

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Met het indienen van een aanmelding om in aanmerking te komen voor contractering, verklaart Dienstverlener te voldoen aan alle eisen zoals vermeld in onderhavig Programma van Eisen. Dienstverlener verplicht zich daarnaast tot het blijven voldoen aan het Programma van Eisen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. De Gemeenten hebben te allen tijde het recht te toetsen of Dienstverlener (nog steeds) voldoet aan het Programma van Eisen.

1.1 Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Dienstverlener onderschrijft de visie van de gemeenten op de ondersteuning zoals bedoeld met onderhavige opdracht en committeert zich aan de beoogde doorontwikkeling. Dienstverlener werkt conform de visie uitgangspunten zoals benoemd in het aanmelddocument, en zet zich actief in voor de gezamenlijke opdracht van doelmatigheid, beheersing en samenwerking in de gemeenten. Dienstverlener is bekend met verordeningen en beleidsregels van de Gemeenten op het gebied van de Wmo en handelt hiernaar.
2.	Dienstverlener draagt actief bij aan de beoogde doorontwikkeling. De intentie is om doorontwikkeling en innovatie nader uit te werken en vorm te geven gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dienstverlener neemt op verzoek van de gemeenten deel aan (structurele/periodieke) overleggen/bijeenkomsten in het kader van de uitvoering van de opdracht, samenwerking en doorontwikkeling. De Gemeenten verwachten van Dienstverlener naar redelijkheid deelname aan dergelijke overleggen en bijeenkomsten.
3.	Dienstverlener committeert zich aan verbinding binnen de keten in de regio. Samenwerkingsafspraken worden gemaakt en vastgelegd op zowel bestuurlijk als operationeel en cliëntniveau. Hieronder wordt onder andere verstaan: <ul style="list-style-type: none"> – Een samenwerking met andere Dienstverleners in de regio rondom de dienstverlening. – Een samenwerking met het welzijnswerk/algemene voorzieningen. – Een gestructureerde samenwerking met huisartsen en/of een eerstelijns gezondheidscentrum. Een samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, de omgeving van de cliënt (bijvoorbeeld buurt of wijk) en gemeenten.
4.	Dienstverlener biedt de producten zoals bedoeld in bijlage 3 'Productcatalogus' in de verplichte combinatievormen aan zoals uitgeschreven in het aanmelddocument, paragraaf 3.3.2.

5.	Naast het producttarief (all-in) mogen geen extra kosten bij cliënten dan wel Gemeenten in rekening worden gebracht voor het leveren van ondersteuning zoals beschreven in het aanmelddocument/onderhavig document inclusief bijlagen.
6.	Gemeenten en Dienstverlener zijn verplicht elkaar per ommegaande schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en andere omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze kunnen bedreigen.
7.	Dienstverlener dient, indien gevraagd, inzage te geven op welke wijze zij anticipeert op bedrijfsrisico's die niet gepland, maar wel voorzien kunnen worden (zoals ziekte, verloop).
8.	Dienstverlener meldt relevante wijzigingen minimaal 6 weken voor inwerkingtreding aan de Gemeenten, bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot: <ul style="list-style-type: none"> - de contractuele relatie - uitvoering, kwaliteit of capaciteit - AGB codes - wijzigingen in rechtsvorm - bestuurders - naam organisatie Het is aan de Gemeenten om te bepalen of op basis van de wijzigingen opnieuw een toets uitgevoerd moet worden om het contract te kunnen continueren dan wel opnieuw af te sluiten. Hierbij kunnen bewijsmiddelen opgevraagd worden.
9.	Dienstverlener is bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, verantwoordelijk voor een zorgvuldige overdracht van cliënten naar een partij die de ondersteuning overneemt. Deze warme overdracht is afgerond binnen uiterlijk 6 maanden na het bekend worden van beëindiging. Hij levert daarnaast per ommegaande na het bekend worden van beëindiging het totale bestand met cliëntgegevens, in het kader van deze opdracht, aan bij iedere Gemeente.
10.	Dienstverlener maakt melding bij de Gemeenten van: <ul style="list-style-type: none"> - een lopend onderzoek door een ander gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd of de Inspectie SZW. - de uitkomsten van toezichtonderzoek door of namens een andere gemeente of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de organisatie en/of diens eigenaar/eigenaren, bestuurder(s) of anderen die invloed kunnen uitoefenen op de bedrijfsvoering onderwerp van onderzoek zijn door politie, justitie, de Belastingdienst, de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid of andere toezichthoudende instanties.
11.	Een toewijzing mag door Dienstverlener niet worden geweigerd op gronden zoals leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, levensbeschouwing en gezondheidstoestand.

