

# Inkoop Wmo contractperiode 2023 - gemeenten Noord Veluwe en Zeewolde

## Programma van Eisen Begeleiding Groep

Wijzigingen naar aanleiding van de rectificatie op 30 juni zijn weergegeven in rood.  
De artikelen die zijn aangepast zijn ook rood.

Zeewolde



gemeente  
putten



gemeente  
ermelo



gemeente harderwijk



Gemeente   
**Oldebroek**



## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>UITGANGSPUNTEN BIJ HET INZETTEN VAN PRODUCTEN</b>	<b>4</b>
1.1	RESULTAATGEBIEDEN	4
<b>2</b>	<b>ALGEMENE KADERS</b>	<b>5</b>
2.1	WET- EN REGELGEVING EN OVERIGE VAN TOEPASSING ZIJN (BEROEPS)CODES EN NORMEN	5
2.2	GEMEENTELIJK BELEID	5
<b>3</b>	<b>HET ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>5</b>
3.1	EVALUATIE ONDERSTEUNINGSPLAN	6
<b>4</b>	<b>EISEN AAN PERSONEEL, STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>BEROEPSREGISTRATIE EN EISEN AAN IN TE ZETTEN PERSONEEL</b>	<b>7</b>
5.1	BASISEISEN	7
5.2	INZET VRIJWILLIGERS EN/OF ONDERSTEUNEND PERSONEEL	7
<b>6</b>	<b>MELDINGSPLICHT EN MELDCODE HUISELIJKGEWELD EN (KINDER)MISHANDELING</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>KLACHTENREGELING</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>CALAMITEITEN</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>INZET EN LEVERINGSVOORWAARDEN</b>	<b>9</b>
9.1	VERWIJZING EN BESCHIKKING	9
9.2	LEVERING	9
9.3	OVERGANG NAAR ANDERE AANBIEDER	9
9.4	VERVANGING/INZET PERSONEEL	9
9.5	ACCEPTATIEPLICHT EN WEIGEREN/BEËINDIGEN DIENSTVERLENING	9
<b>10</b>	<b>COMMUNICATIE EN AFSTEMMING MET DE INWONER EN/OF DIENS VERTEGENWOORDIGER(S)</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>SAMENWERKING</b>	<b>10</b>
11.1	AANSPREKPUNT GEMEENTEN	10
11.2	SAMENWERKING MET ANDERE PROFESSIONALS	11
11.3	WERKTAFELS EN SAMENWERKING TIJDENS WERKTAFELS	11
11.4	INNOVATIE	11
11.5	E-HEALTH	12
<b>12</b>	<b>TARIEVEN EN ADMINISTRATIE</b>	<b>12</b>
12.1	DAGDELEN EN TARIEVEN	12
12.1.1	TARIEVEN	12
12.2	FACTURATIEPROCES EN AFSPRAKEN	13
12.3	NO-SHOW	13
12.4	INDEXATIE	14
12.4.1	VERVOER	14
<b>13</b>	<b>WINSTEN EN UITKERINGEN</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>BERICHTENVERKEER WMO</b>	<b>15</b>
<b>15</b>	<b>CONTRACTMANAGEMENT</b>	<b>15</b>
<b>16</b>	<b>TOETSING VAN KWALITEIT EN OP NALEVING VAN AFSPRAKEN</b>	<b>15</b>
16.1	UITVOERING VAN OPDRACHTEN/SANCTIES	16
<b>17</b>	<b>TOEZICHT</b>	<b>17</b>
<b>18</b>	<b>VERANTWOORDING</b>	<b>17</b>
<b>19</b>	<b>ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING</b>	<b>18</b>

<b>20</b>	<b>SOCIAL RETURN ON INVESTMENT .....</b>	<b>18</b>
<b>BIJLAGEN .....</b>		<b>19</b>
<b>BIJLAGE 1 – RESULTAATGEBIEDEN .....</b>		<b>20</b>
<b>BIJLAGE 2 - MANAGEMENTRAPPORTAGE EN JAARLIJKSE UITVRAAG .....</b>		<b>21</b>
<b>BIJLAGE 3 – PRODUCTOMSCHRIJVING EN EISEN PER PRODUCT .....</b>		<b>24</b>
<b>1</b>	<b>PRODUCTOMSCHRIJVING BEGELEIDING GROEP .....</b>	<b>24</b>
1.1	DOELGROEP.....	24
1.2	VORMEN VAN BEGELEIDING IN GROEPSVERBAND .....	24
<b>2</b>	<b>BEGELEIDING GROEP MEEDOEN .....</b>	<b>25</b>
2.1	MATE VAN AANSTURING .....	25
2.2	ACTIVITEITEN .....	26
2.3	MEDEWERKERS (AANVULLENDE EIS) .....	26
<b>3</b>	<b>BEGELEIDING GROEP MEEWERKEN.....</b>	<b>26</b>
3.1	MATE VAN AANSTURING .....	26
3.2	ACTIVITEITEN .....	27
3.3	MEDEWERKERS (AANVULLENDE EIS) .....	27
<b>4</b>	<b>VERVOER .....</b>	<b>27</b>
4.1	VORMEN VAN VERVOER BIJ BEGELEIDING GROEP .....	27
4.2	SPECIFIEKE EISEN VERVOER .....	27
<b>BIJLAGE 4 - TOETSINGSKADER OPLEIDINGEN .....</b>		<b>29</b>
<b>BIJLAGE 5 - SOCIAL RETURN ON INVESTMENT.....</b>		<b>31</b>

## **1 UITGANGSPUNTEN BIJ HET INZETTEN VAN PRODUCTEN**

Algemene visie en uitgangspunten van gemeenten zijn:

1. Het te behalen resultaat voor inwoners staat centraal.
2. Het aanbod moet aanpasbaar zijn aan de lokale situatie.
3. Er ligt een duidelijke regieverantwoordelijkheid bij de gemeente ten aanzien van het WAT.
4. Er ligt een duidelijke regieverantwoordelijkheid bij de aanbieder ten aanzien van de HOE.
5. Gemeenten en aanbieders sturen gezamenlijk op kwaliteit en innovatie.
6. Er is een gezamenlijke verantwoordelijkheid bij aanbieders en gemeenten voor passende ondersteuning.
7. De administratieve lasten worden zoveel mogelijk beperkt.

Aanbieder levert effectieve en duurzame ondersteuning, gericht op het behalen van het resultaat en houdt afdoende toezicht op de kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid van ondersteuning.

De doelen die we willen bereiken met de in te zetten ondersteuning:

- De aanbieder maakt gebruik van de eigen kracht van de inwoner en zijn omgeving en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
- Ondersteuning van de aanbieder vindt zoveel mogelijk plaats in de vertrouwde omgeving van inwoner en buurt.
- De aanbieder betreft en versterkt het (sociaal) netwerk. Waar mogelijk schaal de aanbieder af naar het voorveld, met welzijn en informele zorg.
- De aanbieder realiseert zoveel mogelijk integrale samenwerking met alle betrokken disciplines en domein overstijgende begeleiding, ondersteuning en zorg.
- Aanbieder spant zich in de beoogde resultaten van de inwoner te behalen.
- Aanbieders laten zien waar hun expertise en kwaliteiten liggen, aan gemeenten en andere aanbieders.
- Aanbieders werken onderling samen om het resultaat van de inwoners zo efficiënt mogelijk te behalen. Waardoor een inwoner niet langer ondersteuning ontvangt dan nodig is of de meest passende ondersteuning ontvangt.
- Gemeente en aanbieders werken samen aan thema's die om vernieuwing vragen.
- Aanbieders blijven innoveren om tijd en kosten te besparen.
- Aanbieders werken efficiënt, en houden oog voor het bieden van passende hulp en afschalen waar nodig.
- Gemeente en aanbieders voorkomen onnodige administratie voor inwoner, gemeente en aanbieder. Dit vraagt samenwerking op doorontwikkeling en afstemming op maat.
- Gemeente en aanbieder houden rekening met de privacy van de inwoner.

### **1.1 RESULTAATGEBIEDEN**

De gemeenten onderscheiden de volgende resultaatgebieden:

1. Huishouden;
2. Regelvermogen en dagstructuur;
3. Administratie en financiën;
4. Sociaal en persoonlijk functioneren;
5. Zelfzorg;
6. Mantelzorgondersteuning.

Voor iedere inwoner die een melding doet, bepaalt de gemeente op welk resultaatgebied er een probleem is. Meer informatie is terug te vinden in bijlage 1 Resultaatgebieden.

## 2 ALGEMENE KADERS

### 2.1 WET- EN REGELGEVING EN OVERIGE VAN TOEPASSING ZIJN (BEROEPS)CODES EN NORMEN

De aanbieder voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend;

- Wmo 2015;
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT);
- De vigerende voor aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes;
- De governancecode zorg<sup>1</sup>;
- Landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning;
- Aanbieder is geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V en heeft een geldige AGB-code;
- Aanbieder beschikt indien van toepassing over een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders<sup>2</sup>.

### 2.2 GEMEENTELIJK BELEID

De aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het gemeentelijk beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten.

## 3 HET ONDERSTEUNINGSPLAN

De aanbieder maakt met inwoners duidelijke ~~werkafspraken~~ afspraken over de levering van de ondersteuning en de wijze waarop de door de gemeente gestelde doelen worden bereikt, vastgelegd in een ondersteuningsplan. ~~Basis voor dit ondersteuningsplan is de dienstverleningsopdracht aan de aanbieder en indien de inwoner de aanbieder hiertoe inzicht geeft; de beschikking van de inwoner.~~

Het proces ziet er als volgt uit:

1. Inwoner meldt zich bij de gemeente. Gemeente onderzoekt de hulpvraag.
2. De gemeente stelt bij toewijzing een beschikking op, daar zit als bijlage een gespreksverslag of een gemeentelijk ondersteuningsplan bij.
3. Aanbieder krijgt een dienstverleningsopdracht via het iWmo berichtenverkeer.
4. Aanbieder vertaalt de doelen in het ondersteuningsplan. Basis voor dit ondersteuningsplan is de dienstverleningsopdracht aan de aanbieder en de beschikking van de inwoner (inclusief het gespreksverslag c.q. ondersteuningsplan).
5. In de beschikking staat vermeld hoe vaak de evaluatie plaats vindt. Waarbij wordt gekeken naar het behaalde resultaat en/of herindicatie noodzakelijk is.

Het ondersteuningsplan wordt door de aanbieder in de Nederlandse taal opgesteld in een helder en goed leesbaar plan.

