



Gemeente Zwolle

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon (038) 498 5189
www.zwolle.nl

daadkracht

Programma van Eisen Dagbesteding als onderdeel van Goede dagen & perspectief

Gemeente Zwolle

Datum: 4 juli 2018 V1.3 na Nvl



Inleiding

Voor u ligt het concept Programma van Eisen Dagbesteding welke onderdeel uitmaakt van Goede dagen & perspectief (GD&P). Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor Goede dagen & perspectief in het kader van de Wmo in de gemeente Zwolle. Het document biedt een uitwerking van de verordening en is als bijlage bij het inkoopdocument gevoegd en vormt als zodanig een geheel van eisen waar Aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een contract Goede dagen & perspectief.

Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn onverkort van toepassing op dit Programma van Eisen (PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit Programma van Eisen. De begripsbepalingen zijn in deze Overeenkomst met een hoofdletter geschreven.

Aanbieder: Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de algemene voorziening Dagbesteding te leveren en daartoe met Gemeente een raamovereenkomst heeft gesloten.

Budgetplafond: Het door Aanbieders maximaal gezamenlijk te besteden bedrag dat door de gemeente beschikbaar wordt gesteld voor de uitvoering van Dagbesteding.

Cliënt: Persoon die gebruik maakt van de algemene voorziening Dagbesteding, nader te duiden als Deelnemer.

College: Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle.

Dagbesteding: Algemene voorziening Dagbesteding welke toegankelijk is na een lichte toets door SamenZwolle.

Deelnemer: Inwoner van de gemeente Zwolle die gebruik maakt van Goede Dagen & Perspectief.

Eerste aanspreekpunt (voor inwoners): "Loket" waar een inwoner die op zoek is naar een zinvolle dagbesteding terecht kan. Dit "loket" heeft meerdere ingangen; een website, maar ook een persoon op een locatie waar de inwoner terecht kan. Vooral nog wordt dit Eerste aanspreekpunt vormgegeven door SamenZwolle.

Gemeente: De gemeente Zwolle.

Goede dagen & perspectief: Geheel aan activiteiten waarvan inwoners gebruik kunnen maken voor een zinvolle invulling van de dag.

Hulpverleners: Alle direct bij uitvoering van algemene voorziening betrokken bezoldigde medewerkers.

Lichte toets: Een beknopte analyse van de vraag van de inwoner om te bepalen of toegang tot het onderdeel Dagbesteding binnen Goede dagen & perspectief nodig en toereikend is. De Gemeente Zwolle heeft hiervoor een eenvoudige vragenset gemaakt.

Inwoner / Ingezetene: Persoon met een woonplaats in de gemeente Zwolle die ingeschreven staat in het Gemeenteregister Personen, en van wie nog niet vaststaat of hij/zij Deelnemer is of zal worden.

Maatschappelijk voorveld: Ook wel voorliggend veld. Het geheel van (gesubsidieerde) Welzijnspartijen en organisaties in de Gemeente die ten doel hebben inwoners met behulp van vrijwilligers en op vrijwillige basis te ondersteunen en/of te begeleiden bij activiteiten.



daadkracht

Ondersteuningsplan: Het plan dat Deelnemer samen met Sociaal Wijkteam opstelt en waarin staat: de ondersteuningsvraag van de Deelnemer, wat de Deelnemer wil bereiken (resultaten) en afspraken over de mogelijke inzet van netwerk, voorliggende, algemene voorzieningen en indien van toepassing een maatwerkvoorziening.

Overeenkomst: De raamovereenkomst 'Dagbesteding' inclusief bijlagen.

Pilot Goede dagen & perspectief: Een vorm van Dagbesteding waarin meerdere Aanbieders Dagbesteding samen met het Maatschappelijk voorveld nieuwe vormen van Dagbesteding ontwikkelen.

Procesregisseur: Medewerker namens of in dienst van de gemeente Zwolle die stuurt en toezicht houdt op het functioneren van de Regiegroep en eindverantwoordelijkheid neemt voor het Budgetplafond.

Regiegroep: Een door alle gecontracteerde Aanbieders Dagbesteding ingericht overleg, aangestuurd door een gemeentelijke Procesregisseur.