12.	Social Return on Investment (SROI): Dienstverlener voert zijn SROI verplichting uit conform het voor onderhavige opdracht van toepassing zijnde SROI beleid zoals bedoeld in bijlage 11.
-----	--

1.2 Eisen personeel & werkgeverschap

Nr.	Eis
13.	Dienstverlener zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de activiteiten uit te voeren zoals bedoeld in de Overeenkomst (inclusief bijlagen). De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's. Gemeenten kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst toetsen of de bij Dienstverlener aanwezige beroepsbekwaamheid en competenties aan de relevante bcp's voldoen.
14.	Medewerkers die Dienstverlener voor onderhavige opdracht inzet voldoen aan de opleidings- en bekwaamheidseisen zoals opgenomen in bijlage 3 'Productcatalogus' en in het aanmelddocument paragraaf 5.1.3.1. Aanvullend hierop zijn tenminste de volgende competenties per situatie benodigd: <ul style="list-style-type: none"> – een servicegerichte en klantvriendelijke instelling. – goede sociale en communicatieve vaardigheden. – het kunnen signaleren van bijzonderheden en veranderingen in de situatie van de cliënt. – het hebben van inlevingsvermogen. – tonen van respect en discretie t.a.v. de eigen levensstijl van de cliënt. – betrouwbaar en gemotiveerd. De Dienstverlener heeft een scholingsplan ten behoeve van medewerkers, waarbinnen aandacht is voor het onderhouden van kennis en de ontwikkeling van de medewerker.
15.	De bij Dienstverlener in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
16.	De Dienstverlener zet alleen professionals, vrijwilligers en stagiaires in (die in contact komen met cliënten) die bij indiensttreding een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan 3 maanden, hebben overgelegd. Bij het personeel mag de aanwezige VOG niet ouder zijn dan 5 jaar. De vereiste screeningsprofielen voor het uitvoerend personeel zijn '45 gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' of nr. 75 '(Gezins)voogd bij voogdijinstellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker'.
17.	Dienstverlener zet vrijwilligers, stagiaires en niet-geschoolde ervaringsdeskundigen alleen aanvullend op professionals in en nooit in plaats van professionals. De

	eindverantwoordelijkheid voor de geleverde diensten ligt te allen tijde bij zorgprofessionals.
18.	Dienstverlener leeft goed werkgeverschap na. Dienstverlener is er bovendien voor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar hij invloed op heeft en kan hebben, een veilige en doelmatige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers, vrijwilligers en cliënten garandeert.

1.3 Eisen kwaliteit en uitvoering dienstverlening

Nr.	Eis
19.	Dienstverlener werkt in het belang van de cliënt samen met andere betrokken instanties en zorgt ervoor dat de samenwerking bijdraagt aan kwaliteitsverbetering, transparantie, kennisontwikkeling en innovatie voor de Wmo.
20.	De Gemeenten kunnen diverse onderzoeken door de GGD laten uitvoeren. Dienstverlener verplicht zich hieraan medewerking te verlenen. De rapporten voortvloeiende uit deze onderzoeken kunnen openbaar gemaakt worden. Gemeenten zijn gehouden aan (de ontwikkeling van) wettelijke kaders.
21.	Dienstverlener wijst cliënt actief op de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast biedt Dienstverlener cliënt de mogelijkheid iemand uit diens netwerk aanwezig te laten zijn bij gesprekken.
22.	Dienstverlener belegt de regie bij de cliënt, een betrokkene uit het (in)formele sociale netwerk, een professional uit de eigen organisatie of de organisatie die casusregisseur is. De cliënt wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken, zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt.
23.	Dienstverlener is verantwoordelijk voor een actieve signaleringsfunctie op het gebied van wijzigende ondersteuningsbehoeften van cliënt. Bij signalen dat zorg op- of afgeschaald moet worden, neemt Dienstverlener direct contact op met de Gemeente.
24.	Dienstverlener heeft afspraken, contactmomenten (percentage directe contactmomenten zoals gedefinieerd in de Productcatalogus, bijlage 3) en communicatie (percentage indirecte contactmomenten zoals gedefinieerd in de Productcatalogus) met cliënt in haar elektronisch patiëntendossier vastgelegd en kan daarmee de gepleegde inzet aantonen. De norm NEN7510 is van toepassing (zie ook bijlage 9 Overeenkomst Zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken).
25.	Dienstverlener stemt contactmomenten af met cliënt en stelt zich flexibel op teneinde passende momenten met cliënt overeen te komen.
26.	Cliënten hebben keuzevrijheid en de mogelijkheid om van Dienstverlener te wisselen. Het initiatief hiertoe ligt bij de cliënt. De verdere werkwijze rondom dergelijke wijzigingen zijn uitgewerkt in het administratieprotocol (zie bijlage 5). Dienstverlener verleent medewerking en ondersteuning aan en draagt zorg voor een warme overdracht bij dergelijke wijzigingen. Wanneer een overstap niet mogelijk blijkt wegens schaarste op de arbeidsmarkt, dan prevaleert beschikbaarheid van zorg primair. Cliënt

