspreid aan
		Wmo-ambtenaren tbv vaststelling tijdens AO 6 februari

Documenteigenaar	Team toezicht Wmo
Vastgesteld door	Team toezicht Wmo
Datum vaststelling	
Geplande evaluatiedatum	
Digitale vindplaats	M: / Toezicht Wmo / Werkprocessen / Leidraad meldingen / Leidraad meldingen 2.0

1. Definities

Aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

Ambtenaar IV/OV: ambtenaar Integrale Veiligheid / Openbare Veiligheid bij de gemeente.

Beroepskracht: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder.

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

Geweld bij de verstrekking van een voorziening (hierna: geweldsincident): seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

GGD: GGD IJsselland

Leidraad meldingen: publicatie van de GGD IJsselland die melders inzicht biedt in de procedure die start na een melding.

Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorg, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
2. Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
3. Ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

Melder: aanbieder die een melding heeft gedaan van een calamiteit/geweldsincident.

Melding Wmo: een schriftelijk bericht van een aanbieder aan de toezichthouder Wmo over een calamiteit / geweldsincident volgens de Wmo 2015.

Onderzoek: onderzoek naar aanleiding van een gemelde calamiteit / geweldsincident.

Overige toezichthouders: de bij wet met het toezicht belaste ambtenaren, bijvoorbeeld, de toezichthouder Wmo rechtmatigheid, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, het Toezicht Sociaal Domein, de Onderwijsinspectie; de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid en gemeentelijke sociale recherche.

Portefeuillehouder Wmo: het collegelid van de gemeente die de Wmo in zijn portefeuille heeft.

PSH: Psychosociale hulpverlening

Toezichthouder Wmo: door college van B&W benoemde persoon als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015.

Wmo-ambtenaar: ambtenaar Wmo bij de gemeente.

Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Procesbeschrijving

Verplichting tot melden

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder Wmo.

De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit / het geweldsincident te geschieden via het meldingsformulier op de website van GGD IJsselland (www.ggdijsselland.nl). Mocht een aanbieder contact wensen ten aanzien van de melding, dan kan contact worden opgenomen via het telefoonnummer 038-4281966 of per e-mail toezichtwmo@ggdijsselland.nl.

Calamiteit zonder melding

1. Als de toezichthouder niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs andere weg een calamiteit / geweldsincident verneemt, dan verzoekt de toezichthouder de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen (alsnog) een formele melding te doen.
2. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthouder zelf – na ruggenspraak met de betrokken gemeente - een onderzoek starten.

Ontvangstbevestiging

De toezichthouder Wmo bevestigt de ontvangst van een melding binnen drie werkdagen aan:

- a. de aanbieder, hiervoor gebruikt de toezichthouder Wmo de contactgegevens die in de melding zijn opgenomen.
- b. de Wmo-ambtenaar of ander afgesproken contactpersoon van de betrokken gemeente(n).

Deze ambtenaar is ervoor verantwoordelijk om de portefeuillehouder(s) Wmo van de betrokken gemeente(n) in te lichten.

Vervolg op melding

Indien er (mogelijk) sprake is van een calamiteit of geweldsincident volgens de definitie van de wet, kan de toezichthouder tot verschillende vervolgstappen besluiten. De toezichthouder Wmo kan gedurende het proces, bijvoorbeeld vanwege veranderende omstandigheden of nieuwe informatie beargumenteerd afwijken van de ingezette route.

1. Indien de toezichthouder Wmo op basis van de informatie verkregen via het meldingsformulier geen / aanleiding ziet om onderzoek uit te (laten) voeren en van mening is de relevante feiten en omstandigheden te kennen dan kan hij besluiten de melding te sluiten.
De toezichthouder bevestigt dit, in ieder geval, schriftelijk aan de aanbieder. De Wmo-ambtenaar wordt hierover geïnformeerd.
2. De toezichthouder Wmo kan besluiten de aanbieder te verzoeken om zelf een onderzoek uit te voeren. De aanbieder wordt dan in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 6 weken een onderzoeksrapportage aan te leveren bij de toezichthouder Wmo. De betreffende gemeente wordt over

de melding geïnformeerd en het feit dat de aanbieder opdracht heeft gekregen om een analyse te maken. Informatie richting gemeente is algemeen en bevat geen persoonsgegevens.

Vragen die gesteld moeten worden door de aanbieder in zijn onderzoek zijn onder andere; wat kan hiervan geleerd worden en/of hoe kan een dergelijke calamiteit in de toekomst wellicht voorkomen worden? De toezichthouder Wmo beoordeelt onder andere de kwaliteit van de onderzoeksrapportage en de voorgestelde verbetermaatregelen. De toezichthouder Wmo bezoekt de aanbieder om de onderzoeksrapportage te bespreken. Wanneer het, door de aanbieder aangeleverde onderzoek, als voldoende wordt beoordeeld zal de calamiteitenmelding worden afgesloten. Hiervan ontvangt de aanbieder een schriftelijke bevestiging. De toezichthouder Wmo zal de gemeente over de afronding van de melding informeren. Het onderzoek door de aanbieder wordt door de toezichthouder Wmo niet met de gemeente gedeeld.