Het ondersteuningsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:

- Het ondersteuningsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de inwoner opgesteld. Cliënt kan zich daarbij laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner en/of iemand uit zijn/haar netwerk;
- Het ondersteuningsplan dat de aanbieder maakt, moet aansluiten op de resultaten die in de dienstverleningsopdracht/beschikking zijn geformuleerd;
- De professional stelt het ondersteuningsplan op, nadat hij zelf de situatie van de inwoner en zijn omgeving beoordeeld heeft.
- In het ondersteuningsplan wordt aangegeven hoe het resultaat (of meerdere resultaten) kan (kunnen) worden bereikt. Het ondersteuningsplan bestaat uit een reeks van activiteiten

<sup>1</sup> <https://www.governancecodezorg.nl/>

<sup>2</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-180.html>

(interventies), individueel met de inwoner of in kleine groepen, die ertoe leiden dat het gewenste resultaat wordt gerealiseerd. Het plan heeft voor de inwoner een praktische uitkomst: hoe ziet de hulp er specifiek uit, m.a.w. SMART formulering (specifiek, meetbaar, actueel, realistisch en tijdgebonden);

- Het ondersteuningsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de inwoner in de basis, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag-weekprogramma);
- Indien delen van de ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de aanbieder, dan wordt dit in het ondersteuningsplan vermeld;
- De ondersteuning wordt conform het gemaakte ondersteuningsplan geboden.
- Ook wordt in het ondersteuningsplan beschreven hoe de ondersteuning is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de inwoner daar waar mogelijk een actieve rol speelt in het ondersteuningsproces;
- Het ondersteuningsplan dient door zowel inwoner of de vertegenwoordiger van de inwoner als aanbieder ondertekend te zijn;
- De aanbieder verstrekt het ondersteuningsplan aan de inwoner;
- Het ondersteuningsplan moet binnen 6 weken gereed zijn.
- ~~De aanbieder zorgt voor een actueel ondersteuningsplan gedurende de gehele indicatie.~~
- ~~Het ondersteuningsplan is na de 6 weken op elk gewenst moment opvraagbaar door de consulent. Minimaal 4 keer per jaar dient het ondersteuningsplan geactualiseerd te worden door de aanbieder. De aanbieder dient de inwoner toestemming te vragen voor het verstrekken van het ondersteuningsplan.~~

### 3.1 EVALUATIE ONDERSTEUNINGSPLAN

Aanbieder evalueert het ondersteuningsplan met de inwoner en/of de vertegenwoordiger van de inwoner minimaal één keer per jaar of zoveel vaker als door de consulent is aangegeven op basis van de door de gemeenten verstrekte indicatie. ~~De aanbieder dient de inwoner toestemming te vragen voor het verstrekken van de evaluatie aan de gemeente.~~

Het ondersteuningsplan moet actueel te zijn.

- Zes weken voor het einde van de dienstverleningsopdracht / indicatie vullen aanbieder en inwoner een evaluatieverslag in met daarin opgenomen of de resultaten behaald zijn. Indien resultaten niet behaald zijn dient dit gemotiveerd te worden. Dit dient aangeleverd te worden bij de consulent. Het volgende moet daarin minimaal uitgewerkt te worden:
  - i. Evaluatieverslag met daarin minimaal:
    - i. Hoe is het doel behaald?
    - ii. Hoe heeft de inzet van het product er concreet uit gezien?
    - iii. Frequentie van de inzet.
    - iv. Duur per keer.
    - v. Wat werkt wel en wat werkt niet?
  - ii. Door de gemeente bij aanvang gestelde resultaten;
  - iii. Behaald ja/nee;
  - iv. Indien nee, toelichting.

## 4 EISEN AAN PERSONEEL, STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS

Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden:

1. De rechtspersoon en/of de natuurlijke persoon, die de ondersteuning verleent, beschikt over kwalitatief verantwoorde kennis en kunde, passend bij de behoefte en persoonskenmerken van de belanghebbende.
2. Aanbieder draagt er zorg voor dat de geboden ondersteuning (door eigen medewerkers, onderaannemers, deelnemers, ondersteunend personeel en vrijwilligers) voldoet aan alle wet- en regelgeving, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen,

- professionele standaarden en handreikingen die van toepassing is op en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning;
3. Het in te zetten personeel dat in loondienst van de aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor aanbieder geldende cao;
  4. De rechtspersoon zorgt voor scholing. Zodanig dat de medewerkers, stagiaires en vrijwilligers over kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken;
  5. Personeelsleden, stagiaires en vrijwilligers die in contact komen met de inwoner, zijn door aanbieder gescreend op goed gedrag en hebben geen strafbare feiten gepleegd of hiertoe een poging gedaan. Ze zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de aanbieder in dienst is getreden en niet ouder zijn dan 3 jaar. Deze verklaring dient op verzoek van gemeente per omgaande te worden overgelegd;
  6. In voorkomende gevallen kan de gemeentelijk toezichthouder de aanbieder vragen om een actuele VOG te overleggen van (een van) de personeelsleden of de rechtspersoon.
  7. Vooruitlopend op de wettelijke verplichting (wetsvoorstel waarschuwingsregister zorgfraude en informatieknooppunt Zorgfraude) is aanbieder aangesloten bij het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn. Zie: [www.waarschuwingsregisterzorgenwelzijn.nl](http://www.waarschuwingsregisterzorgenwelzijn.nl)
  8. De aanbieder beschikt over een vrijwilligersbeleid (wanneer gebruik gemaakt wordt van vrijwilligers) en waarborgt de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de ondersteuning.

## **5 BEROEPSREGISTRATIE EN EISEN AAN IN TE ZETTEN PERSONEEL**

### **5.1 BASISEISEN**

Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij landelijk geldende kaders gaan de gemeenten uit van de door Movisie<sup>3</sup> opgestelde competenties maatschappelijke ondersteuning. Dit houdt in dat de medewerker van een aanbieder ondersteuning moet kunnen bieden op basis van de volgende competenties/hoofdpunten:

- Kan adequaat omgaan met de gezondheidsrisico's van inwoner, op een manier die recht doet aan het eigen leven van de inwoner, de algemene dagelijkse levensbehoeften van de inwoner en de mogelijkheden die inwoner heeft binnen zijn/haar eigen regie.
- Heeft respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze.
- Verheldert vragen en behoeften van de inwoner.
- Versterkt eigen kracht en zelfredzaamheid van de inwoner.
- Is zichtbaar en handelt proactief en specifiek bij minder mondige inwoners of bij inwoners die hun eigen situatie slecht overzien.
- Stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag van de inwoner.
- Stuur aan op betrokkenheid en participatie van de inwoner.
- Verbindt individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties.
- Werkt samen en versterkt netwerken.
- Beweegt zich tussen verschillende werelden en culturen.
- Signaleert en speelt in op veranderingen:
  - Signaleren als de ondersteuning niet meer passend is;
  - Voert overleg over niet passende ondersteuning met bij de inwoner betrokken zorgverleners, de consultant en de eigen leidinggevende;
  - Maakt als het nodig of wenselijk is, afspraken met de inwoner (of zijn vertegenwoordiger) over aanpassingen en verbeteringen die passen binnen het ondersteuningsplan;
  - Signaleert eventuele overbelasting van aanwezige mantelzorgers/vrijwilligers en/of sociaal netwerk en rapporteert dit aan gemeente, lokaal wijkteam of mantelzorgloket.
- Is ondernemend en benut professionele ruimte.

### **5.2 INZET VRIJWILLIGERS EN/OF ONDERSTEUNEND PERSONEEL**

---

<sup>3</sup><https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Uitwerking-Competenties-maatschappelijke-ondersteuning%20%5BMOV-4434226-1.0%5D.pdf>

Een aanbieder kan naast de inzet van een professional in het kader van de ondersteuning - onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional - ondersteunend personeel of vrijwilligers inzetten. De gemeenten stellen aan ondersteunend personeel en vrijwilligers de volgende voorwaarden:

- Elke vrijwilliger is goed opgeleid voor zijn of haar taak.
- De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt.
- De inzet van ondersteunend personeel of vrijwilligers vindt alleen plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional.
- De inzet van ondersteunend personeel of vrijwilligers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de ondersteuning.
- Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunend personeel of vrijwilligers.
- Ondersteunend personeel of vrijwilligers mogen nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn toebedeeld aan professionals.

## **6 MELDINGSPLICHT EN MELDCODE HUISELIJKGEWELD EN (KINDER)MISHANDELING**

Aanbieder heeft een systeem voor Veilig Incident Melden (VIM), Melding Incidenten Cliënten (MIC) en Melding Incidenten Medewerkers (MIM).

Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.<sup>4</sup>

Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van inwoner en geleiden deze signalen onverwijld door naar de gemeente of door de gemeente aan te wijzen derde(n). In overleg met de gemeente worden de signalen omgezet in concrete acties door aanbieder dan wel door inschakeling van andere bij inwoner betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp, ondersteuning en zorg.

## **7 KLACHTENREGELING**

De aanbieder zorgt voor goede informatie naar de inwoner als iets niet goed is gegaan in de verleende ondersteuning. De klacht en/of uiting van ongenoegen moet met de inwoner worden besproken. De klacht moet binnen 10 werkdagen in behandeling worden genomen door de aanbieder. Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het dossier van de inwoner. Ook moet de aanbieder een inwoner informeren over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer een inwoner daarom vraagt.

De aanbieder dient te beschikken over een klachtenregeling voor medewerkers en inwoners die voldoet aan de volgende eisen:

- *Klachtenregeling conform WKKGZ*
  - De aanbieder heeft een klachtenregeling beschikbaar die (gratis) toegankelijk is voor inwoners.
- *Geschilleninstantie*
  - De aanbieder heeft een eigen klachtencommissie of is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie zoals bijvoorbeeld het Klachtenportaal Zorg<sup>5</sup>.

## **8 CALAMITEITEN**

Het geldende calamiteitenprotocol van de gemeente is van toepassing en terug te vinden in het werkafsprakenboek dat na gunning aan de gegunde aanbieders zal worden toegezonden.

---

<sup>4</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>

<sup>5</sup> Op <https://klachtenportaalzorg.nl/> is een overzicht opgenomen van erkende geschilleninstanties.



## **9 INZET EN LEVERINGSVOORWAARDEN**

### **9.1 VERWIJZING EN BESCHIKKING**

De maatwerkvoorzieningen en producten die we in het kader van de procedure inkopen zijn niet vrij toegankelijk. Door of namens de gemeenten wordt de toegang tot maatwerkvoorzieningen bepaald en de dienstverleningsopdracht via een lwmo bericht waarin de doelen zijn opgenomen aan de aanbieder verstrekt. De gemeenten hebben lokale beleidsvrijheid om in de toekomst andere keuzes te maken en andere partijen voor de toegang tot de maatwerkvoorzieningen aan te wijzen.

### **9.2 LEVERING**

De aanbieder heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een leverplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van de producten die gecontracteerd zijn. Op het moment dat aanbieder niet kan leveren dient er een proactieve terugkoppeling aan het contractbeheer van de gemeente(n) te zijn ter voorkoming van wachtlijsten.

### **9.3 OVERGANG NAAR ANDERE AANBIEDER**

Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere aanbieder. De aanbieder neemt in deze situatie eerst contact op met de behandelend consulent. De aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolgaanbod bij één van de andere door gemeenten gecontracteerde aanbieders. Dit in samenspraak met de consulent en inwoner. De aanbieder organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de aanbieder zorgt dat contact plaatsvindt tussen de inwoner, de consulent en de nieuwe aanbieder. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige aanbieder verantwoordelijk voor de ondersteuning van de inwoner.

### **9.4 VERVANGING/INZET PERSONEEL**

De ondersteuning aan de inwoner wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers en een vaste vervanger in het kader van continuïteit.

In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de aanbieder wanneer de inwoner dit wenst zorgen voor het zonder onderbreking voortzetten van de ondersteuning. De aanbieder is verantwoordelijk voor de vakantieplanning die hierin dient te voorzien.

### **9.5 ACCEPTATIEPLICHT EN WEIGEREN/BEËINDIGEN DIENSTVERLENING**

De aanbieder dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht contact op te nemen met de inwoner. De ondersteuning dient te starten binnen 15 werkdagen na ontvangst van de opdracht.

De aanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te accepteren, dan wel gemotiveerd te weigeren en hier melding van te maken bij de consulent, wanneer een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De aanbieder niet het juiste specialisme heeft.
- De aanbieder, of een van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de inwoner.
- De aanbieder, of een van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloed relatie op de inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
- De aanbieder, of een van zijn medewerkers, is een familielid in de eerste of tweede graad van de inwoner, of onderhoudt een persoonlijke relatie met de inwoner.

