



daadkracht

*De inhoud van dit document is nog niet juridisch getoetst en ook nog niet ambtelijk of bestuurlijk zijn vastgesteld. Naar aanleiding van de juridische toetsing en de besluitvorming kan de inhoud nog aangepast kunnen worden.*

# **Programma van Eisen Dagbesteding Arbeidsmatige leeftijd als onderdeel van Goede dagen & perspectief**

Gemeente Zwolle

Datum: 18 september 2020

Versie: marktconsultatie



daadkracht

## Inhoud

Inleiding.....	3
Begripsbepalingen.....	3
Goede Dagen & Perspectief (GD&P).....	4
Toeleiding en toegang tot dagbesteding.....	4
Zorgplan .....	5
Kwaliteit .....	6
Rapportage tevredenheid en klachten.....	8
Tarieven.....	8
Social Return .....	9
Verantwoording, facturering en betaling.....	9
Administratie en gegevensuitwisseling.....	10
Samenwerking en afstemming met de gemeente.....	10
Voortgangsoverleg en evaluatie.....	11
Communicatie .....	12

CONCEPT



## Inleiding

Voor u ligt het concept programma van eisen voor dagbesteding arbeidsmatige leeftijd als onderdeel van Goede dagen & perspectief.

Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst 'Dagbesteding arbeidsmatige leeftijd als onderdeel van 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 PvE.

**Aanbieder:** Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de dagbesteding te leveren en daartoe als opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft gesloten met de gemeente.

**Arbeidsmatige leeftijd:** Leeftijd van 18 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd.

**Beroepskracht:** Natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor opdrachtnemer.

**Besluit:** Beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door de gemeente aan deelnemer.

**Bijlagen:** Aansluitende bij en integraal onderdeel van dit programma van eisen.

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

**Dagbesteding:** De maatwerkvoorziening dagbesteding arbeidsmatige leeftijd voor inwoners in de arbeidsmatige leeftijd.

**Deelnemer:** Cliënt in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; inwoner van de gemeente Zwolle die gebruik maakt van dagbesteding.

**Dienstverleningsopdracht:** Een nadere opdracht voor het conform de overeenkomst leveren van een maatwerkvoorziening dagbesteding arbeidsmatige leeftijd die via een toewijzing door de gemeente aan de opdrachtnemer wordt verstrekt.

**Eerste aanspreekpunt (voor inwoners):** "Loket" waar een inwoner die op zoek is naar een zinvolle daginvulling terecht kan. Dit "loket" heeft meerdere ingangen; een website, maar ook een persoon op een locatie waar de inwoner terecht kan.

**Gemeente:** De gemeente Zwolle.

**Goede Dagen & Perspectief (GD&P):** Geheel aan activiteiten waarvan inwoners gebruik kunnen maken voor een zinvolle invulling van de dag, waaronder dagbesteding.

**Hulpverleners:** Alle direct bij de uitvoering aan deelnemers van dagbesteding betrokken beroepskrachten.

**Inwoner:** 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.



## daadkracht

**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 te ondersteunen en/of te begeleiden bij activiteiten.

**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 Arbeidsmatige Leeftijd als onderdeel van Goede Dagen & Perspectief' inclusief bijlagen waaronder maar niet uitsluitend het programma van eisen.

**Programma van Eisen (PvE):** het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst.

**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.

**Toewijzing:** Een via elektronische weg (iWmo) verstrekte dienstverleningsopdracht.

**Vrijwilliger:** Een onbezoldigde medewerker van een aanbieder dagbesteding, daginvulling of in het maatschappelijk voorveld die ondersteuning biedt aan een deelnemer. De vrijwilliger ontvangt zelf geen dagbesteding of daginvulling.

**Zorgplan:** het plan dat deelnemer samen met de aanbieder opstelt en waarin is opgenomen welke resultaten worden behaald en afspraken waaraan de deelnemer en aanbieder zich aan te houden hebben. Daarnaast wordt in het zorgplan opgenomen de duur en het aantal dagdelen van de dagbesteding per deelnemer.

## Goede Dagen & Perspectief (GD&P)

GD&P is een collectief totaalaanbod van daginvulling georganiseerd door het maatschappelijk voorveld, door gecontracteerde zorgaanbieders, of in een combinatie daarvan. GD&P is gericht op:

- Voorkomen of verminderen van eenzaamheid.
- Ontlasten van de mantelzorger.
- Dagritme en structuur aanbrengen.
- Het ontwikkelen van vaardigheden om zelfstandig te blijven en de zelfredzaamheid te vergroten.