	ontvangt dan zorg van de Dienstverlener die dat op dat moment kan bieden. Mocht de cliënt toch anders willen, dan kan er een wachttijd gelden.
27.	Dienstverleners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor continuïteit van de ondersteuning van een cliënt in geval van onhoudbare situaties. Dit gebeurt in overleg met de gemeentelijke toegang.
28.	Dienstverlener is verantwoordelijk voor continuïteit van de overeengekomen ondersteuning. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Dienstverlener zorg voor een passende oplossing in samenspraak met cliënt bij het eerstvolgende leveringsmoment.
29.	Dienstverlener beschikt over een overzicht van per doelgroep in te zetten methodiek(en) en verstrekt dit desgewenst aan de gemeenten. Dienstverlener werkt vanuit evidence based en practice based methodieken. Wanneer deze gezien de ondersteunings- of hulpvraag niet afdoende zijn, maakt de Dienstverlener gebruik van historische en in de branche gangbare methodieken. Wanneer ook deze niet aanwezig of passend zijn bij de ondersteunings- of hulpvraag, toont Dienstverlener aan dat de gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn. Wanneer Dienstverlener de voorgeschreven methodieken niet gebruikt of niet kan aantonen dat gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn, wordt dit door de Gemeenten aangemerkt als zijnde een tekortkoming in de nakoming.
30.	Dienstverlener zet zich in om no-show en zorgmijding actief tegen te gaan. In geval van veelvuldige no-show treedt Dienstverlener in contact met de gemeente.
31.	Dienstverlener kan voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten. Een onderaannemer moet aan alle gestelde kwaliteitseisen uit het programma van eisen voldoen. De Gemeenten hebben het recht dit gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te toetsen. De Dienstverlener blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit en de rechtmatigheid van – en de financiële afhandeling met de onderaannemer.
32.	Dienstverlener is verplicht om minimaal 6 weken voor de datum van inzet van een onderaannemer een verzoek voor goedkeuring hiervan bij de Gemeenten neer te leggen inclusief een uittreksel uit het handelsregister van de betreffende onderaannemer. Dienstverlener kan de betreffende onderaannemer pas inzetten na goedkeuring vanuit de Gemeenten. De Gemeenten kunnen voorwaarden stellen aan de inzet van de betreffende onderaannemer. Indien het in het belang van de cliënt is om snel te kunnen starten op een plek bij een nieuwe onderaannemer kan dienstverlener dit melden bij de gemeente tegelijk met de melding van de onderaannemer, en hierbij een verzoek indienen om de aanvraag met voorrang te behandelen.
33.	Dienstverlener start de begeleiding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels 301-toewijzingsbericht) door de betreffende gemeente.