De aanbieder kan naast bovengenoemde redenen de opdracht tot levering van ondersteuning alleen weigeren om de volgende reden:

- De aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van ondersteuning in redelijkheid niet van aanbieder kan worden verlangd.

Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of medebewoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de inwoner.

- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de inwoner.
- Het aantoonbaar door inwoner of naasten niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk schriftelijk aandringen of waarschuwen door aanbieder.

De producten worden als losstaande producten ingekocht. Het weigeren van een opdracht omdat een combinatie aan producten mist (bijvoorbeeld begeleiding in combinatie met begeleiding groep) is niet toegestaan.

Op de aanbieder rust de verplichting om het bestaan van één of meer omstandigheden volledig en binnen 5 werkdagen schriftelijk kenbaar te maken bij de consulent van de gemeente(n) en de opdracht via iWmo weigeren of te beëindigen. De gemeente(n) besluit(en) de weigering al dan niet toe te staan. In de besluitvorming maken de gemeenten de volgende afwegingen:

- Het belang van de inwoner ten opzichte van de belangen van andere inwoners.
- Wordt het gedrag van de inwoner (mede) veroorzaakt door de aandoening van de inwoner.

## **10 COMMUNICATIE EN AFSTEMMING MET DE INWONER EN/OF DIENS VERTEGENWOORDIGER(S)**

De aanbieder verstrekt duidelijke informatie naar inwoners, wettelijk vertegenwoordigers en/of de mantelzorgers; onder meer over de organisatie, het aanbod, de klachtenregeling, de borging van de privacy en de bereikbaarheid van de organisatie. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld. De aanbieder houdt de informatie op de eigen website actueel en/of heeft actueel informatiemateriaal.

Dit betekent dat:

- De informatie voor alle inwoners goed te begrijpen en te lezen is;
- De inwoner goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, ondersteuning, vereiste materialen in huis, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad);
- De inwoner weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten;
- De aanbieder de inwoner snel en correct informeert over wat er met zijn vragen, wensen, problemen en/of klachten gebeurt;
- De inwoner een vaste contactpersoon/vertrouwenspersoon heeft binnen de organisatie. Deze contactpersoon is goed bereikbaar.

## **11 SAMENWERKING**

### **11.1 AANSPREEKPUNT GEMEENTEN**

De penvoerder of hoofdaannemer is ongeacht de organisatievorm, dus inclusief een coöperatie, waarmee zij inschrijven op de aanbesteding **het enige aanspreekpunt voor de gemeenten**. Het aanspreekpunt is verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- het hanteren van één AGB code namens alle deelnemende organisaties ;
- het verzenden van één factuur namens alle deelnemende organisaties per gemeente;
- het verstrekken van één accountantsverklaring en productieverantwoording;
- aanwezig zijn bij gesprekken en werktafels;
- het opstellen van de managementrapportage namens alle deelnemende organisaties.

### **11.2 SAMENWERKING MET ANDERE PROFESSIONALS**

De aanbieder zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals: welzijn/maatschappelijk werk, consultants, zorgaanbieders die actief zijn bij de inwoner vanuit andere wet- en regelgeving, Jeugdzorg en andere relevante actoren. Wanneer er meerdere partijen betrokken zijn, wordt in samenspraak met inwoner en zijn of haar netwerk, afgesproken welke professional als casemanager fungeert.

In de samenwerking ligt de focus op het in de dienstverleningsopdracht en ondersteuningsplan geformuleerde resultaat. Dit overstijgt de eigen belangen van de aanbieder. De aanbieders zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:

- Het belang van de inwoner staat voorop in de samenwerking;
- Uitgangspunt is één gezin, één plan;
- De aanbieders verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden.

Een aanbieder denkt desgevraagd voor het 18<sup>e</sup> jaar van de inwoner mee over de benodigde ondersteuning. Hiermee wordt een doorgaande lijn voor een 18 jarige mogelijk gemaakt. Tevens zoekt de aanbieder afstemming met de zorgaanbieder waar de 18 jarige voor die tijd in zorg was.

De aanbieder heeft nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en Participatiewet en maakt dit op tijd bespreekbaar met de inwoner en werkt samen met zorgprofessionals en consultants participatiewet. 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.

### **11.3 WERKTAFELS EN SAMENWERKING TIJDENS WERKTAFELS**

We willen investeren in partnerschap met aanbieders. Daarvoor richten we werktafels in, bestaande uit de volgende samenstellingen:

1. Per product, regionaal met de gecontracteerde aanbieders;
2. Thematisch, regionaal met de gecontracteerde aanbieders.

De werktafels worden vanuit de gemeente geïnitieerd (contractmanagement en beleid), maar gezamenlijk wordt de agenda bepaald.

Om bovenstaande te realiseren, vragen we van aanbieders om minimaal 1x per kalenderjaar deel te nemen aan een werktafel. De werktafels dienen een werkbaar omvang te hebben en kennen daarom de volgende basisregels:

- De gemeente(n) laten alleen rechtstreeks gecontracteerde aanbieders of een afgevaardigde daarvan toe (dus geen onderaannemers en/of deelnemers aan een gezamenlijke entiteit).
- Per aanbieder kan er maximaal 1 afgevaardigde deelnemen aan de werktafel tenzij we, in verband met het te behandelen onderwerp, expliciet toestemming hebben gegeven om met meerdere afgevaardigden deel te nemen aan de werktafel.
- Afhankelijk van het thema kunnen ook andere partijen uit het maatschappelijk veld uitgenodigd worden.

### **11.4 INNOVATIE**

Samenwerkende gemeenten staan voor uitdagingen met het oog op politieke-, economische-, budgettaire-, bestuurlijke- of organisatorische ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen kunnen, onder andere, teweeg brengen dat:

- Een krimp of groei van inwoners ontstaat;
- Producten worden omgezet van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening;
- Producten worden aangepast;
- Producten worden vervangen door nieuwe producten;
- Producten worden beëindigd;
- Pilots worden geïnitieerd en uitgevoerd;
- Andere vormen van financiering worden ontwikkeld.

Waar mogelijk zal een verschuiving optreden van zwaardere naar lichtere vormen van ondersteuning en van maatwerk naar algemene voorzieningen. Aanbieders kunnen hun producten daarop blijven afstemmen, zij het met een perspectief op de transformatie en het afnemende financiële kader ten opzichte van voorgaande jaren. Aanpassingen worden tijdig gecommuniceerd en waar mogelijk verkent met betrokken aanbieders en/of welzijnsorganisaties. Met zijn inschrijving gaat aanbieder akkoord dat deelname aan pilots voorbehouden kan zijn aan aanbieders die actief ondersteuning bieden in een bepaalde wijk, dorp of anderszins geografisch beperkt gebied.

1. Gemeente is vanuit haar taakgebied verantwoordelijk voor transformatie, innovatie, partnerschap en het aanpakken van maatschappelijke problemen.
2. Aanbieder wordt nadrukkelijk gevraagd deel te nemen aan innovatietrajecten en initiatief te tonen ten aanzien van innovaties en transformatie.
3. Aanbieder stelt zich op als partner en heeft een proactieve houding ten aanzien van transformatie, innovatie en het gezamenlijk aanpakken van maatschappelijke problemen.
4. Gemeente heeft het recht om de in de inkoopdocumenten gestelde eisen en criteria aan te passen in het licht van product vernieuwing en transformatie. Een en ander kan leiden tot aanpassing van de al bestaande zorgvormen en/of producten en tarieven, dan wel tot uitvraag van nieuwe zorgvormen en/of producten. **Dit zullen geen wezenlijke wijzigingen zijn.**
5. Wanneer deze producten en diensten bij de aanbieder worden gecontracteerd, is aanbieder verplicht de huidige producten en diensten te blijven leveren gedurende de periode van de betreffende toewijzing. Deze verplichting bestaat ook wanneer sprake is van transformatie (bijvoorbeeld vereenvoudiging van producten of diensten).
- ~~6. Gemeente heeft het recht van aanbieder te verlangen dat producten en diensten, die worden geleverd op basis van een afgegeven toewijzing, worden omgezet naar het op basis van de transformatie ontwikkelde alternatieve product of dienst.~~

Gemeenten bepalen of innovatie in aanmerking komt voor een eventuele financiering.

## **11.5 E-HEALTH**

De inwoner staat centraal. Gemeenten vragen dan ook van aanbieders om in overleg met de inwoner te kijken of inwoner gebruik wil maken van innovatieve ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld OZOVerbindzorg.

OZOVerbindzorg is een digitaal platform voor communicatie voor zorgverleners, dat aangestuurd wordt door inwoners en/of hun mantelzorgers. Het is geen digitaal patiëntendossier, maar een instrument om informatie tussen verschillende schakels in de zorg- en ondersteuningsketen uit te wisselen.

Naast bovenstaand platform kunnen ook andere e-health applicaties ontwikkeld worden tijdens de looptijd. Tijdens de werktafels zullen deze ontwikkelingen besproken worden.

## **12 TARIEVEN EN ADMINISTRATIE**

### **12.1 DAGDELEN EN TARIEVEN**

Bij begeleiding groep gaan we uit van all-in dagdelen. De behoefte van de inwoner is leidend voor de indicatie, hierbij gaan we uit van maatwerk. Bij de hoogte van de indicatie wordt vraaggericht gewerkt. Met het werken met dagdelen bieden we de aanbieders ruimte om begeleiding groep naar eigen inzicht en zo inwoner-gericht mogelijk vorm te geven.

De minimale openingstijden zijn, zoals besproken in de marktconsultatie, 3 uur voor begeleiding groep meedoen en 3,5 uur voor begeleiding groep meewerken. Deze dagdelen zijn inclusief alle overige taken en cliëntgebonden activiteiten.

#### **12.1.1 TARIEVEN**

De voor de producten geldende tarieven en de onderbouwing daarvan zijn opgenomen in de externe bijlage rapportage tarieven begeleiding groep. Er wordt gesproken over reële tarieven. Daarmee wordt bedoeld dat bij de berekening van de tarieven gezocht is naar een goede verhouding tussen de prijs voor levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van diezelfde voorziening.

Buiten deze tarieven kunnen en mogen geen andere kosten worden gedeclareerd. Daarbij geldt dat alleen directe cliëntgebonden tijd kan worden gedeclareerd.

De volgende cliëntgebonden uren zijn door de aanbieder te declareren in dagdelen:

- *Directe cliëntgebonden tijd:*
  - Direct in aanwezigheid of in face-to-face of screen-to-screen contact tijdens de begeleiding groep met de inwoner.

De volgende cliëntgebonden activiteiten zijn **niet** te declareren omdat ze al verwerkt zijn als opslag (overhead) in de tarieven:

- *Indirect cliëntgebonden en niet declarabele tijd/activiteiten:*
  - Verslaglegging en verantwoording van de ondersteuning;
  - Overleg en afstemming die een directe relatie hebben met het ondersteuningsplan en de inwoner, voor zover deze niet plaatsvinden in aanwezigheid van de inwoner en of zijn vertegenwoordiger, zoals collegiaal overleg inzake de inwoner, overleggen met derden (zowel zorgprofessionals, welzijnsmedewerkers, mantelzorgers als naasten).
  - Voorbereidingstijd;
  - No show.