Samen Zwolle: Organisatie die een rol heeft in de invulling van het Eerste aanspreekpunt voor inwoners die op zoek zijn naar zingevende invulling van de dag.

Sociaal Wijkteam, SWT: Het Sociaal wijkteam – onderdeel van de gemeente Zwolle – werkt aan de uitvoering van de Jeugdwet, Participatiewet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het SWT geeft informatie en advies over ondersteuning aan Inwoners..

Traject. Maat voor zwaarte van dagbesteding. Zwolle kent 3 Trajecten: Traject Gemiddeld, Traject+ en Traject++.

Vrijwilliger: Een onbezoldigde medewerker van een aanbieder Dagbesteding of Maatschappelijk Voorveld die ondersteuning biedt aan een Deelnemer. De vrijwilliger ontvangt zelf geen Dagbesteding.

Zorgplan: het plan dat Deelnemer samen met de Aanbieder Dagbesteding opstelt en waarin is opgenomen op welke wijze de in het Ondersteuningsplan vastgestelde resultaten worden behaald en afspraken waaraan de Deelnemer en aanbieder zich aan te houden hebben. Daarnaast wordt in het Zorgplan opgenomen de duur, zwaarte en het aantal dagdelen van de Dagbesteding per Deelnemer.



H1 Algemene voorziening Goede dagen & perspectief

1.1 Goede dagen & perspectief

1. Goede dagen & perspectief is een totaal aanbod van zingevende dag invulling georganiseerd als algemene voorziening door een Aanbieder Dagbesteding, het Maatschappelijk Voorveld of in een combinatie daar van.
2. Goede dagen & perspectief is vrij toegankelijk. Het onderdeel Dagbesteding is een vorm van Goede Dagen & Perspectief welke toegankelijk is na een Lichte toets door het Eerste aanspreekpunt.
3. De toegang tot GD&P verloopt via Eerste aanspreekpunt (Samen Zwolle ; onder voorbehoud).
4. Dagbesteding wordt georganiseerd door gecontracteerde Aanbieders van Dagbesteding en maakt onderdeel uit van Goede dagen & perspectief. Dagbesteding is na een lichte toets door het Eerste aanspreekpunttoegankelijk voor alle inwoners van 18 jaar en ouder.

1.2 Inhoud Goede dagen & perspectief, onderdeel Dagbesteding

5. Dagbesteding, als onderdeel van Goede dagen & perspectief, bestaat uit een collectief aanbod met begeleiding, zoals beschreven is in de bijlage Productindeling, gericht op:
 - Voorkomen dan wel verminderen van eenzaamheid
 - Ontlasten van mantelzorger
 - Dagritme aanbrengen
 - Het ontwikkelen van vaardigheden om zelfstandig te blijven.
6. Eén Aanbieder Dagbesteding heeft altijd de integrale verantwoordelijkheid voor de ondersteuning die een Deelnemer in de Dagbesteding ontvangt.
7. De ondersteuning vanuit Goede dagen & perspectief is diversiteitgericht, dat wil zeggen passend bij de situatie en de vraag van de Deelnemer. Er wordt rekening gehouden met specifieke wensen en behoeften als het gaat om beperking, etniciteit, seksuele geaardheid, etc.

1.3 Toeleiding en toegang tot Goede dagen & perspectief

8. Een Inwoner heeft altijd vrije toegang tot Goede dagen & perspectief, behoudens tot het onderdeel Dagbesteding. Ter ondersteuning in het maken van een keuze kan Inwoner een beroep doen op Eerste aanspreekpunt voor Inwoners/ SamenZwolle.
9. Indien geen passend aanbod in het Maatschappelijk voorveld voorhanden is, en ook niet binnen een pilot, dan kan toegang verkregen worden tot Dagbesteding. Hiertoe dient de Inwoner zich te melden bij het Eerste aanspreekpunt voor Inwoners. Het Eerste aanspreekpunt/ SamenZwolle voor Inwoners ondersteunt de Inwoner bij de keuze voor zingevende dag invulling in Goede dagen & perspectief. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een Lichte toets, welke inzicht geeft in interesse en ondersteuningsvraag.
10. Indien uit de Lichte toets gebleken is dat Dagbesteding nodig is, bepaalt het Eerste aanspreekpunt/ SamenZwolle samen met de inwoner welke aanbieder het best passend is. De vraag van de Inwoner is het vertrekpunt.



