

Bijlage 1b - Uitvoeringsvoorwaarden Wmo Begeleiding

Let op: u dient bij aanvang van de opdracht aan alle voorwaarden te voldoen.

De uitvoeringsvoorwaarden vallen uiteen in de volgende onderdelen:

1. Cliënt
2. Kwaliteit
3. Organisatie en personeelsbeleid
4. Data en monitoring
5. Samen- en medewerking
6. Financiële eisen

1.1. Cliënt

1.	Cliënttevredenheid	De contractpartner monitort gedurende traject op meerdere momenten de cliënttevredenheid en legt dit vast. De contractpartner werkt mee aan cliënttevredenheidsonderzoeken die door de opdrachtgever worden uitgevoerd.
2.	Plan van aanpak	De contractpartner stelt samen met cliënt (en naasten, vertegenwoordiger of clientondersteuner) een plan van aanpak op en biedt ondersteuning conform dit plan. In dit plan van aanpak staat welke ondersteuning nodig is en hoe die geboden gaat worden. Het plan van aanpak is tevens de beschikking waarop de client bezwaar kan maken via de gemeentelijke bezwaar en beroepsprocedure.
3.	Vast aanspreekpunt	De contractpartner zorgt voor één vast aanspreekpunt voor de cliënt en gezin
4.	Maatwerkondersteuning	De contractpartner stemt de ondersteuning af op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Gedurende de ondersteuning kunnen de reële behoeften en mogelijkheden wijzigen waarop het plan van aanpak hierop aangepast kan/ moet worden
5.	Bereikbaarheid en beschikbaarheid	De contractpartner is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de cliënt tijdens werkdagen (ma-vrij) en kantooruren (9 – 17). De contractpartner is buiten werkdagen en buiten kantooruren bereikbaar en beschikbaar daar waar dit vanuit de client noodzakelijk of wenselijk is.
6.	Klachtenprocedure	De contractpartner heeft een toegankelijke, laagdrempelige klachtenprocedure en garandeert onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. In de klachtenregeling is opgenomen dat er een externe, onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is.

7.	Medezeggenschapsraad	De contractpartner organiseert medezeggenschap voor cliënten via het instellen van een cliëntenraad. De cliëntenraad heeft hierbij de rechten overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).
8.	Regierol	Opdrachtnemer werkt samen met coördinatoren van de Toegang, en Professionals in de aanpak complexe casuïstiek. De contractpartner dient aanwijzingen van deze coördinatoren op te volgen ten behoeve van de uitvoering van het integrale plan van aanpak
9.	Startmoment ondersteuning	De contractpartner zorgt ervoor dat binnen veertien (14) dagen na aanmelding door de toegang gestart wordt met de ondersteuning.
10.	Vertegenwoordiger cliënt	De cliënt heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk cliënt ondersteuner te laten bijstaan bij het formuleren of bijstellen van zijn hulpvraag. De contractpartner bevordert dit als cliënt geen steunfiguur heeft (zie verder) De contractpartner zorgt ervoor dat de vertegenwoordiger, cliënt ondersteuner of de steunfiguur aanwezig kan zijn bij voortgangsgesprekken over de ondersteuning.
11.	Informele steun	x) Met name in geval van ondersteuning van jongvolwassenen (tot 27 jaar) moedigt de contractpartner de cliënt aan om een steunfiguur mee te nemen naar de contactmomenten in de ondersteuning. De rol van het steunfiguur wordt erkend en serieus genomen. Het steunfiguur wordt gewaard als informeel mededeskundige. x) Contractpartner committeert zich aan de verdere doorontwikkeling van het thema 'informele steun' en faciliteert dit ook naar redelijkheid en billijkheid – bijvoorbeeld door mee te denken met Opdrachtgever over de positie en versterking van informele steun of door het versterken van het eigen vakmanschap met betrekking tot de rol van en het benutten van informele steun. x) de contractpartner draagt er zorg voor dat de ingezette hulp aanvullend is op de informele hulp en deze zo mogelijk versterkt.