Indien het onderzoek door de aanbieder in de ogen van de toezichthouder Wmo niet voldoet dan kan de toezichthouder Wmo alsnog besluiten een onderzoek uit te laten voeren.

3. De toezichthouder Wmo voert zelf het onderzoek uit. De betreffende gemeente wordt over de melding geïnformeerd en er worden afspraken gemaakt over het onderzoek. Informatie richting gemeente is algemeen en bevat geen persoonsgegevens.

Factoren die meewegen in het besluit om de aanbieder niet zelf het onderzoek uit te laten voeren, maar het onderzoek uit te voeren door de toezichthouder Wmo zijn;

- o De ernst van de situatie en de risico's
- o Publicitaire aandacht, de mate waarin maatschappelijke onrust heerst;
- o Eventuele aanwijzingen dat de veiligheid van de (overige) cliënten niet is gewaarborgd;
- o Op basis van eerdere ervaringen met de aanbieder, maakt de toezichthouder de afweging het onderzoek zelf uit te voeren.

Wanneer de toezichthouder Wmo het onderzoek zal uitvoeren (of overnemen) dan deelt hij dit schriftelijk aan de melder mede. De onderzoeksopzet wordt per calamiteitenonderzoek door de toezichthouder Wmo bepaald. Hierin speelt onder andere het aantal ketenpartners, de intensiteit van de zorgverlening door aanbieder aan de cliënt, aanwijzingen voor onveiligheid e.d. een rol.

Bij besluit tot onderzoek wordt met de melder een afspraak gemaakt. De bevindingen uit het onderzoek resulteren in een rapport. Dit rapport wordt verzonden aan de gemeente en de aanbieder.

Onderzoeksrapport

1. De toezichthouder Wmo stelt een rapportage op van het onderzoek.
2. De aanbieder ontvangt een conceptrapportage van het onderzoek. De aanbieder krijgt de gelegenheid te reageren op feitelijke onjuistheden binnen een door de toezichthouder Wmo gestelde termijn. Daarnaast krijgt de aanbieder de mogelijkheid een schriftelijke reactie op de inhoud van het rapport te geven. Deze schriftelijke reactie heeft geen juridische status, zoals een zienswijze. De verslaglegging bevat een advies aan de gemeente en betreft géén besluit. De schriftelijke reactie mag maximaal 200 woorden omvatten. De reactie mag geen reclame uitingen, aanstootgevende teksten en/of persoonsgegevens of bedrijfsgegevens van derden bevatten. Indien dit het geval is, dan zal dit door de toezichthouder onleesbaar worden gemaakt.
3. De toezichthouder Wmo beschrijft in de beschouwing van het rapport of de beschrijving van feitelijke onjuistheden tot eventuele veranderingen in het rapport hebben geleid. De schriftelijke reactie wordt in de bijlage van het rapport toegevoegd aan het rapport.
4. De toezichthouder Wmo zal het definitieve onderzoeksrapport verzenden aan de aanbieder en de Wmo-ambtenaar van de desbetreffende gemeente.

Handhaven

De toezichthouder Wmo adviseert de gemeente over noodzaak tot handhaving middels het onderzoeksrapport. Het is aan de gemeente om te bepalen of/en op welke manier er een vervolg wordt gegeven aan het advies.

Overige toezichthouders

Indien naar aanleiding van het toezicht op de calamiteit en/of het geweldsincident feiten naar voren komen die voor andere toezichthouders relevant kunnen zijn dan worden deze feiten met de betreffende andere toezichthouder gedeeld.

Overige processen

De Wmo-ambtenaar van iedere gemeente is ervoor verantwoordelijk om de portefeuillehouder(s) Wmo en/of (indien nodig) ambtenaren IV/OV in te lichten.

De toezichthouder Wmo communiceert niet met de media. Indien hij (dreigende) maatschappelijke onrust signaleert informeert hij de Wmo-ambtenaar. De Wmo-ambtenaar informeert de ambtenaar IV / OV. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en / of (te verwachten) media-aandacht, kan het PSH procesplan in werking worden gesteld. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol. De ambtenaar IV/OV onderhoudt in dit geval standaard het contact met de betrokken communicatiedeskundige(n). Crisisbeheersing, omgaan met maatschappelijke onrust en psychosociale hulp na rampen betreffen andere processen en zijn niet in deze leidraad opgenomen.

Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek mag een strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.

Openbaarheid

Het rapport dat naar aanleiding van het uitgeoefende calamiteitentoezicht wordt opgesteld (onderzoek door de aanbieder of onderzoek door de toezichthouder Wmo) wordt niet actief openbaargemaakt.

Slotbepaling

In die situaties, waarin deze leidraad niet voorziet of wanneer de situatie hierom vraagt, handelt de toezichthouder Wmo naar bewind van zaken.

www.ggdijsselland.nl



Bijlage 9 – Aanmelding Contractant

Separaat toegevoegd en bestaat uit de volgende documenten, zoals ingevuld door Contractant bij aanmelding:

- UEA formulier;
- Aanmeldformulier maatwerkvoorzieningen;
- Pre-monitoring;
- Plan van Aanpak;
- Aanmeldformulier onderaannemers (optioneel);
- Concernverklaring (optioneel).