daadkracht

11. Aanbieders (Dagbesteding) hebben een acceptatieplicht. Als de Aanbieder in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de Aanbieder onvoldoende is, niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan zorgt SamenZwolle, eventueel i.s.m. de Regiegroep, voor plaatsing bij een andere door de Gemeente gecontracteerde Aanbieder. Aanbieder maakt hiervan melding bij het de Regiegroep.
12. Bij het stoppen van de Dagbesteding legt Aanbieder de reden(en) hiervan vast in het Zorgplan van de Deelnemer en doet hier van melding bij de Regiegroep in de vorm van een evaluatie.

1.4 Samenwerking en deelname Regiegroep

13. Zo snel mogelijk na contractering (definitieve gunning) richten aanbieders een Regiegroep op. De gemeente Zwolle zal zo snel mogelijk na definitieve gunning een startbijeenkomst voor alle gecontracteerde aanbieders organiseren, zodat hier de mogelijkheid is om de nadere afspraken te maken over de Regiegroep.
14. Aanbieders Dagbesteding werken met elkaar samen in de Regiegroep.
15. Doel van de Regiegroep is om de samenwerking tussen gecontracteerde Aanbieders tot stand te brengen . Daarnaast ontwikkelt de Regiegroep aanbod in samenwerking met het Maatschappelijk voorveld waardoor Dagbesteding kostenefficiënt en –effectief wordt aangeboden.
16. Alle gecontracteerde Aanbieders Dagbesteding hebben het recht om “zitting te nemen” in de Regiegroep of laten zich door een andere gecontracteerde aanbieder vertegenwoordigen in de Regiegroep.
17. Aanbieders die deel uit maken van de Regiegroep borgen dat aanbieders die geen deel uitmaken van de Regiegroep worden geïnformeerd over ontwikkelingen en afspraken.
18. Aanbieders die geen deel uit maken van de Regiegroep kunnen zelf (of door vertegenwoordiging) te allen tijde vragen stellen aan de Regiegroep of zich over bepaalde onderwerpen laten informeren door de Regiegroep.
19. De Regiegroep wordt aangestuurd door een gemeentelijke Procesregisseur
20. Taken van de Regiegroep zijn:
 - a. Productontwikkeling om aanbod actueel te houden aan de vraag.
 - b. Planontwikkeling om individuele arrangementen (thuisondersteuning) collectief vorm te geven in de Dagbesteding.
 - c. Planontwikkeling en samenwerking (o.a. met Gemeente en Maatschappelijk Voorveld) om Deelnemer door te laten stromen naar Pilots.
 - d. Draagt zorg voor het inzichtelijk maken van het totale aanbod Dagbesteding (in samenwerking met SamenZwolle.)
 - e. Bewaken van het Budgetplafond
 - f. Verzorgen van kwartaalrapportages over het beschikbare aanbod en de ontwikkeling van het aanbod en (management)rapportages over de aantallen deelnemers met daarbij gegevens over, niet uitputtend, aantal dagdelen en type traject.
21. De Regiegroep organiseert een vast en eenduidig aanspreekpunt voor het Sociaal Wijkteam.