1.2. Kwaliteit

1.	Wet- en regelgeving	De contractpartner voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige Opdracht. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens: <ul style="list-style-type: none"> • De Wet Maatschappelijk Ondersteuning • Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 • Uitvoeringsregeling 2015 • De Jeugdwet
----	---------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> • De Wet Marktordening Gezondheidszorg • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • De Wet BIG • De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen • Algemene Verordening Gegevensbescherming • Voor gemeente geldende regelingen omtrent het sociale domein.
2.	Fysieke en sociale veiligheid	De contractpartner draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten tijdens de begeleiding.
3.	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	De contractpartner hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling. De contractpartner is aangesloten op de lokale verwijzindex risicojongeren. De contractpartner draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode. De contractpartner bevordert hiervoor in ieder geval de kennis en het gebruik van de Meldcode.
4.	18-/18+	De contractpartner is mede verantwoordelijk voor een goede doorgaande lijn van ondersteuning van 18- naar 18+. De contractpartner werkt actief mee aan de totstandkoming en uitvoering van het Perspectiefplan 18+ dat door Toegang en aanbieder in samenwerking met de jeugdige vanaf 16 jaar gemaakt worden.
5.	Calamiteitenprotocol van de GGD	<p>De contractpartner houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de betreffende opdrachtgever inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten.</p> <p>Aanbieders zijn verplicht het bij de toezichthouder te melden wanneer zich een calamiteit heeft voorgedaan of wanneer er sprake was van geweld bij de verstrekking van een voorziening (artikel 3.4. lid 1 Wmo 2015). De calamiteit of geweldsincident dient binnen 3 dagen gemeld te worden via www.ggdhvb.nl/toezichtWmo.</p>
6.	Geldig kwaliteitscertificaat	De contractpartner heeft een geldig kwaliteitscertificaat. Passende kwaliteitscertificering zijn: HKZ, ISO9001. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg of Prezo. Kwaliteitscertificaten die buiten deze opsomming vallen, dienen te worden voorgelegd aan de aanbestedende dienst ter advisering. Contractpartner borgt betrokkenheid van cliënten in kwaliteitszorg en visitaties van locaties.
7.	Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)	De contractpartner rapporteert alle voortgang en relevante informatie over het zorgtraject van de cliënt in een ECD conform een relevante beroepscode.

1.3. Organisatie en personeelsbeleid

1.	Voldoende gekwalificeerd en vakbekwaam personeel	De contractpartner zet personeel in met kwalificaties die passend zijn bij de aard van de gevraagde taken en werkzaamheden. We gaan hierbij uit van de functie—eisen zoals die in de relevante landelijke Cao's worden omschreven zoals deze ook zijn gebruikt in budget berekeningen. De personele mix moet hierbij in verhouding zijn, waarbij
----	--	--

		<p>voor de regio de functiemix die gebruikt is voor de budgetberekeningen het referentiepunt vormt voor de gemiddelde functiemix.</p> <p>De contractpartner neemt bij het verlenen van ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de professionals mogen worden gesteld. De bij de aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich, voor zover van toepassing, aan de voor hen geldende beroepscode conform registerplein.</p> <p>De contractpartner zet gekwalificeerde ervaringsdeskundigen in.</p> <p>Alle kwalificaties van de door de contractpartner ingezette medewerkers zijn op verzoek beschikbaar voor inzage door opdrachtgever.</p>
2.	Inzet vrijwilligers/stagiairs	Vrijwilligers/stagiairs kunnen een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen. Zij worden in uitvoering van hun taken begeleid door een gekwalificeerde medewerker.
3.	Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	De contractpartner beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs) die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/ aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG moet elke vijf jaar worden vernieuwd. De contractpartner dient de VOG's op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
4.	Deskundigheidsbevordering	Er wordt van de contractpartner verwacht dat het kennis- en vaardigheidsniveau van in te zetten professionals op peil wordt gehouden.
5.	Arbeidsomstandigheden	De contractpartner is verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en cliënten.

1.4. Data en monitoring

1.	Toewijzing via berichtenverkeer	Na toekenning vanuit de toegang wordt de cliënt via berichtenverkeer aangemeld bij de contractpartner en ontvangt deze een toewijzingsbericht. De contractpartner stelt met cliënt samen vast welke ondersteuning nodig is en hoe die geboden kan worden. De uitkomsten worden besproken met de cliënt en vastgelegd in het plan van aanpak.
2.	Data en monitoring	Contractpartner levert tijdig op verzoek van opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek.
3.	Contractpartner werkt volgens de informatiestandarden iWmo	Opdrachtgever en de contractpartner: <ul style="list-style-type: none"> a. maken gebruik van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandarden iWmo; b. maken gebruik van het berichtenverkeer iWmo via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken;

		Om er zeker van te zijn dat de software geschikt is voor het werken met iWmo berichtenverkeer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden.
4.	Administratieprotocol	De contractpartner conformeert zich aan het administratieprotocol. Dit administratieprotocol beschrijft de administratieve afspraken bij het contract Wmo begeleiding.
5.	Beveiligd e-mailen	De toegang en backoffices gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd. De contractpartner dient een gelijksoortige applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken als opdrachtgever, zodat de backoffice en de toegang de e-mails en bestanden kunnen lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Wanneer de contractpartner een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat of gelijkwaardig. Met het PKI-overheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.