Dagbesteding, een maatwerkvoorziening als onderdeel van Goede dagen & perspectief, bestaat uit een groepsaanbod met begeleiding gericht op:

- Het bieden van een zinvolle invulling van de dag door middel van het verrichten van maatschappelijk nuttige taken.
- Het ontwikkelen van kennis en vaardigheden om waar mogelijk de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

## Toeleiding en toegang tot dagbesteding

1. De toegang tot GD&P verloopt via een eerste aanspreekpunt waar de inwoner zich moet melden. Het eerste aanspreekpunt geeft ondersteuning bij het maken van een keuze. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een lichte toets, welke inzicht geeft in interesse en ondersteuningsvraag. De vraag van de inwoner is het vertrekpunt.



## daadkracht

2. Het onderdeel dagbesteding is toegankelijk voor alle inwoners van 18 jaar en ouder na een lichte toets door het eerste aanspreekpunt waaruit blijkt dat geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is.
3. Als geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is, dan kan een aanvraag dagbesteding worden gedaan bij de gemeente via het SWT.
4. De gemeente neemt een besluit als een inwoner in aanmerking komt voor dagbesteding. Zonder dit besluit is het voor een inwoner niet mogelijk gebruik te maken van dagbesteding. De aanbieder kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe de aanbieder een dienstverleningsopdracht is verstrekt.
5. Er wordt een indicatie afgegeven voor de dagbesteding door het SWT op basis van het Afwegingskader dagbesteding arbeidsmatige leeftijd (Bijlage [...]). Het SWT legt de te bereiken resultaten vast in een ondersteuningsplan.
6. Een inwoner die een besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor dagbesteding heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten gecontracteerde aanbieder. Hierbij wordt samen met SWT gekeken naar een aanbieder passend bij de vraag van de deelnemer. De vraag van de inwoner is het vertrekpunt.
7. De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor iedere deelnemer die voor hem kiest ter voorkomen van het selectief accepteren van deelnemers. Als de aanbieder in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de aanbieder onvoldoende is, niet kan gaan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie (3) dagen gemotiveerd bij het SWT. De gemeente beoordeelt en beslist vervolgens of de aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van dagbesteding.
8. De aanbieder ontvangt een toewijzing via iWmo en, indien de deelnemer akkoord is, een kopie van het ondersteuningsplan en de beschikking. De aanbieder bevestigt binnen drie (3) werkdagen de ontvangst van de toewijzing door middel van een iWmo bericht.
9. De aanbieder heeft altijd de integrale verantwoordelijkheid voor de ondersteuning die een deelnemer in de dagbesteding ontvangt.
10. De door de aanbieder te leveren ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het ondersteuningsplan.
11. In overleg met de deelnemer bepaalt de aanbieder hoeveel dagdelen binnen de bandbreedte van de indicatie ingezet worden.
12. De deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen het gecontracteerde aanbod van plek te wisselen. Hierbij geldt een minimale overstaptermijn van 1 kalendermaand, te tellen vanaf de eerste van de maand nadat het SWT aan aanbieder heeft aangegeven dat de deelnemer zal overstappen.
13. Indien de deelnemer niet in staat is zelfstandig of met behulp van zijn sociaal netwerk zich te verplaatsen naar de dagbesteding, dient de aanbieder het vervoer te organiseren. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van het Wmo vervoer indien de deelnemer hiervoor een vervoerspas heeft.

## Zorgplan

14. De aanbieder maakt voor elke deelnemer een zorgplan. Na de toewijzing aan de aanbieder dient de aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende deelnemer en binnen 6 weken het zorgplan te hebben opgesteld (inclusief eventuele afstemming met andere aanbieders zoals beschreven in artikel 15). De



## daadkracht

daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprekken.