1.5 Zorgplan

22. Aanbieder Dagbesteding stelt bij aanvang van Dagbesteding van een Deelnemer in samenspraak met de betreffende Deelnemer een Zorgplan op. In dit Zorgplan is opgenomen:
 - a. Op welke wijze de in het Ondersteuningsplan (Indien aanwezig!), opgemaakt door Sociaal Wijkteam) vastgestelde resultaten worden behaald en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
 - b. Het product, de duur en intensiteit van de Dagbesteding
 - c. Afspraken waar de Deelnemer en Aanbieder zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken en bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
23. Aanbieder maakt voor elke cliënt een zorgplan. Na aanmelding door SamenZwolle dient de Aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende Deelnemer en binnen 6 weken het Zorgplan te hebben opgesteld. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek.
24. Het Zorgplan dient aan te sluiten bij de door het Sociaal Wijkteam opgestelde resultaten en doelen van het Ondersteuningsplan, indien er een Ondersteuningsplan aanwezig is..
25. De Zorgplannen vormen onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de Dagbesteding aanleiding zijn om nader het gesprek aan te gaan over de wijze waarop de Ondersteuning binnen Dagbesteding wordt ingezet.
26. Ten behoeve van de beleidsontwikkeling van de gemeente Zwolle kunnen alle Zorgplannen geanonimiseerd opgevraagd bij Aanbieders worden door de gemeente Zwolle.

1.6 Levering en voorwaarden

27. Aanbieders hebben een acceptatieplicht voor alle Deelnemers die SamenZwolle doorverwijst naar Dagbesteding. Aanbieders kunnen zelf (of door vertegenwoordiging) bijdragen aan goede plaatsing van Deelnemers via de Regiegroep.
28. Deelnemer heeft de mogelijkheid om van Aanbieder te wisselen.
29. De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig wordt verstaan de fysieke en mentale veiligheid.
30. De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het Zorgplan van iedere Deelnemer.
31. De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo goedkoop en adequaat mogelijk wordt geleverd, en geen zwaarder traject en niet meer dagen worden ingezet dan noodzakelijk is. Aanbieder geeft proactief aan wanneer de inzet kan worden verlaagd.
32. De geleverde ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het Ondersteuningsplan, indien er een Ondersteuningsplan aanwezig is.
33. Aanbieder mag een vergoeding voor een brood of warme maaltijd aan Deelnemer vragen indien Deelnemer hier daadwerkelijk gebruik van maakt. De vastgestelde vergoeding is niet hoger dan de geldende Nibud normen.



1.7 Zorgzwaarte, vergoeding en vervoer

34. Dagbesteding kent 3 verschillende Producten en 3 zwaarten. In onderstaande tabel zijn deze weergegeven.
- In Bijlage B1.1 Tarievenblad GD en P 2019 zijn de tarieven vermeld.
 - In de Bijlage B1.2 Overzicht productindeling GDP zijn Eigenschappen en resultaat-perspectief toegelicht.

Product Zwaarte	1. Activerende Ar- beidsmatige Dagbe- steding	2. Ondersteunende Arbeidsmatige Dag- besteding	3. Dagbesteding gericht op niet-arbeidsmatige activiteiten
Traject Gemiddeld			
Traject +			
Traject ++			

35. In overleg met de Deelnemer bepaalt de aanbieder het type product en vervolgens de zwaarte (welk Traject) en de intensiteit, dat wil zeggen hoeveel dagdelen ingezet worden. Ook wordt de termijn (duur van de inzet) bepaald. Bijlage B1.2 Overzicht productindeling GD&P is hiervoor de leidraad.
36. Vijf (5) Dagen na start van de daadwerkelijke dienstverlening (zie eis 23) informeert de aanbieder de verwachte omvang van de dienstverlening aan de Regiegroep. Na realiseren van het Zorgplan informeert de aanbieder de Regiegroep over eventuele veranderingen n.a.v. het Zorgplan.
37. Indien Deelnemer niet in staat is zelfstandig of met behulp van zijn sociaal netwerk zich te verplaatsen naar de Dagbesteding dan kan Aanbieder een vergoeding voor vervoer van de Deelnemer aanvragen.
38. Het vervoer kent een tarief licht en zwaar. Het zware tarief wordt gehanteerd indien Deelnemer rolstoelafhankelijk is. Het tarief licht wordt gehanteerd indien Deelnemer op reguliere wijze vervoerd kan worden, doch niet zelfstandig.
39. Het is Deelnemer niet toegestaan zich te verplaatsen met het Wmo vervoer naar en van de Dagbesteding.
40. Aanbieder mag een bedrag van maximaal € 5,- per week van Deelnemer vragen in de bijdrage voor de kosten van koffie, thee en materialen.