## 12.2 FACTURATIEPROCES EN AFSPRAKEN

1. Bij de facturatie verwachten wij één verzamelfactuur per aanbieder.
2. Er wordt maandelijks gefactureerd. De aanbieder dient, uiterlijk 1 maand na de voorgaande periode van een maand, de facturen in over die betreffende periode.
3. Het berichtenverkeer vindt plaats in dagdelen.
4. Mutaties/wijzigingen kunnen uiterlijk tot 12 weken na afloop van de betreffende periode worden aangeleverd. Later ingediende mutaties worden niet uitbetaald.

## 12.3 NO-SHOW

Het is aan de aanbieder en de inwoner, die zich vooraf aan het ondersteuningsplan gecommitteerd hebben, goede afspraken te maken over beschikbaarheid van de inwoner. Bij afwezigheid en no show dient de aanbieder duidelijke afspraken met de inwoner te maken om dit in de toekomst te voorkomen. Daarbij is het de verantwoordelijkheid van de aanbieder dat deze het werkproces zo inricht dat bij afmelding de werkplanning adequaat wordt aangepast.

Er is een duidelijk verschil tussen planbare en niet planbare afwezigheid.

*Definitie no-show:*

*Ongeplande afwezigheid van de inwoner die korter dan 24 uur voor de aanvang van de ondersteuning / groepsbegeleiding is afgemeld bij de organisatie. Door het niet tijdig afmelden kan de zorgaanbieder niet anticiperen op de afwezigheid, anders dan de geplande afwezigheid waarbij de zorgaanbieder wel tijdig kan anticiperen en de bedrijfsvoering hierop kan aanpassen.*

No show is niet extra declarabel omdat dit bij begeleiding groep opgenomen is als opslag in het tarief. De motivatie voor het opnemen van no show is dat aanbieders van begeleiding groep te maken hebben met een product dat niet ambulante geleverd wordt en hierdoor heeft de aanbieder minder grip op de aanwezigheid van de inwoner. Voor het percentage no show is een uitvraag gedaan bij aanbieders. Naar aanleiding van de reacties van aanbieders en de terugkoppeling van de gemeente (zie bijlage) is gekozen om het percentage no show toe te voegen als opslag in het tarief.

Wanneer no show een terugkerend probleem is, wordt van de aanbieder verwacht dat er onderzocht wordt of de vorm van ondersteuning (nog) wel passend is of dat er wellicht andere vormen van ondersteuning nodig zijn. Daarover moet het gesprek aangegaan worden met de consultant van de desbetreffende gemeente.

## 12.4 INDEXATIE

De tarieven voor begeleiding groep worden vanaf 1 januari 2023 jaarlijks geïndexeerd volgens de onderstaande indexatie.

De tarieven zijn opgebouwd uit meerdere componenten, waarvoor verschillende indices zijn aangewezen. De indexatie zal als volgt plaatsvinden:

- Salariskosten: Het aandeel van de salariskosten is bij de verblijfsfuncties 82%. Daarvoor gebruiken wij het CBS prijsindexcijfer voor de loonontwikkeling in de gezondheidszorg (deel verzorging en welzijn). Deze wordt achteraf vastgesteld. Daarom wordt deze jaarlijks - bij de bepaling van de definitieve index over het lopende jaar - genomen over de periode van oktober van het eraan voorafgaande jaar tot september van het lopende jaar. Voor het voorlopige indexcijfer voor het komende jaar wordt gebruik gemaakt van de voorlopige OVA (Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling), zoals de overheid deze vaststelt.
- Materiële kosten: Het aandeel van de materiële kosten is 8%. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van het NZA prijsindexcijfer voor de materiële kosten. Deze wordt jaarlijks ook voorlopig vastgesteld.
- Kapitaallasten: Het aandeel voor de kapitaallasten is bij de verblijfsfuncties 10%. Hiervoor wordt gebruik gemaakt de NZA index kapitaallasten. Deze wordt jaarlijks ook voorlopig vastgesteld.

De werkwijze is als volgt:

- De tarieven voor het volgende jaar worden geïndexeerd op basis van ~~50% van~~ de voorlopige indices zoals die voor het volgende jaar worden voorzien.
- Voor de berekening van het tarief voor het volgende jaar wordt eerst het tarief over het lopende jaar gecorrigeerd op basis van de werkelijke uitkomsten van de indices over het lopende jaar; en dan geïndexeerd op basis van ~~50% van~~ de voorlopige waarden voor volgende jaar. Er vindt over het lopende jaar geen verrekening plaats over het verschil tussen de voorlopige en de werkelijke indices.

De indexatie van de daaropvolgende jaren vindt steeds plaats over de kostprijs vóór afronding.

	<b>Salariskosten (82%)</b>	<b>Materiële kosten (8%)</b>	<b>Kapitaallasten (10%)</b>
<b>Voorlopige index <del>(50% van)</del></b>	(voorlopige) OVA	(voorlopige) materiële kosten NZA	(voorlopige) kapitaallasten NZA
<b>Definitieve index</b>	CBS prijsindexcijfer voor de loonontwikkeling in de gezondheidszorg (deel verzorging en welzijn) van okt-sept.	(definitieve) materiële kosten NZA	(definitieve) kapitaallasten NZA

### 12.4.1 VERVOER

Voor het vervoer baseren wij ons op de tarieven zoals de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA) deze jaarlijks vaststelt. Voor de totstandkoming van deze tarieven verwijzen wij u naar het kostprijsonderzoek 2020 in de bijlage paragraaf 3.9.

## 13 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 Regio Noord Veluwe en Zeewolde.

1. 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;
2. Indien hier naar oordeel van gemeente sprake van is, is aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering;
3. 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.

#### **14 BERICHTENVERKEER WMO**

De gemeente(n) en aanbieder communiceren via het berichtenverkeer van de iWmo. Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van landelijke vastgestelde gegevensstandaarden (de zogenaamde i-standaarden<sup>6</sup>). De gemeenten hanteren de standaard gegevensset en de berichten inclusief retourberichten voor de verplichte velden.

Gemeenten en aanbieders gebruiken de meest actuele versie van de i-standaarden. Standaard beschrijvingen als invulinstructies zijn te vinden op de website [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl) van Zorginstituut Nederland en [www.vektis.nl/standaardisatie](http://www.vektis.nl/standaardisatie).

#### **15 CONTRACTMANAGEMENT**

De gemeenten zetten contractmanagement in om de overeenkomst met de aanbieders te managen en sturen op de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde ondersteuning met het oog op kwaliteitsborging. Dit heeft tot doel om binnen het contract de risico's te beheersen en de inwoner zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Onder contractmanagement vallen ook alle activiteiten gericht op het verkennen, starten, onderhouden en verder ontwikkelen van een samenwerkingsrelatie met aanbieders.

Per jaar heeft de gemeente contactmomenten met aanbieders (los van de werktafels). Aanbieder is verplicht hieraan deel te nemen. Het moment en de vorm van deze contactmomenten wordt nader bepaald en in overleg afgesproken. In de contactmomenten kijken de gemeenten naar de behaalde resultaten, contractuele vereisten, voorwaarden, financiën en kwaliteit.

Voor het aanleveren van rapportages is bijlage 2 - managementrapportage en jaarlijkse uitvraag opgenomen. Hierin is een schematisch overzicht van de onderwerpen opgenomen die in de managementrapportage en jaarlijkse uitvraag gevraagd worden.

#### **16 TOETSING VAN KWALITEIT EN OP NALEVING VAN AFSPRAKEN**

Wanneer een aanbieder eenmaal een raamovereenkomst en cliënten heeft, blijven de gemeenten controleren of een aanbieder werkt en blijft werken volgens de gemaakte afspraken. Dit houdt zowel de gemeenten als de aanbieders scherp. Gemeenten hanteert monitoring op naleving van alle voorwaarden en eisen, binnen een integrale aanpak voor kwaliteit, toezicht en handhaving. Deze taak is belegd bij contractmanagers, kwaliteitsmedewerkers en toezichthouders (met speciale bevoegdheden) van de gemeenten. Het betreft een continu proces van analyse en evalueren, keuzes maken, plannen en verbeteringen doorvoeren.

- Gemeenten toetsen gedurende de looptijd van de overeenkomst de daadwerkelijke realisatie van de doelen en resultaten zoals opgenomen in het bij de inschrijving op de aanbesteding ingediende plan van aanpak. Indien blijkt dat doelen en/of resultaten niet of slechts gedeeltelijk zijn behaald, ontvangt aanbieder een ingebrekestelling in een aangetekende brief van deze tekortkoming. De aanbieder heeft de mogelijkheid om de doelen en resultaten alsnog na te komen. Indien de

---

<sup>6</sup> zie [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl). iSociaal domein is het overkoepelende ketenbureau.

nakoming niet of niet volledig aan de daaraan gestelde eisen voldoet komt aanbieder niet in aanmerking voor verlenging van de overeenkomst.

- De gemeenten behouden zich het recht voor – al dan niet middels de Toezichthouder – de administratie en locaties waar dienstverlening wordt verleend van aanbieder te controleren teneinde de juiste nakoming van de verplichtingen van aanbieder uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. Aanbieder dient hieraan zijn volle medewerking te verlenen.
- Gemeenten hebben eveneens het recht om de kwaliteit van de dienstverlening bij de inwoner – al dan niet middels een onafhankelijke derde – te laten toetsen aan de gestelde kaders van de overeenkomst en de dienstverleningsopdracht/toewijzing. Aanbieder dient hieraan zijn volledige medewerking te verlenen.
- Indien de gemeenten van voornoemde bevoegdheid gebruik maken, 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 aanbieder in het nadeel van gemeenten en/of inwoners;
- Aanbieder 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.
- Aanbieder overlegt op eerste aanvraag van gemeenten gevraagde rapporten, verslagen en verklaringen. Aanbieder is verplicht gemeenten onverwijld in kennis te stellen van ieder rapport met aanbeveling dat Aanbieder betreft, uitgebracht door de IGJ of toezichthouder in het kader van de Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wlz of de Zvw. Nadat door de IGJ of toezichthouder een niet openbaar rapport over aanbieder is uitgebracht meldt aanbieder dit bij gemeenten en biedt dit ter inzage aan. Openbare rapporten worden door aanbieder aan gemeenten ter beschikking gesteld en goed vindbaar voor inwoners op de website van aanbieder geplaatst.
- Aanbieder is verplicht mee te werken aan monitoring en onderzoeken. Te denken valt aan, doch niet beperkt tot, het periodiek aanleveren van managementinformatie. Zie voor het periodiek aanleveren van managementinformatie bijlage 2 - managementrapportage en jaarlijkse uitvraag.
- De voortgang en verantwoording van de hierboven gemaakte afspraken zijn onderwerp van gesprek tussen gemeenten en aanbieder.
- Aanbieder informeert gemeenten zo spoedig mogelijk over dreigende financiële problemen, continuïteitsproblemen en/of een dreigend faillissement die een risico kunnen opleveren voor de nakoming van hun verplichtingen uit de overeenkomst.
- In geval van dreigende financiële problemen, mogelijke continuïteitsproblemen en/of een dreigend faillissement of staking van de onderneming dient betreffende aanbieder een verbeterplan te overhandigen.
- Indien er daadwerkelijk een faillissement volgt of staking van de onderneming is de aanbieder verantwoordelijk voor een warme overdracht van inwoners. Andere aanbieders werken in dergelijke gevallen mee aan overname van inwoners en indien mogelijk personeel.
- Aanbieder verplicht zich, conform nadere eisen van de gemeente, gegevens te verstrekken die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. Dit betreft zowel financiële en bedrijfsmatige informatie, als informatie over de kwaliteit van geleverde zorg.
- Aanbieder dient zorg te dragen voor een AVG geschikte vorm van e-mailen.