15. Wanneer de deelnemer en diens gezinsgenoten meer vormen van ondersteuning ontvangen, treedt de aanbieder in contact met de aanbieders van die ondersteuning om de dagbestedingsactiviteiten op die andere vormen van ondersteuning af te stemmen op een manier dat de deelnemer/gezinsgenoten optimaal baat hebben bij alle vormen van ondersteuning doordat een integrale aanpak ontstaat. Deze eis geldt voor alle vormen van ondersteuning die worden ontvangen, ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm.
16. In het zorgplan is in ieder geval opgenomen:
  - a. Welke resultaten worden behaald, op welke wijze de resultaten worden behaald en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
  - b. Omschrijving van de activiteit, de duur en het aantal dagdelen van de dagbesteding.
  - c. Integratie met de overige vormen van ondersteuning die de deelnemer en diens gezinsgenoten ontvangen.
  - d. Werkafspraken waar de deelnemer en de aanbieder zich aan te houden hebben.
17. Het zorgplan sluit aan bij de resultaten en doelen die zijn opgesteld in het ondersteuningsplan zoals dat is opgesteld door de deelnemer en het SWT.
18. (Werk)afspraken met de deelnemer die afwijken van de afspraken die gelden tussen de aanbieder en de gemeente, of die afwijken van een eventueel onderliggend ondersteuningsplan, zijn nietig.
19. Aanbieder evalueert minimaal éénmaal per jaar, of zoveel vaker als de persoonlijke situatie van een deelnemer dat nodig maakt, de ondersteuning en het bereiken van de resultaten met deelnemer en/of vertegenwoordiger van deelnemer.
20. 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.
21. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
22. Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst over gegevensuitwisseling en -bescherming.
23. Bij afloop van de indicatie wordt het zorgplan en de voortgangsrapportages gebruikt om een nieuw ondersteuningsplan op te stellen.
24. Bij het stoppen van de dagbesteding legt de aanbieder de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de deelnemer in de vorm van een evaluatie.

## Kwaliteit

25. De kwaliteitseisen die staan beschreven in de 'Nadere regels kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning—maatwerkvoorzieningen' bij de verordening Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente Zwolle (hierna 'Nadere regels kwaliteitseisen', zie bijlage [...]) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit programma van eisen wordt afgeweken, en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit programma van eisen. Daar waar in de nadere regels kwaliteitseisen wordt gesproken over 'beroepskrachten' moet



## daadkracht

worden gelezen 'hulpverleners' zoals gedefinieerd in dit programma van eisen.

Daar waar in de nadere regels kwaliteitseisen wordt gesproken over 'cliënten' moet worden gelezen 'deelnemers' zoals gedefinieerd in dit programma van eisen.

26. De aanbieder zet hulpverleners in met een mbo-/hbo werk- en denkniveau, 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).
27. Onder de in het vorige artikel genoemde competenties vallen in ieder geval dat hulpverleners beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden, en helder communiceren en overleggen met deelnemers over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
28. In te zetten hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers dienen te beschikken over een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De aanbieder kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
29. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger zijn verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met de deelnemer zodat voor de deelnemer duidelijk is wie de hulpverlener en vrijwilliger is en bij/namens welke aanbieder hij werkzaam is.
30. De hulpverlener heeft kennis van Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de deelnemer.
31. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
32. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van de deelnemer.
33. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.
34. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.
35. De aanbieder is bekend met Zwolse (voorliggende) 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.
36. De 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 de deelnemers in de organisatie van de aanbieder.
  - c. Het waarborgen van een goed samenspel tussen hulpverleners en mantelzorgers en vrijwilligers.
  - d. Te beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling.
37. De aanbieder zorgt ervoor dat hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van de deelnemer. Deze signalen worden door de aanbieder onverwijld doorgeleid naar de opdrachtgever of naar de door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met de opdrachtgever worden deze signalen



## daadkracht

door de aanbieder indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij deelnemer betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

38. De aanbieder meldt onverwijld calamiteiten die gedurende toeleiding en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de verstrekking van de dagbesteding. De 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>
39. De aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
40. Het is voor de aanbieder, hulpverleners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de deelnemer of de gemeente.
41. De aanbieder dient de deelnemer niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de deelnemer over de aanbieder of de 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.

## Rapportage tevredenheid en klachten

42. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2022, aan de gemeente een rapportage aan met daarin de uitkomsten van de door aanbieder uit te voeren meting van deelnemerervaringen, een verslag van diens afstemming van deze uitkomsten met de deelnemersvertegenwoordigers, en een plan van aanpak op welke manier benodigde verbeteringen worden doorgevoerd. Een en ander laat onverlet de verplichting van de aanbieder om tekortkomingen ten aanzien van de overeenkomst per ommegaande weg te nemen; afstemming met deelnemers(vertegenwoordiging) doet niets af aan de verplichtingen jegens de gemeente.
43. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2022, aan de gemeente een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over geleverde dagbesteding naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
44. De gemeente is gerechtigd om ook zelf de tevredenheid van deelnemers over de door de aanbieder verrichtte diensten (laten) meten. De manier waarop de meting wordt uitgevoerd, zowel inhoudelijk als wat de werkwijze betreft, stemt de gemeente vooraf met de aanbieder af. De wens is om te komen tot een manier die voor alle partijen werkbaar en bruikbaar is en tot eenduidige uitkomsten leidt. Daar waar minpunten worden geconstateerd die worden veroorzaakt doordat de aanbieder de overeenkomst niet-nakomt, behoudt de gemeente haar wettelijke en contractuele rechten voor. Daar waar minpunten worden geconstateerd die buiten de overeenkomst of buiten de invloedssfeer van de aanbieder vallen, garandeert de aanbieder een uiterste inspanning om, in redelijkheid, te komen tot verbetering.