34.	<p>Dienstverlener of casusregisseur stelt binnen 1 maand na intake (door Dienstverlener), op basis van een brede analyse en in overleg met de cliënt, een SMART zorgplan op dat aansluit bij de doelen en resultaten van het door de medewerker toegang opgestelde ondersteuningsplan. Het zorgplan bestaat uit concrete afspraken tussen Dienstverlener en cliënt over de diensten die geleverd worden, de manier waarop en binnen welke termijn de resultaten behaald gaan worden.</p> <p>Het zorgplan is opvraagbaar door de gemeente en dient binnen 2 weken na het verzoek bij de betreffende gemeente ingeleverd te zijn.</p>
35.	<p>Onderdeel van de analyse en het zorgplan is in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Het (gezins)systeem. – Inzet van ondersteuning door het netwerk en/of voorzieningen in de sociale basis. – Opbouwen van een netwerk indien er geen (steunend) netwerk is. – Duurzame borging van ondersteuning na afronding de geïndiceerde ondersteuning. <p>In het zorgplan wordt vastgelegd wie bij het gesprek aanwezig waren.</p>
36.	<p>Dienstverlener gebruikt een eigen format voor het zorgplan, maar zorgt wel dat de onderstaande punten minimaal in het zorgplan van de cliënt staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – NAW gegevens en geboortedatum cliënt – contactgegevens eventuele mantelzorger en/of contactpersoon – naam en contactgegevens begeleider – gegevens onderaannemer (<i>indien van toepassing</i>) – hulpvraag van de cliënt – afgegeven indicatie door gemeente: product, start- en stopdatum, volume en eenheid en de te behalen resultaten – het resultaatgebied/de resultaatgebieden waar aan gewerkt gaat worden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Begeleiden bij een gestructureerd huishouden; 2. Ondersteunen bij en opbouwen van een Sociaal netwerk voor de cliënt; 3. Ondersteunen van de thuisadministratie; 4. Ondersteuning bij arbeidsparticipatie/dagbesteding; 5. Ondersteuning bij zelfzorg; 6. Mantelzorgontlasting. – T.a.v. de resultaatgebied(en): <ul style="list-style-type: none"> o Worden de resultaten/doelen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden) beschreven o Wordt aangegeven hoe deze resultaten/doelen bereikt gaan worden o Wordt aangegeven wie (cliënt, netwerk, algemene voorzieningen, Dienstverlener etc.) welke activiteiten onderneemt om de resultaten/doelen te bereiken

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wordt aangegeven hoe vaak, wanneer en op welke wijze (locatie, digitaal etc.) de activiteiten worden uitgevoerd ○ Wordt aangegeven wanneer het volgende evaluatiemoment plaatsvindt – Evaluatieverslag met daarin in elk geval (<i>indien van toepassing</i>): <ul style="list-style-type: none"> ○ Is het resultaat behaald? Zo nee, waarom niet? ○ Wat is er nodig om het resultaat wel te behalen? – Handtekening cliënt en Dienstverlener en datum ondertekening <p>Indien er sprake is van meerdere resultaatgebieden dienen deze zaken per resultaatgebied te worden uitgewerkt.</p>
37.	Dienstverlener zorgt dat het zorgplan wordt opgesteld in begrijpelijke taal (B1).
38.	Dienstverlener zorgt voor aanvullende diensten indien de cliënt de Nederlandse taal niet beheerst, zoals tolk- en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van Dienstverlener. De Gemeenten werken met het uitgangspunt dat Dienstverlener zelf verantwoordelijk is voor het passend aanbieden van haar voorzieningen aan anderstaligen.
39.	<p>Dienstverlener zorgt bij het afsluiten van de ondersteuning voor een goede borging en nazorg welke vastgelegd worden in een borgingsplan wat minimaal het volgende bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wie er formeel en/of informeel betrokken blijft bij de cliënt en wie hij om advies kan vragen als het even tegenzit. <p>Bij overgang naar andere ondersteuning (zowel lichter als zwaarder) zorgt Dienstverlener voor een warme overdracht. In het borgingsplan werkt Dienstverlener uit hoe hij dit bewerkstelligt. Dit borgingsplan mag onderdeel uitmaken van het zorgplan, mits dit als zodanig herkenbaar is.</p>
40.	Dienstverlener verklaart geen wachtlijsten- en wachttijdenbeleid te voeren. De Gemeenten dienen door Dienstverlener direct geïnformeerd te worden wanneer er geen beschikbaarheid is. Gemeenten kunnen een tool voor het verkrijgen van inzicht in de beschikbaarheid bij Dienstverleners ontwikkelen, Dienstverlener verplicht zich hieraan medewerking te verlenen.
41.	Wanneer bij Dienstverlener geen beschikbaarheid is wordt een cliënt indien passend bij een andere gecontracteerde Dienstverlener ondergebracht.
42.	De Dienstverlener informeert de gemeenten wanneer de zorg niet gestart kan worden binnen 10 werkdagen na de verzenddatum 301-toewijzingsbericht.
43.	De Dienstverlener heeft een acceptatieplicht en accepteert de cliënt die wordt toegewezen met een 301-toewijzingsbericht. Een Dienstverlener kan een cliënt uitsluitend weigeren indien hij kan aantonen dat daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met omstandigheden (beperkingen/zorgbehoefte) van de