1.8 Hulpverleners en Vrijwilligers

41. Aanbieder garandeert dat hij de Dagbesteding aan Deelnemer levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening waartoe Aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de omstandigheden en de zorgvraag van Deelnemer.



daadkracht

42. Aanbieder zet Hulpverleners in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder het Zorgplan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (evc's).
43. Onder de in het vorige lid van dit artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat Hulpverleners:
 - a. Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
 - b. Helder communiceren en overleggen met Deelnemers over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
 - c. De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van Deelnemers respecteren.
44. In te zetten Hulpverleners dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Aanbieder kan desgevraagd binnen 30 kalenderdagen alle VOG's van Hulpverleners overleggen.
45. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten Vrijwilliger zijn verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met Deelnemer zodat voor de Deelnemer duidelijk is wie de Hulpverlener en Vrijwilliger is en bij welke Aanbieder hij werkzaam is.
46. Hulpverlener heeft kennis van Zwolse (voorzittende) voorzieningen en activiteiten en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van Deelnemer.
47. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten Vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
48. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten Vrijwilliger dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van de Deelnemer.
49. Hulpverlener en door de Aanbieder in te zetten Vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.
50. Hulpverlener is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.

1.9 Organisatie van Aanbieder

51. Aanbieder is bekend met Zwolse (voorzittende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze ten behoeve van de Deelnemer.
52. Aanbieder kan diens toegevoegde waarde helder en concreet omschrijven waaruit blijkt wat het onderscheidende vermogen is van diens organisatie en op basis waarvan de Deelnemer een weloverwogen keuze kunnen maken voor een Aanbieder.
53. Aanbieder bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
 - a. Hulpverleners bij te scholen op hun vakgebied,
 - b. Het waarborgen van de medezeggenschap van Deelnemers in de organisatie.



daadkracht

- c. Het waarborgen van een goed samenspel tussen Hulpverleners en mantelzorgers en Vrijwilligers.
 - d. Te beschikken over een klachtenregeling.
54. Aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die gedurende de toekenning en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de verstrekking van de dagbesteding. Aanbieder meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de Gemeente. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen. Voornoemde werkwijze is te vinden op: <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-professionals/inkoop-en-contractering/meldingsplicht-zorgaanbieders>
55. Aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
56. De Inwoner moet de keuze voor een Aanbieder kunnen maken zonder daarbij door Aanbieder te worden beïnvloed (bv door beloften/giften).
57. Het Sociaal Wijkteam dient door Aanbieders in staat te worden gesteld om de redenen voor de Deelnemer om van Aanbieder te willen wisselen te kunnen achterhalen en te beoordelen in de context van diens persoonlijke situatie, de ondersteuningsbehoefte en de geschiktheid van de nieuwe Aanbieder. Aanbieders oefenen op geen enkele manier invloed uit op de Deelnemer of Sociaal Wijkteam ten aanzien van de wens van de Deelnemer om te wisselen van Aanbieder.
58. Het is voor Aanbieder, Hulpverleners en Vrijwilliger verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Deelnemer of Gemeente.
59. Aanbieder dient de Deelnemer niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de Deelnemer over Aanbieder(s) of Gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.

1.10 Wet aanpak schijnconstructies

60. Aanbieder houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde zorg en welzijn gerelateerde CAO's.
- a. Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. Aanbieder verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.
Indien Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst verschaft Aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Gemeente.

1.11 Wet arbeid vreemdelingen

61. Aanbieder is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van Gemeente van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.



1.12 Wet ketenaansprakelijkheid

62. Wanneer Gemeente in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Aanbieder in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verschuldigd is, heeft Gemeente het recht die bedragen op de betalingen aan Aanbieder in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van Gemeente te openen G-rekening.

1.13 Internationale sociale voorwaarden

63. Aanbieder verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder, niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren. Zie in dit kader ook de ILO Conventies.