### **16.1 UITVOERING VAN OPDRACHTEN/SANCTIES**

- Indien aanbieder niet of niet voldoende voldoet aan de gestelde eisen in deze raamovereenkomst dan treedt het escalatiemodel in werking.<sup>7</sup> Wanneer een aanbieder niet of onvoldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een toewijzingsstop en/of beëindiging van het contract.
- Aanbieder heeft te allen tijde de verantwoordelijkheid dat de ondersteuning veilig, adequaat en in het belang van de inwoner wordt uitgevoerd.

---

<sup>7</sup> Het escalatiemodel wordt door de gemeente nader uitgewerkt en in later stadium gedeeld met gecontracteerde aanbieders.



Wanneer daar aanleiding toe is heeft de gemeente het recht om, per direct en zonder nadere aankondiging:

1. Een cliëntenstop toe te passen op aanbieder;
2. En/of een direct opeisbare boete van € 1000,- per gebeurtenis op te leggen;
3. En/of per direct inwoners te verplaatsen van de betreffende aanbieder naar een andere aanbieder wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de inwoner en de kwaliteit van de dienstverlening in het geding is, bijvoorbeeld wanneer:
  - Er negatieve ervaringen zijn van andere gemeente(n) waar aanbieder actief is/was.
  - Er sprake is van lopende onderzoeken/inspectie naar misstanden en/of fraude bij aanbieder, of bij gerelateerde (zuster) organisaties (waaronder ook onderaannemers/leden). Hierbij heeft aanbieder te allen tijde een directe meldingsplicht, waarbij aanbieder het inspectie- en/of toezichtsrapport actief deelt met gemeente.
  - Er sprake is van fraude onderzoek bij:
    - Het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte.
    - Bedrog.
    - Benadeling van rechthebbenden
    - Verduistering bij de uitvoering van Wmo- of aanvullende wetgeving (Jeugdwet, Zvw, Wlz) door de aanbieder, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop aanbieder geen recht heeft of kan hebben.
- In geval van vastgestelde fraude, binnen de contractering met gemeente, heeft de gemeente eveneens het recht om het contract per direct te beëindigen en/of schadevergoeding te vorderen. De gemeente heeft hierbij ook het recht ten onrechte gedane betalingen terug te vorderen vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

De gemeenten zullen prudent omgaan met het opleggen van sancties. Veiligheid van de inwoner en rechtmatigheid zijn daarbij het uitgangspunt. Om een en ander meer concreet te maken werken de gemeenten met een escalatiemodel (zie bijlage).

## **17 TOEZICHT**

De aanbieder werkt kosteloos mee aan alle vormen van controle, kwaliteits- en rechtmatigheidsonderzoek en steekproeven door of namens de gemeenten op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid of op de geleverde kwaliteit door contractmanagement of de door de gemeentelijk toezichthouders.

## **18 VERANTWOORDING**

De gemeenten stellen de volgende eisen aan de verantwoording:

- Op de aanbieder rust een meld- en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is, dan wel kan zijn op de uitvoering van ondersteuning op grond van de Wmo, dan wel op de nakoming van verplichtingen uit dit Programma van Eisen en bovenliggende overeenkomsten. Aanbieders doen bij vermoeden van fraude, misleiding e.d. bij andere zorgaanbieders melding via <https://www.nza.nl/contact/meldpunt>.
- De aanbieder stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een productieverantwoording op conform de formats zoals opgenomen in het landelijk 'Algemeen Accountantsprotocol financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet'<sup>8</sup>.
- Wanneer de totale jaarproductie van de Wmo 2015 meer is dan € 125.000,- moet bij de productieverantwoording Wmo 2015 een controleverklaring van een gecertificeerde accountant worden toegevoegd. Voor de specifieke richtlijnen sluiten wij aan bij het landelijk 'Algemeen

---

<sup>8</sup> <https://i-sociaaldomein.nl/cms/view/57979208/landelijk-accountantsprotocol-en-model-productieverantwoording>

Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet'. De accountantsverklaring dient uiterlijk voor 1 april in het volgende jaar te worden aangeleverd.

- Wijzigingen in het landelijk 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet' zullen worden gevolgd.
- Indien aanbieder niet tijdig de accountantsverklaring aanlevert conform het landelijk accountantsprotocol dan kunnen gemeenten een accountant aanwijzen die op kosten van aanbieder alsnog de accountantsverklaring aanlevert.
- Indien aanbieder niet tijdig de productieverantwoording aanlevert conform het landelijk accountantsprotocol dan kunnen de gemeenten een financieel manager aanwijzen die op kosten van aanbieder alsnog de productieverantwoording aanlevert.
- De gemeente (of een door de gemeente daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van de aanbieder.
- Het is de gemeente toegestaan second opinions door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met de aanbieder besproken.
- De aanbieder is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.
- Gemeente kan jaarlijks vanaf 1 juni een jaarrekening met betrekking tot het voorgaande jaar opvragen bij aanbieder. Indien gemeente de jaarrekening opvraagt, is aanbieder verplicht deze direct aan te leveren.
- De aanbieder werkt indien de gemeente hierom vraagt mee aan de uitvoering van de Landelijke Beleidsmonitor Sociaal Domein en/ of nog te ontwikkelen monitoren.

## **19 ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING**

Aanbieders moeten bij start van de raamovereenkomst voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)<sup>9</sup>. Dat houdt in dat de aanbieder beschikt over:

- Een privacybeleid, zoals omschreven in de AVG.
- Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG.
- Een Register datalekken, zoals omschreven in de AVG.
- Een Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.

De gemeenten maken afspraken met aanbieders omtrent hoe zij omgaan met gegevensverwerking. In lijn met artikel 5.1.2 van de Wmo 2015 zijn gemeente en aanbieder zelfstandig verwerkersverantwoordelijk en in dat kader bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens volgens de AVG. Deze afspraken zijn vastgelegd in het document Verwerking Persoonsgegevens (zie bijlage in Negometrix).

## **20 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT**

Gemeenten verwachten van aanbieders en leveranciers dat deze een bijdrage leveren aan Social Return on Investment (SROI). Concreet betekent dit dat aanbieders zich inspannen om mensen in dienst te nemen met een uitkering en/of om werk- en stageplekken te bieden aan Wsw-ers (Wet sociale werkvoorziening) en BOL en BBL-leerlingen.

De inzet van SROI is bij aanvang van de overeenkomst een inspanningsverplichting. Voor nadere uitwerking zie bijlage 5 van dit document.

---

<sup>9</sup> <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/aanbieders-en-de-avg>

## **BIJLAGEN**

Bijlage 1: Resultaatgebieden

Bijlage 2: Managementrapportage en jaarlijkse uitvraag

Bijlage 3: Productomschrijving en eisen per product

Bijlage 4: Toetsingskader opleidingen

Bijlage 5: Social Return On Investment

## **BIJLAGE 1 – RESULTAATGEBIEDEN**

Uitwerking van 6 resultaatgebieden

Er zijn zes resultaatgebieden waar het gewenste resultaat beschreven wordt.

1. Meedoen en dagstructuur;
2. Administratie en Financiën;
3. Huishouden;
4. Sociaal en persoonlijk functioneren;
5. Zelfzorg;
6. Mantelzorgondersteuning.

De resultaatgebieden zijn gericht op:

- Het begeleiden van de inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- Het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner; of
- Het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie de van inwoner.

### 1. Meedoen en dagstructuur

- Inwoner heeft gezond sociaal netwerk en vervult daarbinnen een passende sociale rol;
- Inwoner is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar sociaal netwerk;
- Inwoner kan eigen problematiek in relatie tot sociale netwerk hanteren;
- Inwoner heeft een zinvolle dagbesteding, ofwel
- Inwoner heeft onbetaald werk met ondersteuning, ofwel
- Inwoner heeft onbetaald werk zonder ondersteuning, ofwel
- Inwoner heeft betaald werk zonder ondersteuning.

### 2. Administratie en financiën

- Overzicht over de administratie / administratie op orde;
- Tijdige betaling van rekeningen;
- Inkomsten en uitgaven in balans;
- Beheersbaar maken van schuldenproblematiek, vermindering van schuldenlast.

### 3. Huishouden

- Schoon en leefbaar huishouden.

### 4. Sociaal en Persoonlijk functioneren

- Inwoner brengt structuur aan en voert regie over de dagelijkse bezigheden, regelt zelf en neemt besluiten, plant en voert taken uit;
- Inwoner accepteert zijn beperkingen en kan hiermee omgaan;
- Inwoner maakt gebruik van het eigen probleemoplossend vermogen;
- Inwoner heeft een gezond voedingspatroon en voldoende dagelijkse beweging.

### 5. Zelfzorg

- Inwoner is in staat zichzelf te verzorgen;
- Inwoner draagt schone kleding;
- Inwoner ziet er verzorgd uit;
- Inwoner komt afspraken met zorgprofessionals (zoals huisarts, tandarts, medisch specialist) na.

### 6. Mantelzorgondersteuning

- Mantelzorger is niet overbelast;
- Mantelzorger kan omgaan met de gevolgen van aandoening, stoornis of beperking van de inwoner;
- Mantelzorger kent eigen competenties en mogelijkheden en de grenzen daaraan.

## BIJLAGE 2 - MANAGEMENTRAPPORTAGE EN JAARLIJKSE UITVRAAG

### Management rapportage

De onderwerpen in de rapportage zijn bij de start van de overeenkomst vastgelegd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de onderwerpen in de aan te leveren rapportages aangepast worden op basis van voortschrijdend inzicht. Eventuele aanpassingen zullen voordat deze definitief gemaakt worden, gedeeld worden met de aanbieders.

Aanleverdata:

Gegevens Q1 en Q2 samen aangeleverd : 31 juli

Gegevens Q3 en Q4 samen aangeleverd: 31 januari

Overzicht jaarlijkse uitvraag aangeleverd: 31 januari

Managementrapportage per kwartaal op te stellen/ per half jaar aan te leveren			
Onderwerpen rapportage	Omschrijving	Toelichting	Norm - KPI
Klachtenregistratie / klachtenprocedure	Aanbieder dient klachten of uitingen van ongenoegen te registreren en opvolging op te nemen	Aanbieder handelt conform klachtenregeling programma van eisen (artikel 7)	KPI: Percentage van aantal klachten per kwartaal t.o.v. aantal cliënten. Mag maximaal 3% zijn voor de gehele regio (en uitgesplitst per gemeente).
Tijdige ondersteuning	De aanbieder is verplicht om binnen 15 werkdagen na ontvangst van de opdracht de dienstverlening (inzet) te starten.	Het is niet toegestaan om alleen een intake binnen deze termijn te doen, het betreft ook het starten van de ondersteuning. Wachtijd en wachtlijst is niet toegestaan.	KPI: 95% binnen 15 werkdagen ondersteuning ingezet per regio (uitgesplitst per gemeente) per kwartaal.
Aantal cliënten en volume (uren/€ per kwartaal) per product en locatie (alleen bij groepsbegeleiding)	Overzicht met totaal voor de gehele regio en onderverdeeld per gemeente (per maand/kwartaal/jaar) + uitsplitsing per onderaannemer/lid wanneer hier sprake van is.	Inzicht krijgen in totaal/omvang/ gemiddelde groeps grootte* van opdracht per aanbieder.  *Geldt alleen voor groepsbegeleiding.	KPI: gemiddelde groeps grootte 1 op 8 bij meedoen.* Gemiddelde groeps grootte 1 op 7 bij meewerken.*  *Geldt alleen voor groepsbegeleiding.
Actueel ondersteuningsplan (Deze KPI geldt niet voor de producten waakvlam en logeeropvang)	Aanbieder stelt met elke klant een ondersteuningsplan op en evalueert deze periodiek.	Format/bouwstenen van het ondersteuningsplan is vastgelegd in de raamovereenkomst.	KPI: 100% van de cliënten hebben een actueel ondersteuningsplan voor de gehele regio (en uitgesplitst per gemeente).
Kwaliteit van Samenwerking /partnerschap (aanbieders/ gemeenten/ voorveld e.d.)	actieve deelname van aanbieder aan overlegtafels en onderlinge samenwerking tussen gemeenten en/of aanbieders en/of ketenpartners	Opsomming activiteiten: - deelname overlegtafels en bijv. organiseren thema overlegtafels - bijeenkomsten/zorgmarkt - samenwerkingsverbanden met ketenpartners - deelname pilots gemeente/regio	geen KPI