	<p>cliënt. Dienstverlener doet hiervan melding richting cliënt en de Gemeente die de indicatie heeft gesteld.</p> <p>Na toewijzing van een indicatie en na inhoudelijke toetsing op de noodzaak heeft Dienstverlener zorgplicht. Dienstverlener draagt, als hij zelf geen geschikt hulpaanbod (meer) kan leveren in afstemming met de medewerkers toegang binnen 10 werkdagen een geschikt alternatief aan. Dienstverlener treedt zelf hiervoor in overleg met andere professionals/Dienstverleners om passende zorg in te zetten. Dienstverlener blijft aansprakelijk en eindverantwoordelijk totdat een alternatief gevonden is en er overgedragen is. Slaagt Dienstverlener hier niet in, dan kan dit worden aangemerkt als het 'niet nakomen van de Overeenkomst' zoals bedoeld in de Overeenkomst en paragraaf 3.3.13 van het aanmelddocument document (handhaving eisen en voorwaarden na afsluiten Overeenkomst). De acceptatieplicht geldt ook voor de verplichte combinatieproducten.</p>
44.	In het geval de medewerker toegang van de gemeente een spoedgeval doorgeeft, verklaart Dienstverlener de ondersteuning binnen 48 uur te starten.

1.4 Eisen instroom, doorstroom, uitstroom

Nr.	Eis
45.	Dienstverlener heeft actuele kennis van het totaal beschikbare (gecontracteerde) ondersteuningsaanbod van de Gemeenten en daarmee van het aanbod van andere Dienstverleners van Wmo-voorzieningen, de algemene voorzieningen (vrij toegankelijke voorzieningen) en welzijnsvoorzieningen (de sociale kaart). Dienstverlener betreft daartoe actief het sociale netwerk van de cliënt.
46.	Dienstverlener zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling en/of uitstroom van cliënten zodra dit verantwoord is. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn, waarbij Dienstverlener zich optimaal inzet voor het bewerkstelligen van een warme overdracht.
47.	Dienstverlener is medeverantwoordelijk voor een tijdige signalering van voorliggende wetgeving (Bijv.: Een Wlz-indicatie via het CIZ of een indicatie voor behandeling vanuit de Zvw). Dienstverlener informeert de gemeente hier zo spoedig mogelijk, conform wettelijke termijnen Wlz (5 werkdagen) en Zvw over.
48.	Dienstverlener stelt zich bereidwillig op medewerking te verlenen aan de overdracht vanuit de Jeugdwet naar de Wmo.

1.5 Eisen veiligheid

Nr.	Eis
49.	De door Dienstverlener in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Dienstverlener zorgt dat zijn medewerkers op de hoogte blijven van laatste ontwikkelingen omtrent de Meldcode.

50.	Dienstverlener is verplicht om calamiteiten te melden bij de toezichthouder: GGD Haaglanden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het protocol calamiteiten van de GGD Haaglanden, te vinden via: https://www.ggdhaaglanden.nl/inspecties/toezicht-wmo/regionaal-ggd-protocol-meldingen-calamiteiten-wmo.htm
51.	In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Dienstverlener deze en overige incidenten bij de uitvoering van de maatwerkvoorziening ook aan de Gemeente binnen 24 uur na ontvangst van het signaal door middel van het sturen van een e-mail naar het door de Gemeente opgegeven e-mailadres, met daarbij een beschrijving van de calamiteit, het incident of het geweld en de cliënt waar deze is gesignaleerd. Alle communicatie met externe partijen, waaronder media, wordt afgestemd met de betreffende Gemeente. De betrokken partijen (inclusief de Gemeenten van het samenwerkingsverband onderling) houden elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit.
52.	Dienstverlener overlegt de klachtenregeling, het calamiteitenprotocol en/of de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling direct, doch uiterlijk binnen vijf dagen indien de Gemeenten daarom verzoeken.
53.	Dienstverlener draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.
54.	Dienstverlener en diens medewerkers signaleren veiligheidsrisico's actief en doen hier melding van bij de juiste ketenpartners. Onder andere in het geval van: <ul style="list-style-type: none"> – De passendheid van de ondersteuning. – Administratieve problemen bij de cliënt, zoals het opstapelen van post. – Achteruitgang in de lichamelijke en/of geestelijke conditie van de cliënt. – Risico op suïcide. – Huiselijk geweld of (kinder)mishandeling. – Sociale isolatie of vereenzaming van de cliënt. – Optredende vervuiling of ongedierte in en rond de woning. – Verwaarlozing van het onderhoud van/aan de woning. Dienstverlener maakt voorafgaand aan de start een risico-inventarisatie voor de cliënt en maakt bij geconstateerde risico's een signaleringsplan. Dit signaleringsplan mag onderdeel uitmaken van het zorgplan, mits het als zodanig herkenbaar is.
55.	Dienstverlener draagt er zorg voor dat gebouwen voldoen aan de brandveiligheidseisen.
56.	Dienstverlener zorgt ervoor dat gebouwen toegankelijk zijn voor de doelgroep die zij ondersteunen.
57.	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de fysieke en sociale veiligheid van cliënten bij het bieden van ondersteuning.
58.	Dienstverlener waarborgt de veiligheid van cliënt, medewerkers en omgeving (en overige operationele eisen) zoals omschreven in de 'Kwaliteitsstandaard Wmo, voor