1.14 Overmacht

64. In aanvulling van wat in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door Aanbieder verhinderen, voor rekening van Aanbieder dienen te komen: gebrek aan personeel, ziekte of staking (ongeacht georganiseerd of ongeorganiseerd) van personeel, verlate levering van zaken, verkeershinder, liquiditeitsproblemen, tekortkoming in de nakoming van door de Aanbieder ingeschakelde derden of door derden ingeschakelde derden, en andere voorzienbare omstandigheden waarop de Aanbieder had kunnen en moeten anticiperen.

1.15 Gegevensuitwisseling en bescherming

65. Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de Cliënt betrachten Gemeente en Aanbidders geheimhouding over de inhoud van het Ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Gemeente en Aanbidders zal worden gedaan.

66. Daar waar Gemeente en Aanbidders in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst Dagbesteding te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig omgaan, en passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen ter beveiliging van de geleverde gegevens en software tegen ongeoorloofd gebruik en verspreiding richting derden, e.e.a. met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.

67. De persoonsgegevens zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het uitvoering (kunnen) geven aan de Overeenkomst Dagbesteding.

68. Aanbieder werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens Gemeente naar de mate waarin Aanbieder voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Aanbieder kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.



daadkracht

69. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – elkaar informeren wanneer zich bij de verwerking van de gegevens bijzonderheden, waaronder datalekken, voordoen.
70. De eigendomsrechten van de geleverde gegevens blijven te allen tijd berusten bij de leverancier van de gegevens of bij de respectievelijke gegevens of bestandseigenaren.
71. Zodra de overeenkomst is geëindigd, vernietigen partijen de geleverde gegevens en stelt elkaar hiervan op de hoogte, tenzij partijen iets anders overeenkomen of wettelijk andere eisen worden gesteld.

H2 Ontwikkelagenda Goede Dagen & Perspectief en Pilots

De doorontwikkeling van Goede Dagen & Perspectief vindt plaats in de vorm van ontwikkeltrajecten/Pilots. Uitgangspunten voor deze Pilots zijn:

72. Bij de inrichting en afbakening van Pilots is de ondersteuningsvraag van inwoners leidend;
73. Primaire doel van de Pilots Goede dagen & perspectief is om tot nieuwe vormen van Dagbesteding te komen, samen met het Maatschappelijk voorveld, die effectiever en efficiënter kunnen worden georganiseerd.
74. Op vrijwillige basis kunnen gecontracteerde Aanbieders deelnemen aan Pilots Goede dagen & perspectief.
75. Indien het voor de werkbaarheid/slagvaardigheid van een Pilot nodig is, kan de gemeente er voor kiezen een werkgroep te formeren met een beperkt aantal deelnemende aanbieders. Overige aanbieders kunnen in dat geval wel deelnemen aan de Pilot, maar geen zitting nemen in de werkgroep van de Pilot.
76. Pilots dragen bij aan de beweging om de individuele thuisondersteuning collectief vorm te geven en/of de collectieve Dagbesteding vorm te geven door Aanbieder (Dagbesteding) samen met het Maatschappelijk voorveld. Pilots dragen bij aan de beweging van individueel naar collectief en van zwaar naar licht.
77. In een Pilot werken meerdere Aanbieders en het Maatschappelijk Voorveld samen aan het ontwikkelen van nieuw aanbod voor een groep Deelnemers met een vergelijkbare ondersteuningsvraag.
78. Voor een Pilot kunnen aanvullende en afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van onderwerpen als bekostiging, inzet door deelnemende aanbieders, samenwerking met welzijnsorganisaties en andere partners in het Maatschappelijk voorveld.
79. Als Pilots nieuwe vormen van ondersteuning opleveren die preferabel zijn boven de huidige vormen van ondersteuning, dan kunnen deze voorliggend worden ingezet, zowel tijdens de pilots als na de afronding van de pilots.
80. Indien een Pilot leidt tot een daling van kosten voor de ondersteuning, dan maken aanbieders geen aanspraak op compensatie van gederfde inkomsten. Doorontwikkeling van de ondersteuning met oog op effectievere en efficiëntere inzet van middelen is immers geen neveneffect maar een primair doel van deze overeenkomst.
81. Indien de ondersteuning die in een Pilot tot stand is gekomen in structurele vorm wordt doorgezet, dan kunnen hier aanvullende contractuele afspraken voor worden opgesteld die een aanvulling dan wel aanpassing vormen op deze huidige overeenkomst.