Innovatie / e-health	Aantoonbare acties op het gebied van innovatie en e-health tbv de Wmo cliënten		geen KPI
Scholing personeel en opleidingsniveau ingezet personeel	Overzicht van scholing en training. Wat heeft de aanbieder de afgelopen periode aan scholing geboden aan de medewerkers?	1) Aanbieder draagt zorg voor scholing zodanig, dat de medewerkers over kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken. 2) Aanbieder heeft actieve signaleringsplicht ten aanzien van veranderingen in de gezondheid, de sociale situatie, behoefte van de zorgvrager aan meer of andere zorg. De aanbieder geeft aan al zijn medewerkers voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht zodat hiervan tijdig adequate vervolgstappen genomen kunnen worden. Dit wordt vastgelegd in werkinstructies en interne richtlijnen.	1) 95% van het in te zetten personeel is bekend met de werkmethode/richtlijnen voor de gehele regio (en uitgesplitst per gemeente).
Opleidingsniveau	Overzicht van opleidingsniveau van de in te zetten medewerkers bij onze cliënten.		1) 100% van het in te zetten personeel voldoet aan het gestelde opleidingsniveau voor de gehele regio (en uitgesplitst per gemeente).

	Omschrijving	Toelichting
Gegevens aanbieder zoals aangeleverd in Negometrix	Overzicht met gegevens die bij inschrijving zijn aangeleverd worden jaarlijks gecontroleerd en geactualiseerd.	Na het eerste jaar kan de basis van Negometrix worden gebruikt de jaren daarna wordt als basis de bekende contractgegevens gebruikt obv de toets
Leden en onderaannemerschap	Aantal en namen van actieve leden en onderaannemers binnen onze regio. Met ingangsdatum en eventuele einddatum beschreven.	Nodig om inzicht te krijgen in de partijen die betrokken zijn bij onze cliënt.
Locatie(s) groepsbegeleiding	Overzicht actuele groepsbegeleidingslocatie(-s) (regulier en arbeidsmatig), inclusief kernactiviteit (specialisme - voor welke klant geschikt)	Na het eerste jaar kan de basis van Negometrix worden gebruikt de jaren daarna wordt als basis de bekende contractgegevens gebruikt obv de toets
Specialisme / kernactiviteit	Overzicht van specialisme per aanbieder [alle producten] en uitgesplitst per hoofdaanbieder en onderaannemers/ leden	Inzicht verkrijgen in actueel aanbod van de aanbieder tbv cliënten/consulenten.
Verloop medewerkers	Het aantal nieuwe medewerkers [incl. functie] Aantal medewerkers dat organisatie verlaten heeft [incl. functie]	Inzicht in in te zetten capaciteit en continuïteit van de ondersteuning.

Accountantsverklaring/ productieverantwoording	Conform i-sociaal domein.nl	Aanleverdata: 1 maart - productieverantwoording 1 april – accountantsverklaring
Behalen resultaten	Uitkomst van het evaluatieverslag met daarin de resultaten van de ondersteuning.	Evaluatie via consulent conform (paragraaf 3.1 Programma van Eisen. De individuele ondersteuningsplannen hoeven bij deze uitvraag niet aangeleverd te worden.
Keurmerken en certificering	Kopie van vereiste certificaten, gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem.	

## BIJLAGE 3 – PRODUCTOMSCHRIJVING EN EISEN PER PRODUCT

### 1 PRODUCTOMSCHRIJVING BEGELEIDING GROEP

Begeleiding is in de Wmo 2015 gedefinieerd als 'activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven' ([artikel 1.1.1 Wmo 2015](#)). Soms heeft iemand begeleiding nodig om zelfstandig te kunnen functioneren. De begeleiding kan individueel geboden worden, of in een groep. We spreken dan van begeleiding groep, ofwel dagbesteding.

Wanneer met de inzet van begeleiding hetzelfde doel wordt beoogd, is begeleiding groep voorliggend op begeleiding individueel.

Begeleiding in groepsverband is gericht op het bevorderen (leren), behouden of compenseren van zelfredzaamheid, en op het zoveel mogelijk meedoen en/of meewerken in de samenleving (participeren). Het is er voor mensen met allerlei beperkingen en leeftijden. De doelgroep die beroep doet op dagbesteding is heel divers. Mensen worden in groepsverband ondersteund om mee te doen in de samenleving. De wens en de interesses van de inwoner vormen het startpunt bij het zoeken naar een passende vorm van dagbesteding. Het stimuleert de motivatie en draagt bij aan de ontwikkeling die met begeleiding groep wordt beoogd.

Aan sommige vormen van dagactiviteiten kan iedereen meedoen, zoals activiteiten in de buurt of vrijwilligerswerk. Dit zijn de algemeen toegankelijke voorzieningen. Als een algemene voorziening onvoldoende ondersteuning biedt, kan begeleiding groep als maatwerkvoorziening worden ingezet.

#### 1.1 DOELGROEP

De doelgroep die in aanmerking kan komen voor begeleiding bestaat uit:

- Inwoner met een beperking, chronisch psychische of psychosociale problematiek; en
- Inwoner die niet op eigen kracht, met een algemeen gebruikelijke voorziening, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie. (artikel 1.2.1 Wmo 2015)

Bij "mensen met een beperking" gaat het om mensen met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoening of beperking, of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap. Het gaat hier in alle gevallen om kenmerken van een persoon.

Begeleiding in groepsverband is gericht op:

- a. verbetering van de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner.
- b. het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner;
- c. het begeleiden van de inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie (gecontroleerde achteruitgang).

#### 1.2 VORMEN VAN BEGELEIDING IN GROEPSVERBAND

Voor de een is begeleiding groep vooral het verkrijgen van een zinvolle en evenwichtige daginvulling, voor de ander het toewerken naar (betaalde) arbeid. Begeleiding groep biedt structuur, ontmoeting, persoonlijke ontwikkeling en/of zingeving. Dagbesteding kan ook dienen als een vorm van respijtzorg.

We onderscheiden om die reden twee verschillende producten:

1. **Begeleiding groep meedoen**
2. **Begeleiding groep meewerken**

Het beoogde resultaat en de mate van zelfredzaamheid bepalen welke vorm van begeleiding groep ingezet wordt.

Bij alle vormen spelen de volgende doelstellingen mee - in meer of mindere mate:

- a. Het participeren in de samenleving naar vermogen.



Participeren gaat onder andere om meedoen en/ of meewerken aan (sociale) activiteiten, het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk en het ervaren van een zinvolle en evenwichtige dag- en weekin-vulling. Het meedoen, of ook wel het leveren van een zinvolle bijdrage aan de samenleving, draagt bij aan het ontwikkelen van zelfwaardering.

b. Het ontwikkelen en bevorderen van zelfredzaamheid.

Eigen regie (ook wel zelfredzaamheid) gaat over het vermogen om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen doen en het in stand houden en/of uitbreiden van kennis en vaardigheden. Begrippen die vaak in dit verband worden genoemd zijn eigen kracht (zelf kunnen), eigen regie (zelf bepalen) en eigen verantwoordelijkheid (zelf moeten of mogen). Mensen zijn óók zelfredzaam als ze met mensen in hun omgeving hulp organiseren.

c. Het ontdekken van de eigen capaciteiten en kwaliteiten. Het in stand houden of uitbreiden van kennis en vaardigheden.

Specifieke eisen:

- Uitgangspunt voor de ondersteuning is dat de aanbieder aansluit bij de eigen mogelijkheden van de inwoner.
- Aanbieder is in staat ondersteuning te bieden met voldoende gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de ondersteuning.
- De locatie van de begeleiding groep is zo dichtbij als mogelijk georganiseerd voor de inwoners.
- Wanneer vervoer bij begeleiding groep is geïndiceerd, dan is de aanbieder verantwoordelijk voor passend vervoer wanneer de cliënt de locatie van de begeleiding groep niet zelf kan bereiken.

### Inzet

Bij begeleiding groep gaan we uit van all-in dagdelen. Een dagdeel is 4 uur. De behoefte van de inwoner is leidend voor de indicatie, hierbij gaan we uit van maatwerk. Bij de hoogte van de indicatie wordt vraaggericht gewerkt. Met het werken met dagdelen bieden we de aanbieders ruimte om begeleiding groep naar eigen inzicht en zo inwoner-gericht mogelijk vorm te geven.

De toegang zal indiceren in dagdelen, de declaratie gaat op basis van geleverde dagdelen.

## 2 BEGELEIDING GROEP MEEDOEN

Inzet van *begeleiding groep meedoen* is in de eerste plaats bedoeld om een zinvolle en evenwichtige dag- en weekin-vulling te hebben. Een plek waar sociale contacten opgebouwd en onderhouden worden en waar men 'meedoet' in de samenleving. Het gaat sociaal isolement en eenzaamheid tegen en het biedt een stabiele dagstructuur.

Voor sommige inwoners is het behouden van vaardigheden of het begeleiden bij achteruitgang, het hoogst haalbare ontwikkelingsdoel. De begeleiding groep is gericht op het stabiliseren van het functioneren, het voorkomen van achteruitgang van de klachten en het leren omgaan met fysieke en/of cognitieve beperkingen. En draagt er in die situaties aan bij dat inwoners worden gestimuleerd in zowel hun mentale als fysieke gesteldheid. De inwoner wordt zoveel mogelijk geactiveerd om te groeien in zelfredzaamheid, soms echter enkel om verdere achteruitgang te vertragen.

Begeleiding groep wordt ook ingezet ter voorkoming van overbelasting van aanwezige mantelzorgers (respijtzorg). Doordat de inwoner overdag geen beroep doet op de mantelzorg, kan de mantelzorger de verzorging beter in balans houden. Soms kan dit betekenen dat de persoon in kwestie langer thuis kan blijven wonen.

### 2.1 MATE VAN AANSTURING

Begeleiding groep meedoen richt zich op doelgroepen met een gemiddelde tot intensieve ondersteuningsvraag, zoals inwoners met dementie, verstandelijke beperking, hersenletsel, lichamelijke beperking, of een psychisch probleem. Het lukt een inwoner niet, een besteding van de dag, zelfstandig in te vullen. Er is begeleiding nodig bij het vasthouden, vergroten van de eigen regie en in sommige gevallen wordt er regieverlies ervaren, waardoor de regie (tijdelijk) moet worden overgenomen.