	toezicht door GGD Haaglanden'. De meest recente versie is te vinden via: https://www.ggdhaaglanden.nl/over-ggd-haaglanden/afdelingen/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/
59.	De gemeenten kunnen onderzoek door de GGD laten uitvoeren in het kader van veiligheid. Dienstverlener verplicht zich hieraan medewerking te verlenen.

1.6 Eisen communicatie

Nr.	Eis
60.	Bij alle digitale communicatie waarin persoonsgegevens gedeeld worden, zowel met Gemeenten als met de cliënt, maakt Dienstverlener gebruik van het beveiligd versturen van informatie (zie ook de eisen zoals vermeld in de bijlage Overeenkomst zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken). In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient u te communiceren met de Gemeenten volgens de norm NTA 7516. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Gemeenten dient per ingangsdatum van de overeenkomst rond te zijn.
61.	Dienstverlener verleent medewerking aan de totstandkoming van de benodigde koppelingen ten behoeve van elektronisch berichtenverkeer tussen Gemeenten en Dienstverlener.
62.	Dienstverlener wijst één contactpersoon voor de cliënt en één contactpersoon voor Gemeenten (dit hoeft niet dezelfde medewerker te zijn) aan. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen hun organisatie. Bij afwezigheid hebben beiden een eigen vaste vervanger als contactpersoon. Wijzigingen in vaste contactpersoon worden per direct doorgegeven aan de Gemeenten.
63.	Van Dienstverlener wordt verwacht dat hij op een laagdrempelige en respectvolle wijze communiceert met de cliënt en met de Gemeenten en dat hij goed bereikbaar is. Van de Gemeenten mag hetzelfde worden verwacht.
64.	Dienstverlener is op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, zowel voor Gemeenten als voor cliënten. Voor het product bereik- en beschikbaarheid gelden afwijkende eisen rondom bereikbaarheid (zie bijlage 3 'Productcatalogus').
65.	Medewerkers van Dienstverlener beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceren met cliënten op een voor cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op eenvoudig Nederlands taalniveau (B1).
66.	Partijen passen bij de uitvoering van de overeenkomst de Europese norm voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549 WCAG) toe.
67.	Dienstverlener verschaft de cliënt bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, klachtenprocedure en cliëntenvertegenwoordiging.

1.7 Eisen administratie, declaratie en betaling

Nr.	Eis
68.	Dienstverlener dient via VECOZO de berichten met Gemeenten uit te wisselen. Deze aansluiting dient de Dienstverlener zelf te regelen. Dienstverlener maakt voor zijn administratie gebruik van een softwareleverancier die voldoet aan de iStandaarden. Het betreffende softwarepakket is ingeregeld voordat de Overeenkomst in werking treedt.