daadkracht

82. Deelname aan een Pilot Goede dagen & perspectief geschiedt minimaal voor de duur van 1 jaar of tot de overeenkomst met de Gemeente beëindigd wordt of stopt indien de pilot gestopt wordt.
83. Indien een Aanbieder Dagbesteding deelneemt aan de pilot, gaan deelnemers van die Aanbieder Dagbesteding, welke passen in de doelgroep van de pilot, automatisch mee in de Pilot.
84. Een Pilot heeft een duidelijke 'kop en staart'. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst Goede dagen & perspectief kunnen pilots gestart worden. Elke Pilot heeft dus een eigen startdatum.
85. Een Pilot kan in structurele vorm worden omgezet wanneer de leer- en ontwikkelfase is afgerond. Indien de beoogde doelen niet zijn gerealiseerd kan ook worden besloten dat de ondersteuning (die in het ontwikkeltraject is gecreëerd) wordt stopgezet.
86. Een Pilot heeft, indien eis 85 niet van toepassing is, een einddatum die gelijk is aan de einddatum van de overeenkomst. Indien de Gemeente gebruik maakt van de optie tot verlenging van de overeenkomst zal dat ook op de Pilot van toepassing zijn. Een Pilot kan eerder stoppen indien een Pilot 'mislukt'. Deelnemers gaan dan automatisch terug naar de 'reguliere dagbesteding'.
87. Bij aanvang van een Pilot worden afspraken met deelnemende Aanbieders gemaakt en vastgelegd. In de afspraken wordt, niet uitputtend, opgenomen: startdatum, doelgroep en traject/product, deelnemende aanbieders, budget, doel(en), taken en rollen, monitoring en rapportage.
88. Ondersteuning die in een pilot wordt ontwikkeld (samen met aanbieders van o.a. welzijnsorganisaties) wordt voorliggend op dagbesteding. Dit betekent dat eerst wordt gekeken of binnen de pilot passende ondersteuning kan worden geleverd en als dat niet het geval is, dan pas daarna of passende ondersteuning beschikbaar is binnen het overige gecontracteerde aanbod dagbesteding.

Bekostiging pilots

89. Het budget van een Pilot wordt vastgesteld bij aanvang van een pilot, zodra bekend is welke aanbieders deelnemen aan de pilot. Op dat moment is ook bekend hoeveel deelnemers mee gaan in de pilot.
90. Het budget bestaat uit het totaal van PxQ (op basis van de Tarieven dagbesteding, zie tarievenblad) van deelnemers van de betreffende doelgroep van aanbieders die deelnemen aan de pilot.
91. Deelnemende Aanbieders behouden hun recht op het ingebrachte deel van het budget, mits de aanbieder dagbesteding levert voor minimaal het aantal Deelnemers dat de Aanbieder bij aanvang van de Pilot heeft.

2.1 Eerste Pilot Goede dagen & perspectief

92. De eerste Pilot start op 1 januari 2019 en is gericht op de Cliëntgroep 67+, vallend onder Dagbesteding Traject Gemiddeld en Traject +. Deelnemers met een intensieve Ondersteuningsvraag (traject++, voorheen zwaar) blijven gebruik maken van Dagbesteding.



daadkracht

93. Aanbieders nemen aan deze Pilot op vrijwillige basis deel. Hiertoe wordt bij de start van de Pilot het op dat moment aan hen toegekende budget, op basis van aantallen dagdelen 67+ in Traject gemiddeld en Traject + , toegekend.
94. Doel van deze Pilot is door de onderlinge samenwerking van Aanbieders, samen met het Maatschappelijk voorveld, meer 67+ Inwoners een passende zinvolle invulling van de dag te bieden.