1.5. Samenwerking en medewerking

1.	Samenwerking met ketenpartners	De Contractpartner draagt zorg voor een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met partners in de keten en andere actoren in de 0e, 1e en 2e lijn. Daarbij wordt rekening gehouden met wet- en regelgeving in het kader van privacy.
2.	Acceptatieplicht	De contractpartner mag geen cliënten weigeren die door de toegang bij de contractpartner worden aangemeld.
3.	Evaluaties	De contractafspraken en samenwerking worden frequent geëvalueerd. Uitgangspunt is dat gewerkt wordt vanuit wederzijds vertrouwen en transparantie.
4.	Bereikbaarheid	De contractpartner werkt met herkenbare (gebieds-)teams in aansluiting op de toegangsteams en is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de toegang en backoffice gedurende werkdagen (ma-vr) en werktijden (9:00-17:00).

1.6. Financiën en governance

Zorggeld naar zorg	
1.	Ongeacht de omvang van de organisatie hanteert Opdrachtnemer de Governance code Zorg 2022 en geeft desgevraagd aan hoe de eigen governance hierop is ingericht en hoe dat aansluit op het kader goed bestuur van de NZA . Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist toepassen van de code en vertaalt de bepaling van de Governance Code dat sober wordt omgegaan met de publieke en private middelen waaruit de zorg wordt bekostigd in haar beleid en bedrijfsvoering.
2.	Opdrachtnemer is transparant over de geldstromen binnen de Opdrachtnemer en met gelieerde organisaties en geeft indien gevraagd volledig inzicht in boekhouding en bedrijfsvoering. De transparantie heeft tot doel dat Opdrachtgever inzicht heeft naleving van de Overeenkomst, de naleving van de Wet Normering Topinkomens en inzicht in doel- en rechtmatigheidsrisico's. Opdrachtnemer is tevens transparant over de eigendoms- en

	<p>zeggenschapsverhoudingen en relaties met andere juridische entiteiten c.q. verbonden ondernemingen en natuurlijke personen en levert hier op verzoek een overzicht van aan.</p> <p>Als wijzigingen in de eigendoms- en zeggenschapsverhoudingen (inclusief relaties met andere juridische entiteiten c.q. gelieerde organisaties en natuurlijke personen) gevolgen hebben voor de besteding van het door Opdrachtgever ter beschikking gesteld budget, meldt Opdrachtnemer deze wijziging schriftelijk binnen twee maanden aan Opdrachtgever en licht dat toe in het periodiek overleg met Opdrachtgever.</p>
3.	<p>Het Rendement maximum bedraagt 3% op het door de gemeente beschikbaar gesteld budget en geldt bij een Combinatie ook voor alle Combinanten. Opdrachtnemer herinvesteert een positief resultaat boven dit maximum Rendement in afstemming en na goedkeuring van de Opdrachtgever of geeft de middelen terug aan Opdrachtgever, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Dit geldt ook voor de bijdrage van eventuele deelnemende aanbieders aan een Combinatie en voor Onderaannemers. Daarnaast geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herinvestering van een positief resultaat boven het Rendement maximum moet in het boekjaar na het behalen van het resultaat zijn afgerond. Als dat niet het geval is, vervallen de middelen terug aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer aan een van deze voorwaarden niet kan voldoen, dient de Opdrachtnemer een onderbouwd verzoek in ter beoordeling van Opdrachtgever. • Opdrachtgever stelt de absolute waarde van hoger Rendement vast op basis van de ingediende jaarrekeningen, zie verder de voorwaarden over Jaarverantwoording. Indien uit de jaarrekening(en), al dan niet geconsolideerd op een hoger niveau, een hogere omzet blijkt dan de omzet van Opdrachtnemer in de Regio HvB, dan wordt de absolute waarde als volgt berekend: <i>(Werkelijk Rendement Opdrachtnemer – Rendement Maximum) * jaaromzet Opdrachtnemer in Regio HvB.</i> <p>Onder jaaromzet in Regio HvB wordt verstaan alle omzet die voortvloeit uit deze en andere Overeenkomsten of subsidie relaties met Opdrachtgever of de gemeenten in de regio Hart van Brabant in het kader van de uitvoering Jeugdwet, Wmo en Participatiewet.</p> <p>Indien Opdrachtnemer boven het Rendement maximum komt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Daarbij geeft Opdrachtnemer uitleg over relatie bedrijfsresultaat en de omzet in Regio HvB en over de besteding van het resultaat boven het Rendement maximum.</p>
4.	<p>Bij niet rechtspersoonlijkheid bezittende instellingen zoals eenmanszaken, VOFs en maatschappen geldt uitvoeringsvoorwaarde 3 niet. Voor deze niet rechtspersoonlijkheid bezittende instellingen geldt de volgende regeling en geldt bij voor alle Combinanten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het maximum Rendement is dan gedefinieerd als het maximum van de laagste bezoldigingsklasse van de “Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp”, vermenigvuldigd met een eventuele deeltijdfactor (die niet hoger mag zijn dan 1,0 FTE per persoon). Opdrachtnemer kan een onderbouwd verzoek indienen om een hogere bezoldigingsklasse te mogen hanteren, ter beoordeling aan Opdrachtgever. • Als de totale inkomsten van Opdrachtnemer (bestaande uit bezoldiging + winst uit onderneming) in een boekjaar hoger zijn dan dit maximum is sprake van een surplus. Opdrachtnemer herinvesteert dit surplus in afstemming en na goedkeuring van Opdrachtgever of Opdrachtnemer retourneert het surplus aan Opdrachtgever, dit ter