1.8 Eisen verantwoording

Nr.	Eis
69.	<p>Dienstverlener maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door I-Sociaal domein.</p> <ul style="list-style-type: none">- De productieverantwoording: Dienstverlener verstrekt uiterlijk 1 maart van ieder kalenderjaar aan Gemeenten een opgave van de gerealiseerde productie, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.- De controleverklaring + gewaarmerkte productieverantwoording : Een controleverklaring van een accountant op basis van het landelijk controleprotocol is verplicht als de totale omzet Wmo bij alle gemeentelijke opdrachtgevers van het jaar waarop de verantwoording moet worden afgelegd uitkomt boven de € 125.000,-. De productieverantwoording moet gewaarmerkt zijn door de accountant. Deze controleverklaring en gewaarmerkte productieverantwoording dienen voor 1 april van het lopende boekjaar door de Gemeenten ontvangen te zijn.- De getekende jaarrekening: Voor alle Dienstverleners is een getekende jaarrekening vereist. Dienstverleners die gedurende 2 opeenvolgende jaren aan 2 van de volgende 3 voorwaarden voldoen zijn controleplichtig. Dit houdt in dat er ook een controleverklaring van een accountant bij de getekende jaarrekening moet zitten:<ul style="list-style-type: none">• Meer dan 50 fulltime werknemers in dienst;• Meer dan 6 miljoen euro balanstotaal ('waarde van de activa volgens de balans');• Meer dan 12 miljoen euro netto-omzet; <p>Deze getekende jaarrekening dient uiterlijk 1 juni door Gemeenten ontvangen te zijn.</p> <p>Dienstverlener kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.</p> <p>De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de Dienstverlener.</p>

70.	De Gemeenten kunnen een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.
71.	De Gemeenten kunnen Dienstverlener verzoeken om gedurende het boekjaar productiegegevens te verstrekken (opdat Gemeenten een beter beeld krijgt van de ontwikkeling van de Wmo kosten).

1.9 Eisen Monitoren en beheren

Nr.	Eis
72.	De Gemeenten kunnen een rapportagestructuur ontwikkelen, waar Dienstverlener medewerking aan zal verlenen. E.e.a. kan mede worden opgesteld n.a.v. de ontwikkeling en/of bijstelling van KPI's (zie aanmelddocument paragraaf 3.3.11).
73.	Gemeenten bepalen de frequentie en wijze van monitoring, beheersing en overlegstructuur op Dienstverlener niveau. Deze gesprekken vinden plaats op verschillende niveaus (bestuurlijk, management, beleid en uitvoering).
74.	Dienstverlener maakt van elk overleg een verslag en zorgt ervoor dat het verslag binnen 2 werkdagen in het bezit van Gemeenten is. Dienstverlener en Gemeenten paraferen het verslag voor akkoord.
75.	Dienstverlener zal periodiek met een minimum van 1 keer per twee jaar, een onafhankelijk Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit laten voeren. De resultaten van het KTO zullen met de Gemeenten worden gedeeld en besproken. De KTO-rapportage zal niet enkel een eindcijfer bevatten, maar ook de waardering vanuit de cliënten op onder andere communicatie, kwaliteit van de dienstverlening, deskundigheid van de medewerkers, geboden faciliteiten, persoonlijke aandacht en de informatievoorziening. Indien Dienstverlener op één van de onderdelen van het KTO lager scoort dan een 7 (zeven), dan kunnen de Gemeenten van Dienstverlener verlangen dat hij op basis van de bevindingen van de cliënten een voorstel verbeterplan met de Gemeenten communiceert en dit plan implementeert. Wanneer Dienstverlener op een van de onderdelen van het KTO lager dan een 6 scoort, is een verbeterplan verplicht.
76.	Dienstverlener zal periodiek met een minimum van 1 keer per 2 jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren. De resultaten van dit onderzoek zullen met de Gemeenten worden gedeeld en besproken. Deze rapportage zal niet enkel een eindcijfer bevatten, maar ook de waardering van de medewerkers op onder andere communicatie, goed werkgeverschap, persoonlijke aandacht en ontwikkeling. Indien Dienstverlener op een van de onderdelen van het onderzoek lager scoort dan een 6, dan zal Dienstverlener op basis van de uitkomsten een voorstel verbeterplan met de Gemeenten communiceren en dit plan implementeren.
77.	De Gemeenten hanteren gedurende de Overeenkomst een solvabiliteitseis tussen 20% en 40% (zie aanmelddocument paragraaf 5.1.3.6). Indien Dienstverlener met het opmaken van de jaarrekening een lager solvabiliteitspercentage heeft, meldt