H3 Administratie

3.1 Monitoring en verantwoording

95. Gemeente kan een opdracht verstrekken t.a.v. monitoring van de door Aanbieder verstrekte dienstverlening aan Deelnemers. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
96. Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de Dagbesteding voor een of meer Deelnemers op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
97. Blijkt uit onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Aanbieder om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
98. Onverlet het genoemde in eis 96 en 97 kan Gemeente voorwaarden stellen aan Aanbieder om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van Gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Aanbieder, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Aanbieder.
99. Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in de eis 96 en 97 de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
100. Aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over geleverde Dagbesteding naar aard en oorzaak, voor het eerst voor 1 maart 2020, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
101. Aanbieder verleent volledige medewerking bij het onafhankelijke onderzoek door Gemeente naar de effecten van het beleid en de verleende dienstverlening. Op basis van de onderzoeksresultaten kan Gemeente in overleg gaan om verbeteringen door te voeren.
102. Aanbieder mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
103. Aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien Aanbieder een totale Zwolse jaaromzet heeft voor Wmo boven de €125.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist. Bij de controle dient de accountant gebruik te maken van het landelijk protocol. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Aanbieder elk jaar voor 1 april aan.



daadkracht

104. Indien Gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

Facturatie

105. Aanbieder levert binnen 14 dagen na het einde van iedere maand een factuur over de voorgaande maand aan. In de factuur is opgenomen: Deelnemer BSN, aantal dagdelen, het product, de zwaarte (intensiteit), de gedeclareerd reiskostenvergoeding, de bijdrage voor koffie, thee, en gehanteerd tarief opgenomen. Voor een éénduidige administratie verstrekt de Gemeente hier een format voor.

106. Indien Gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

3.2 Tarieven

107. Voor de Dagbesteding hanteert Gemeente drie verschillende tarieven per dagdeel, zoals weergegeven in de bijlage Tarievenblad Goede dagen & perspectief welke integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst Dagbesteding.

108. De tarieven die gehanteerd worden zijn Traject gemiddeld, Traject + en Traject ++.

109. De tarieven zijn vrijgesteld van BTW. Eventuele BTW die Aanbieder moet afdragen kan niet op de Gemeente worden verhaald.

110. Ten behoeve van het vervoer worden 2 tarieven gehanteerd die zijn opgenomen in het tarievenblad Dagbesteding (Bijlage B1.1).

111. Op de tarieven vindt jaarlijkse prijsindexering plaats. Deze indexering kan negatief, nul of positief zijn.

3.3 Facturatie/Declaratie

112. Aanbieder declareert uiterlijk binnen twee (2) weken na afloop van een maand digitaal via FA@Zwolle.nl.

113. Op elke factuur dient Oprachtnemer te vermelden: Routecode OWS 019

114. Gemeente betaalt de declaratie na ontvangst en controle binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.

115. Indien een declaratie (regel) niet akkoord bevonden wordt, zal de betaling worden uitgesteld tot het moment dat er overeenstemming is bereikt.



H4 Social Return

De gemeente Zwolle heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. SROI richt zich op het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor de waardebeoordeling van SROI-activiteiten is gekozen voor de bouwblokken-methode. In bijlage Toelichting SROI vindt u informatie over de bouwblokkenmethode en een toelichting op de werkwijze.

116. Aanbieder is verplicht 5% van de gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return.
117. Aanbieder stelt binnen zes (6) weken na het sluiten van de Overeenkomst een plan van aanpak op en legt dit ter goedkeuring voor aan het Expertisecentrum Social Return (ESR). ESR kan op verzoek deze termijn verlengen tot maximaal twaalf (12) weken.
118. Het ESR zal daar waar mogelijk Aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak
119. Aanbieder levert de in het plan van aanpak opgenomen rapportage(s) op aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen, zijn gemaakt.
120. De waarde van de inspanningen wordt door ESR aan de hand van de in de Bijlage 1.3 'Toelichting SROI.pdf' opgenomen tabel Inspanningswaarde Social Return vastgesteld. De definitieve berekening van het percentage van de gefactureerde omzet geschiedt per jaar.

Bijlagen bij dit Programma van eisen

- Bijlage B1.1 Tarievenblad GD en P 2019
- Bijlage B1.2 Overzicht productindeling GD&P
- Bijlage B1.3 Toelichting SROI