	<p>beoordeling aan Opdrachtgever. Dit geldt ook voor de bijdrage van eventuele deelnemende aanbieders aan een Combinatie en voor Onderaannemers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herinvestering van een surplus moet in het boekjaar na het behalen van het surplus zijn afgerond. Als dat niet het geval is, vervallen de middelen terug aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer aan een van deze voorwaarden niet kan voldoen, dient de Opdrachtnemer een onderbouwd verzoek in ter beoordeling van Opdrachtgever. • Opdrachtgever stelt de absolute waarde van het surplus vast op basis van de ingediende jaarrekeningen (zie verder de voorwaarden over Jaarverantwoording). Indien uit de gepubliceerde jaarrekening(en), een hogere omzet blijkt dan de omzet van Opdrachtnemer in de Regio HvB, dan wordt de absolute waarde als volgt berekend: <i>Surplus * (jaaromzet Opdrachtnemer in boekjaar X in Regio HvB / totale omzet Opdrachtnemer in boekjaar X)</i> <p>Onder jaarmomzet in Regio HvB wordt verstaan alle omzet die voortvloeit uit deze en andere Overeenkomsten of subsidie relaties met Opdrachtgever of de gemeenten in de Regio HvB in het kader van de uitvoering Jeugdwet, Wmo en Participatiewet.</p>
5.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor naleving van de voorwaarden 3 en 4 door Onderaannemers en neemt deze eisen op in de Overeenkomst met Onderaannemers. Opdrachtnemer vertaalt het principe zorggeld= zorggeld in de samenwerking met Onderaannemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid heeft voor de tarieven (LTA en Jeugdzorg+), brengt Opdrachtnemer de eisen uit bovenstaande artikelen onder de aandacht van de Onderaannemer. Opdrachtnemer wordt dan niet verantwoordelijk gehouden voor toezicht op Rendement maximum op basis van jaarrekeningen, maar betreft dit actief in de relatie met de Onderaannemer. • Indien Opdrachtnemer slechts incidenteel gebruik maakt van een bepaalde instelling als Onderaannemer of slechts voor een geringe omvang (met een richtbedrag < € 125.000 per jaar), wordt Opdrachtnemer niet verantwoordelijk gehouden voor het toezicht op Rendement maximum op basis van de jaarrekeningen. • Indien Opdrachtnemer van Opdrachtgever signalen krijgt over overschrijdingen van het Rendement maximum, neemt Opdrachtnemer hierover contact op met Onderaannemer en neemt passende maatregelen vanuit de relatie en Overeenkomst met de Onderaannemer. <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen informatie uit over Onderaannemers. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzage in de verantwoordingsinformatie die Opdrachtgever verzamelt.</p>
6.	<p>Opdrachtgever kan op basis van signalen een Bibob onderzoek uitvoeren bij Opdrachtnemer en bij Onderaannemers. Een Bibob-onderzoek gedurende de looptijd zal zich mede uitstrekken over de zakelijke relaties (in de zin van artikel 3, vierde lid van de Wet Bibob) van Opdrachtnemer of eventuele Onderaannemers. De uitkomsten van het Bibob onderzoek kunnen naast de maatregelen als verwoord in de Overeenkomst ook leiden tot het verbieden van zakelijke relaties met Onderaannemers door Opdrachtnemer.</p>
Financiën	

7.	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever de AGB code waarmee het berichtenverkeer conform landelijke standaarden i-sociaal domein wordt uitgevoerd. Indien sprake is van een Combinatie zonder rechtspersoon, levert de penvoerder van de combinatie de AGB code.
8.	Voor het in betaling stellen van geleverde diensten van Opdrachtnemer gebruikt Opdrachtgever het bankrekeningnummer [IBAN] van Opdrachtnemer. Tijdens de aanbesteding wenst de gastheergemeente Tilburg een kopie bankafschrift of kopie bankpas te ontvangen na de voorlopige gunning en ruim voor de definitieve gunning. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dienen wijzigingen van bankgegevens met een kopie van het bankafschrift of de bankpas te worden doorgegeven. In geval van een Combinatie zonder rechtspersoon, wordt hier onder Opdrachtnemer de Penvoerder verstaan.