### *Complexiteit*

De mate van aansturing of toezicht is beperkt tot intensief. Wel kan er een behoefte aan ondersteuning of hulp bij wat wel wordt genoemd 'algemene dagelijkse levensverrichtingen' (ADL). Meestal is er sprake van een uitstelbare ondersteuningsvraag, op enkele gebieden is een continue begeleidingsbehoefte nodig om in te grijpen bij dreigende escalatie van een situatie (gedragmatig of fysiek). Een duidelijke structuur is noodzakelijk.

Mocht de mate van aansturing of toezicht te intensief en/of inwoners specifieke verzorgende of verpleegtechnische handelingen nodig hebben dan zal er uitgeweken moeten gaan worden richting de Wlz. Deze handelingen liggen namelijk buiten de reikwijdte van de Wmo.

### *Groepsgrootte*

Uit de marktconsultatie blijkt dat de groepsgrootte tussen de aanbieders licht varieert, om de kwaliteit te kunnen waarborgen is er één professionele begeleider per gemiddeld 8 inwoners nodig.

## **2.2 ACTIVITEITEN**

De begeleiding groep meedoen kan bestaan uit in groepsverband laagdrempelige activiteiten verrichten, die niet algemeen beschikbaar zijn en aansluiten bij de belevingswereld van de inwoner. De inwoner wordt in de groep (sociaal) geprikkeld, geactiveerd en cognitief uitgedaagd. En tijdens de activiteiten uitgedaagd in de eigen mogelijkheden. Basis en sociale vaardigheden worden onderhouden. Hiermee wordt (sociale) achteruitgang en eenzaamheid voorkomen. De inwoner kan eigenwaarde ontlenuen aan de activiteit. Deelname aan begeleiding groep meedoen biedt structuur in de dag en week en (eventueel) ontlasting van de mantelzorger.

## **2.3 MEDEWERKERS (AANVULLENDE EIS)**

Funciemix MBO 3 (20%), 4 (60%) en HBO (20%) werk- en denkniveau, richting Zorg & Welzijn. De medewerkers moeten minimaal een MBO 3 diploma hebben, Zie bijlage toetsingskader opleidingsniveau (bijlage 4 – programma van eisen).

## **3 BEGELEIDING GROEP MEEWERKEN**

Begeleiding groep meewerken is gericht op het ontwikkelen en stimuleren van talenten gericht op werk. De groep is ook bedoeld voor inwoners die door een gebeurtenis in hun leven (tijdelijk) behoefte hebben aan een minder veeleisende en meer veilige werkomgeving. Waarbij ontwikkeling naar vrijwilligerswerk, beschut werk, re integratietraject (participatiewet), (entree)opleiding of werk met een BAB-indicatie (nog) niet mogelijk is.

Gedurende het traject zal blijken of er perspectief is op groei, dit wordt jaarlijks geëvalueerd. Mocht na evaluatie blijken dat de huidige activiteit niet meer passend is, dan wordt gekeken naar een passend alternatief.

Wanneer mogelijk zal in onderlinge afstemming met betrokkenen vervolgstappen worden gezet richting vrijwilligerswerk, beschut werk, re integratietraject (participatiewet), arbeidsmatige dagbesteding, (entree)opleiding of werk met een BAB-indicatie. Wanneer inwoners na uitstroom een terugval krijgen dan bestaat de mogelijkheid om begeleiding groep meewerken opnieuw in te zetten. Dit geldt ook voor Wmo richting Participatie en vice versa en ook voor UWV/Wajong.

### **3.1 MATE VAN AANSTURING**

Begeleiding groep meewerken richt zich op een doelgroep met een geringe ondersteuningsvraag en biedt ondersteuning bij het ontwikkelen en/of behouden van arbeidsmatige, sociale en communicatieve vaardigheden. Dat vindt plaats in een veilige beroepsmatige omgeving.

### *Complexiteit*

De mate van aansturing of toezicht is beperkt. Meestal is er sprake van een uitstelbare ondersteuningsvraag, op enkele gebieden is een continue begeleidingsbehoefte nodig om in te grijpen bij dreigende escalatie van een situatie (gedragmatig of fysiek).

### *Groepsgrootte*

Uit de marktconsultatie blijkt dat de groepsgrootte tussen de aanbieders licht varieert, om de kwaliteit te kunnen waarborgen is er één professionele begeleider per gemiddeld 7 inwoners nodig.

### **3.2 ACTIVITEITEN**

De begeleiding groep meewerken richt zich op het overdragen of aanleren, vergroten en toepassen van kennis en vaardigheden gericht op zelfredzaamheid, en maatschappelijke participatie en werk van de inwoner. De inwoner ontleent eigenwaarde aan de geleverde arbeid en is gemotiveerd om te leren en (door) te ontwikkelen.

### **3.3 MEDEWERKERS (AANVULLENDE EIS)**

Funciemix MBO 4 (80%) en HBO (20%) werk- en denkniveau, richting Zorg & Welzijn. De medewerkers moeten minimaal een MBO 4 diploma hebben, zie bijlage toetsingskader opleidingsniveau (bijlage 4 – programma van eisen).

## **4 VERVOER**

Vervoer bij begeleiding groep heeft uitsluitend betrekking op het noodzakelijke vervoer van en naar de begeleiding groep.

Uitgangspunt bij het beoordelen van de “noodzakelijkheid”, is het gebrek aan zelfredzaamheid van de inwoner. De indicatie wordt afgestemd op de persoonlijke situatie van een inwoner, waarbij de mogelijkheden die de inwoner wel heeft met betrekking tot eigen vervoer worden meegewogen. Denk hierbij zelfstandig (leren) reizen. En daarnaast wordt gekeken of de inwoner op een andere wijze het vervoer kan regelen, bijvoorbeeld door familie of een vrijwilliger.

### **4.1 VORMEN VAN VERVOER BIJ BEGELEIDING GROEP**

We onderscheiden twee vormen vervoer:

- a. **vervoer regulier**  
Een indicatie voor *vervoer regulier* wordt afgegeven wanneer een inwoner niet in staat is om zelfstandig naar de begeleiding groep te reizen of niet zelf het vervoer van en naar de begeleiding groep kan regelen.
- b. **vervoer rolstoel**  
Een indicatie voor *vervoer rolstoel* wordt afgegeven wanneer een inwoner rolstoelgebonden is, niet in staat is om zelfstandig naar de begeleiding groep te reizen of niet zelf het vervoer van en naar de begeleiding groep kan regelen.

### **4.2 SPECIFIEKE EISEN VERVOER**

De Wmo-aanbieder van de begeleiding groep is verantwoordelijk voor het bieden van passend vervoer naar en van de dichtstbijzijnde passende begeleiding groep wanneer de inwoner de locatie van de begeleiding groep niet zelf kan bereiken.

De aanbieder regelt het vervoer van de cliënt voor de door gemeente bepaalde tarieven en maakt gebruik van de volgende drie mogelijkheden (eventueel ook een combinatie van):

- vrijwilligersvervoer en/of eigen vervoermiddel van de aanbieder;
- taxivervoer door middel van een opdracht van de Wmo aanbieder aan een zelf geselecteerd taxibedrijf;
- ViaVé vervoer of Regiotaxi Flevoland (Zeewolde). De aanbieder maakt hiervoor zelf uitvoeringsafspraken met ViaVé en/of Regiotaxi Flevoland. De aanbieder betaalt de daadwerkelijke kosten van dit vervoer, ook als deze boven het tarief uitkomen wat vergoed wordt door de gemeente.

NB: Collectief vraagafhankelijk vervoer (ViaVé/regiotaxi Flevoland) mag niet ingezet worden op kosten van de inwoner/gemeente, aanbieder kan wel zelf een overeenkomst op organisatieniveau sluiten.

De aanbieder past flexibiliteit toe bij de inzet van vervoer. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een inwoner (tijdelijk) het vervoer zelf kan regelen. In dit geval mag een aanbieder niet declareren.

De begeleiding die nodig is tijdens vervoer maakt onderdeel uit van dit product.

- De inwoner 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. Hieronder verstaan we:
  - een voordeur van een woning of ander gebouw waar de cliënt woont of verblijft;
  - de centrale ingang bij een woningcomplex waar de cliënt woont of verblijft. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
  - de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark waar de inwoner woont of verblijft. Ongeacht of het terrein begaanbaar is over verharde wegen of niet, de hoofdingang, receptie of slagboom is het afspreekpunt (de “voordeur”);
- De inwoner 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 inwoner bij het vastmaken.
- De wet en gemeenten stellen allerlei eisen aan de voertuigen die worden ingezet, gemeenten kunnen hierop controleren. Eisen waarmee rekening gehouden moet worden:
  - Het voertuig dient verzekerd te zijn voor de wettelijke aansprakelijkheid (WA) en inzittendenverzekering;
  - Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden, veilig, schoon en rookvrij zijn.
  - In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, EHBO-koffer en noodhamer.
  - Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden of all weather banden zijn voorzien.
- De chauffeur:
  - Is in het bezit is van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig en een verklaring omtrent gedrag (VOG);

#### **4.2.1 Aanvullende eis vervoer rolstoel**

Zie onder vervoer regulier, aangevuld met:

- Rolstoel en inwoner dienen goed vastgezet te worden met vastzetsysteem en veiligheidsgordel (code VVR).

#### **4.3 Vervoerstarief**

In principe maakt de inwoner gebruik van de begeleiding groep die het dichtst bij de eigen woning georganiseerd wordt. Wanneer maatwerk geleverd moet worden waardoor begeleiding groep 10 km of meer van huis is, dan wordt dagtarief 2 geïndiceerd.

Dagtarief 1: tot en met 9 kilometer

Dagtarief 2: 10 tot en met 25 kilometer

Het vervoer wordt per etmaal geïndiceerd. Voor de beide vormen van vervoer gelden verschillende tarieven.

## BIJLAGE 4 - TOETSINGSKADER OPLEIDINGEN

1. Middelbaar Beroepsonderwijs:
  - MBO relevante opleidingen volgens bijgevoegd overzicht (op basis van CREBO).
  - MBO niet relevante opleiding maar middels EVC traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
  - Relevante Associate Degree-opleiding wordt beschouwd MBO opleiding tenzij aantoonbaar in CAO anders ingeschaald in functiehuis.
2. Hoger Beroepsonderwijs:
  - HBO relevante opleiding volgens bijgevoegd overzicht (op basis van CROHO).
  - HBO niet relevante opleiding maar middels EVC traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
  - Bij een relevant HBO-master diploma dient een relevant HBO-Bachelor diploma te worden aangeleverd.
3. Universitair Onderwijs:
  - WO relevante opleiding volgens vastgesteld CROHO schema.
  - WO niet relevante opleiding maar middels EVC traject Vakbekwaamheidsbewijs behaald.
  - Bij een relevant WO-master diploma dient een relevant Bachelor diploma te worden aangeleverd.
4. EVC/Vakbekwaamheidsbewijs
  - Wanneer u niet over een relevant MBO- en/of HBO-diploma beschikt kunt u via een EVC-traject bij een erkende EVC-aanbieder aantonen dat u door middel van bijvoorbeeld werkervaring wel vakbekwaam bent.
  - Het Nationaal Kenniscentrum EVC beheert en onderhoudt het register inzake de EVC procedures van erkende EVC aanbieders. Voorbeelden van erkende EVC-aanbieders (voor de sector Zorg en Welzijn) zijn: EVC Centrum Vigor, Libereaux B.V., QRM B.V., en Trigon Training & ontwikkeling.
  - Via een procedure voor het Erkennen van jouw Verworven Competenties (EVC) wordt aan de hand van een erkende EVC standaard precies in kaart gebracht wat je daarvan aan kennis en vaardigheden in huis hebt. Er wordt gekeken naar wat je in de praktijk hebt (bij)geleerd en dit alles wordt vastgelegd in een uitgewerkt persoonlijk ervaringscertificaat. Met een Ervaringscertificaat kun je vervolgens de Examenkamer vragen om een vakbekwaamheidsbewijs af te geven. Voor meer informatie:
    - Website Nationaal Kenniscentrum EVC: <https://www.ervaringscertificaat.nl/>
    - Website Examenkamer: <https://www.examenkamer.nl/>
5. Buitenlandse diploma's:
  - Buitenlandse diploma's of andere vorm van validering van formeel onderwijs worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de Nederlandse overheid door SBB of Nuffic afgegeven diplomavergelijking of waardering.
6. Buitenlandse Vakbekwaamheidsbewijs:
  - Buitenlandse bewijzen van vakbekwaamheid en andere vormen van validering van informeel en non formeel leren en vakvolwassenheid worden slechts geaccepteerd onder overleggen van een door namens de EVC convenant partners door het Nationaal Kenniscentrum EVC afgegeven verklaring inzake vakvolwassenheid en/of vakbekwaamheid.