	Dienstverlener zich bij Gemeenten. De Gemeenten kunnen Dienstverlener om een plan vragen waarin Dienstverlener de wijze beschrijft waarop hij zijn financiële positie herstelt. Indien dienstverlener met het opmaken van de jaarrekening een hoger solvabiliteitspercentage heeft, meldt dienstverlener zich bij Gemeenten en dient deze te onderbouwen (inclusief bewijsstukken) hoe de winsten ten goede komen aan de te leveren zorg. Aan de hand van de door dienstverlener meegestuurde onderbouwing zullen de gemeenten beoordelen of dit het geval is.
78.	Dienstverleners verlenen volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door Gemeenten naar de tevredenheid van cliënten. Op basis van de onderzoeksresultaten kunnen de Gemeenten in overleg gaan om verbeteringen door te voeren.
79.	De Dienstverlener levert door de Gemeenten gevraagde documenten in het kader van het monitoren van de uitvoering van de Overeenkomst aan bij de Gemeenten. De termijnen die de Gemeenten hiervoor afgeven zijn fatale termijnen.
80.	<p>Dienstverlener verleent volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de Gemeenten (of daartoe door de Gemeenten aangewezen derden) op de naleving van de contractuele eisen, kwaliteit en op presentie- en financiële administratie waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> – formele- en materiële onderzoeken – kwaliteitsonderzoeken – rechtmatigheid- en doelmatigheidsonderzoeken – onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten – detailcontroles – fysieke controles op locatie – fraudeonderzoeken – accountantsonderzoek* <p>* De Gemeenten hebben het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Dienstverlener in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening voor een of meer cliënten op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voordat de Gemeenten van dit recht gebruik kunnen maken, krijgt Dienstverlener de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door de Gemeenten te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Dienstverlener werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Dienstverlener veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Dienstverlener kunnen de Gemeenten besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Dienstverlener op basis van de Overeenkomst.</p>

1.10 Eisen wet- en regelgeving, klachtafhandeling, medezeggenschap en privacy

Nr.	Eis
81.	Dienstverlener voldoet aan de eisen van: <ul style="list-style-type: none">- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;- Het Burgerlijk Wetboek;- Wet Normering Topinkomens;- Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;- Algemene Verordening Gegevensbescherming;- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);- De Europese norm EN 301 549 WCAG; De Mededingingswet.
82.	Dienstverlener dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van Dienstverlener die voor de gebruikers van belang zijn. Dienstverlener dient de medezeggenschap van cliënten te organiseren zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Dienstverlener is verplicht cliënten en hun cliëntenraden zelf mondeling en schriftelijk op de hoogte te brengen of er al dan niet wijzigingen in uw zorgaanbod zijn en wat dit voor de individuele klant betekent.
83.	Dienstverlener beschikt over een bestuurlijk vastgesteld van kracht zijnde klachten- en privacyregeling. Dienstverlener voert deze regelingen actief uit. De klachtenregeling is laagdrempelig en voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015.
84.	Dienstverlener overlegt het klachten- en privacyreglement of -beleid direct, doch uiterlijk binnen vijf dagen indien de Gemeenten daarom verzoekt.
85.	Dienstverlener vrijwaart de Gemeenten van aansprakelijkheid in het geval van een door een cliënt ingediende klacht inzake geleverde dienstverlening door Dienstverlener.

1.11 Eisen dagbesteding

Nr.	Eis
86.	Dienstverlener biedt dagbesteding binnen een straal van 20 km van de gemeentegrenzen van de deelnemende Gemeenten aan.
87.	De dagbestedingslocaties van Dienstverlener voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen. Dienstverlener dient in het bezit te zijn van de vergunning brandveilig gebruik voor de locatie(s) en deze te kunnen overleggen op verzoek van de Gemeenten.
88.	Dienstverlener draagt zorg voor het vervoer (mits geïndiceerd) van cliënten tussen hun woonomgeving en de dagbesteding indien zij zich niet zelfstandig kunnen (laten)

	vervoeren. Dit houdt in dat nadrukkelijk geen beroep gedaan mag worden op collectief vervoer voor de vervoersbewegingen van en naar de dagbestedingslocatie.
--	--

1.12 Eisen kortdurend verblijf

Nr.	Eis
89.	Dienstverlener benadert voor inzet van het product kortdurend verblijf actief de toegang om af te stemmen of sprake is van contra-indicaties die de inzet tegengaan.
90.	De locaties voor kortdurend verblijf van Dienstverlener voldoen aan alle wettelijke (toegankelijkheid- en veiligheids)eisen. Dienstverlener dient in het bezit te zijn van de vergunning brandveilig gebruik voor de locatie(s) en deze te kunnen te overleggen op verzoek van Gemeenten.