7. Onderwijsregisters:

- MBO: CREBO: Centraal Register Beroepsonderwijs <sup>10</sup>
- HBO: CROHO: Centraal Register Hoger Onderwijs <sup>11</sup>
- WO: CROHO: Centraal Register Hoger Onderwijs
- DUO: Register van op naam gestelde diploma's <sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> [https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht\\_relevante\\_MBO-diplomas\\_18052020.pdf](https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht_relevante_MBO-diplomas_18052020.pdf)

<sup>11</sup> [https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht\\_relevante\\_HBOWO-diplomas\\_18052020.pdf](https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht_relevante_HBOWO-diplomas_18052020.pdf)

<sup>12</sup> [https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht\\_relevante\\_EVC-standaarden\\_14072020.pdf](https://www.zorgregiomijov.nl/images/Documenten/Overzicht_relevante_EVC-standaarden_14072020.pdf)

## BIJLAGE 5 - SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Gemeenten verwachten van Dienstverleners dat deze een bijdrage leveren aan Social Return on Investment (SROI). Concreet betekent dit dat Dienstverleners zich inspannen om mensen in dienst te nemen met een uitkering en om werk- en stageplekken te bieden aan Wsw-ers (Wet sociale werkvoorziening) en leerlingen.

### 1.1 Inspanningsverplichting

Met inspanningsverplichting wordt bedoeld dat uw organisatie in overleg met een SROI-vertegenwoordiger van de gemeente aantoonbare inspanning levert om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen.

### Wat houdt Social Return in?

Met Social Return vragen de gemeenten aan Aanbieders bij een aanbesteding een percentage van de opdrachtsom aan te wenden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. De invulling van social return moet altijd aan de opdracht gerelateerd zijn. Dit betekent dat de opdracht betrekking moet hebben op het voorwerp van de opdracht.

### 1.2 Bouwblokkenmethode

Binnen de gemeenten die de Wmo gezamenlijk inkopen is een eenduidige werkwijze voor SROI afgesproken, de Bouwblokkenmethode. Deze methode biedt goede handvatten hoe SROI in te vullen binnen de overeenkomsten voor Wmo.

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return verplichting te meten, wordt de gerealiseerde waarde van de opdrachten/contracten uitgedrukt in een inspanningswaarde. Deze inspanningswaarde staat niet in relatie tot de werkelijke uitgave aan uitkeringen en loon en zijn werkgeverslasten en begeleidingskosten. Deze hebben uitsluitend te maken met de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inspanning moet worden geleverd om de doelgroep in te zetten op betaald werk. In onderstaande tabel kunt u zien hoe de bouwblokken zijn opgebouwd:

Nr.	Soort en eventuele duur van de uitkering	Inspanningswaarde Social Return op basis van een jaarcontract fulltime (40 uur per week)
1	Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000,00
2	Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000,00
3	WW < 1 jaar	€ 15.000,00
4	WW > 1 jaar	€ 20.000,00
5	WIA / WAO /WAJONG	€ 30.000,00
6	Doelgroep Banenafpraak (Wet Banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten)	€ 35.000,00
7	WSW inzet (detachering, diensten), niet zijnde in dienst nemen van WSW'ers. Bij in dienst nemen van een WSW'er geldt "Doelgroep banenafpraak"	Betaalde rekeningen aan SW-bedrijf
8	50+	€ 5.000,00 extra op bovenstaande bedragen
9	BBL traject *	€ 15.000,00
10	BOL traject *	€ 10.000,00
11	Maatschappelijke activiteit of hulp, steun, kennis bieden aan een lokaal initiatief	Per medewerker €100,00 per besteed uur of factuur ingezette activiteit.
12	In dienst nemen van een niet uitkeringsgerechtigde (NUGGER)	€ 10.000,00

*\*Deze activiteit kan alleen worden opgenomen indien de duur van de arbeidsovereenkomst overeenkomt met de eisen die de opleiding hieraan stelt.*

### **Toelichting op tabel**

- Participatiewet: iedereen die kan werken maar daarbij ondersteuning nodig heeft, valt onder de Participatiewet;
- WIA: Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen;
- WAO: Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering;
- WSW: Wet Sociale Werkvoorziening;
- Doelgroepen banenafpraak: doelgroepen die meetellen in het kader van de banenafpraak (creëren van 125.000 banen voor arbeidsbeperkten), de zogenaamde garantiebanen, onder andere voor personen met een Wajong indicatie, WSW-indicatie, WIW / ID baan en personen die onder de Participatiewet vallen en niet in staat zijn zelfstandig het Wettelijk Minimumloon te verdienen;
- BBL: Beroepsbegeleidende leerweg (werken en leren);
- BOL: Beroepsopleidende leerweg (voltijdopleiding);
- NUGGER: niet-werkende mensen die geen uitkering ontvangen.

### **Een voorbeeld:**

De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000. De SROI-inspanningsverplichting bedraagt 5% (€ 15.000). Om te voldoen aan deze inspanningsverplichting kan de Aanbieder voor dit bedrag een arbeidscontract bieden voor een periode van: een halfjaar, aan iemand die < 2 jaar onder de Participatiewet valt (en niet arbeidsbeperkt is), of één jaar, aan iemand die > 1 jaar een WW-uitkering heeft.

### **1.3 Het proces na gunning**

Zoals aangegeven is de inzet van SROI is bij aanvang van de Overeenkomst vrijwillig.

In overleg met de SROI-vertegenwoordiger wordt besproken wanneer de verplichting in gaat. Op dit moment is SROI dus een inspanningsverplichting. De SROI-vertegenwoordiger neemt na gunning contact op met uw organisatie.

In samenspraak met de SROI-vertegenwoordiger wordt door de Aanbieder een kort plan van aanpak opgesteld over de wijze waarop de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdrachtsom, of in het geval dat deze nog niet bekend is de verwachte opdrachtsom;
2. Keuze welke bouwblokken worden ingezet;
3. Indien door de Gemeente maatschappelijke activiteiten worden ingezet zal vooraf een waarde door de SROI-vertegenwoordiger worden bepaald;
4. Eventueel tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken;
5. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken;
6. Akkoord SROI-vertegenwoordiger;

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. De SROI-verplichting wordt door de SROI-vertegenwoordiger gemonitord in het systeem WIZZR.

### Tussen- en eindevaluatie

Conform het goedgekeurde plan levert de Aanbieder op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties op, inclusief de opgenomen bewijsstukken. In samenspraak met de SROI-vertegenwoordiger zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk zal het plan van aanpak worden aangepast.



### Registratie SROI-verplichting

De invulling moet door de Aanbieder te onderbouwen zijn, bijvoorbeeld via een doelgroepenverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook, een arbeidsovereenkomst etc. De SROI-vertegenwoordiger controleert deze gegevens op bijv. doelgroep, uurtarief, startdatum en periode tewerkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden. Alle gegevens worden in de digitale portal WIZZR, het SROI-monitoringssysteem ingevoerd.

Aanbieder heeft op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Hiervoor is het formulier “toestemmingsverklaring” te gebruiken. Dit formulier is verkrijgbaar via de SROI-vertegenwoordiger.

### Tips

#### *Werkt u met onderaannemers/leveranciers?*

Neem dan in uw contracten met onderaannemers/leveranciers ook een SROI-verplichting op.

#### *Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht.*

Het idee heerst dat de gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn zij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben. Maar voor de invulling van SROI kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden of aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.

#### *Wees creatief*

Denk voor de invulling van uw SROI verder dan de opdracht. Bent u nog op zoek naar de juiste kracht op uw administratie of in de catering? Of heeft uw schoonmaakbedrijf nog mensen nodig? Door wie wordt het onderhoud van uw tuin gedaan? Is één van uw leveranciers of Gemeentes op zoek naar personeel? Dit zijn allemaal kansen om uw SROI-verplichting in te vullen.

#### *Check haalbaarheid*

Alhoewel er op dit moment veel mensen werkloos zijn, is dit geen garantie dat er voor elke functie (met name bij functies met specifieke opleidingseisen) de juiste kandidaat is. Aarzel dan ook niet om de SROI-vertegenwoordiger te raadplegen bij de planvorming. Zij kunnen u in contact brengen met de juiste instanties.

### **1.4 Juridische voorwaarden**

1. De Aanbieder is na het eerste overleg met de SROI-vertegenwoordiger van de gemeente, verplicht 5% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan SROI-inspanningen.
2. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI, worden minimaal de waarden uit in dit document opgenomen tabel bouwblokken gehanteerd, eventueel aangevuld met door de SROI-vertegenwoordiger vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit.
3. De SROI-vertegenwoordiger adviseert en faciliteert de Aanbieder.
4. De SROI-vertegenwoordiger zal zich, indien gewenst, inspannen de aanlevering van kandidaten aan de Aanbieder te bevorderen. Deze inspanningen doen niets af aan de eigen eindverantwoordelijkheid van de Aanbieder om aan de SROI-verplichting te voldoen.
5. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert Aanbieder de in het plan van aanpak opgenomen rapportage(s) aan de SROI-vertegenwoordiger inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.
6. De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
7. De Aanbieder levert een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan de SROI-vertegenwoordiger conform de afspraken in het plan van aanpak.
8. De SROI-vertegenwoordiger heeft de bevoegdheid de rapportages te verifiëren. Aanbieder verleent daartoe zijn volledige medewerking. De eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet bij de Gemeente verhaald worden.

9. De SROI-vertegenwoordiger is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij de Aanbieder.

### **1.5 Afspraken nakomen**

Indien Aanbieder zijn verplichtingen aangaande het in dienst nemen van werkloos-werkzoekenden en/of het bieden van een leerwerkplek niet (volledig) nakomt, zal dit bedrag, naar rato van de niet gerealiseerde loonkosten worden ingehouden op de contractwaarde. Dit bedrag wordt gestort in het Social Return fonds van Gemeente. Van deze inhouding wordt afgezien als Aanbieder aannemelijk kan maken, dat hem geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Een reden kan zijn dat het – ondanks aantoonbare inspanningen/pogingen van Aanbieder – niet is gelukt om acceptabele kandidaten voor de opdracht te selecteren. De beoordeling hiervan wordt gedaan door de SROI-vertegenwoordiger van de gemeente.

Wanneer de Aanbieder Social Return niet (volledig) heeft gerealiseerd, zal de SROI vertegenwoordiger schriftelijk en beargumenteerd aan Aanbieder en de contractbeheerder medelen of dit wel of niet verwijtbaar is.