## Tarieven

45. De aanbieder voert de overeenkomst uit tegen een tarief per dagdeel. Een dagdeel bestaat uit minimaal 4 aaneengesloten uren. De tarieven zijn vrijgesteld van btw.





## daadkracht

46. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd, voor het eerst voor het jaar 2022. Indexering vindt plaats op basis van een gewogen gemiddelde van de volgende indexcijfers en verhoudingen:
- 90% - indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA).
  - 8% - indexcijfer materiële kosten.
  - 2% - indexcijfer voor kapitaallasten.

Hierbij wordt het indexpercentage volgens T-1 gehanteerd, waarin T het jaar is waarvoor de indexering moet worden bepaald. Voorbeeld: om het indexpercentage voor 2022 te bepalen, geldt het percentage van 2022-1 = 2021 zoals dat wordt vastgesteld door de overheid c.q. gepubliceerd door de NZa.

47. De aanbieder mag een vergoeding voor een brood- of warme maaltijd aan de deelnemer vragen indien de deelnemer hier daadwerkelijk gebruik van maakt. De vastgestelde vergoeding is niet hoger dan de geldende Nibud normen. Voor koffie/thee kan een redelijke bijdrage worden gevraagd.

## Social Return

48. De 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.
49. Het ESR zal daar waar mogelijk de aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak
50. De 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.
51. De waarde van de inspanningen wordt door ESR aan de hand van de in de Bijlage 1.3 'Toelichting SROI.pdf' opgenomen bouwblokken-methode en tabel Inspanningswaarde Social Return vastgesteld. De definitieve berekening van het percentage van de gefactureerde omzet geschiedt per jaar.

## Verantwoording, facturering en betaling

52. Facturatie vindt plaats per maand op basis van werkelijk geleverd aantal dagdelen en voersvoorzieningen.
53. Verantwoording en facturatie vinden digitaal plaats, op de manier en volgens nader door de opdrachtgever aan te leveren formats. Hierbij streeft de gemeente ernaar om zo veel als mogelijk gebruik te maken van landelijke standaards, maar is daartoe niet verplicht. De aanbieder draagt zorg voor en verleent kosteloos medewerking aan deze werkwijze ook indien die in de loop van de overeenkomst door omstandigheden wijzigt.
54. In het geval van een dispuut rondom een verantwoording of rondom factuur heeft de gemeente het recht betalingen aan aanbieder op te schorten tot het moment waarop partijen het dispuut hebben opgelost, en is de gemeente geen wettelijke rente verschuldigd aan de aanbieder. Het recht van de gemeente om tot opschorting over te gaan laat onverlet haar recht om daarnaast terug te vorderen of te verrekenen.
55. De aanbieder rapporteert over de geboden dienstverlening en diens bedrijfsvoering waarbij zowel de inkomsten en uitgaven, als ook de kosten en baten herleidbaar zijn naar de bron en de bestemming. Deze rapportages geven inzicht in de mate waarin de aanbieder erin is ge-



## daadkracht

slaagd om dienst werkzaamheden binnen de afspraken van de overeenkomst uit te voeren, en in hoeverre zorggeld effectief, doelmatig en rechtmatig is besteed aan zorg. Blijkt dit in niet voldoende mate te zijn gebeurd, dan geeft de aanbieder inzicht in de redenen en welke maatregelen hij treft om hieraan alsnog afdoende te voldoen. De rapportage(wijze) van de aanbieder stelt de gemeente in staat om de informatie te beoordelen en controleren. In het geval de gemeente aangeeft dit niet (afdoende) te kunnen doen, past de aanbieder zijn rapportage(wijze) aan de wensen van de gemeente aan. De aanbieder stemt er op voorhand mee in dat, zo lang diens rapportage(wijze) de gemeente onvoldoende in staat stelt om e.e.a. te beoordelen, de gemeente dit eenzijdig vaststelt en de uitkomsten daarvan voor de aanbieder bindend zijn. De kosten die de gemeente hierbij moet maken om de gewenste rapportage te verkrijgen worden door de aanbieder per ommegaande aan de gemeente vergoed, danwel de gemeente heeft het recht deze te verrekenen met uitstaande en/of toekomstige facturen.

56. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de aanbieder aan de gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien de 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 de aanbieder elk jaar voor 1 april aan.
57. Indien de gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

## Administratie en gegevensuitwisseling

58. De gemeente maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst zo veel als mogelijk gebruik van de iStandaarden voor de Wmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>) en elektronische administratie en gegevensuitwisseling. De gemeente behoudt zich echter het recht voor om hiervan af te wijken, ook tijdens de looptijd van de overeenkomst. De exacte werkwijze wordt na de definitieve gunning en tijdens de looptijd van de overeenkomst met de aanbieder afgestemd in de vorm van werkafspraken. Aanbieder conformeert zich te allen tijde aan de door de gemeente verkozen systemen en werkwijzen. De gemeente spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken, echter, de aanbieder is niet gerechtigd (extra) kosten aan de gemeente in rekening te brengen.
59. Voor het versturen van beschikkingen en ondersteuningsplannen wordt gebruik gemaakt van ZorgMail, indien aanbieder daar niet over beschikt wordt gebruik gemaakt van Cryptshare.

## Samenwerking en afstemming met de gemeente

60. De gemeente zal zo snel mogelijk na definitieve gunning een startbijeenkomst met de aanbieder organiseren, zodat hier de mogelijkheid is om de werkafspraken te maken. Werkafspraken kunnen geen van de eisen in dit programma van eisen noch bovenliggende afspraken geheel of gedeeltelijk wijzigen, tenzij die wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, en bevestigd door de contractmanager van de gemeente.
61. Onderwerpen voor werkafspraken zijn:
  - a. Productontwikkeling om aanbod actueel te houden aan de vraag.
  - b. Doorontwikkeling van het aanbod aansluitend op ontwikkelingen in beleid wet- en regelgeving.



## daadkracht

- c. Planontwikkeling en samenwerking (o.a. met gemeente en maatschappelijk voorveld) om het totale aanbod op elkaar af te stemmen.
- d. Het inzichtelijk maken van het totale aanbod dagbesteding (in samenwerking met maatschappelijk voorveld en eerste aanspraakpunt)
- e. Bewaken van het aantal deelnemers en totale gebruik van dagbesteding.
- f. Administratie en gegevensuitwisseling.
- g. Rapportages en verantwoording.
- h. Aanspreekpunten.

62. De aanbieder biedt vaste aanspreekpunten voor de volgende gemeentelijk functionarissen:

- Beleidsadviseurs.
- Contractmanager.
- Directie en bestuur.
- Sociaal Wijkteam.

De bedoeling is dat de hierboven genoemde afdelingen/functionarissen te maken hebben met één vast aanspreekpunt van de aanbieder. Hierdoor bestaat in de loop van de contractperiode aan beide kanten een zo vast mogelijk team wat inhoudelijk goed op de hoogte is van de afspraken en onderlinge actiepunten. Dit maakt dat partijen effectief en efficiënt kunnen samenwerken en beslissen.

De aanspreekpunten van de aanbieder beschikken over kennis van de overeenkomst en de lopende werkzaamheden. De aanspreekpunten zijn in staat en bevoegd om inhoudelijke, operationele en financiële besluiten te nemen in het kader van de overeenkomst. De aanspreekpunten (of de vervanger) zijn voor urgente gevallen ten alle tijde rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor functionarissen van de gemeente.

63. De gemeente en de aanbieder maken voor de communicatie met betrekking tot de overeenkomst na gunning gebruik van een door de gemeente te bepalen elektronisch contractmanagementsysteem. De gemeente kan zich genoodzaakt zien om gedurende de looptijd van de overeenkomst over te gaan op het gebruik van een ander contractmanagementsysteem. In dat geval wordt de aanbieder daarover zo snel mogelijk geïnformeerd. De aanbieder conformeert zich aan het gebruik van een dergelijk systeem en eventuele wisselingen. De gemeente spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken, echter, de aanbieder is niet gerechtigd (extra) kosten aan de gemeente in rekening te brengen.

## Voortgangsoverleg en evaluatie

64. Het aanspreekpunt van de aanbieder voert regelmatig een voortgangsoverleg met de contractmanager van de gemeente. De in dit programma van eisen genoemde rapportages dienen daarbij als basis voor het overleg. Daarnaast kunnen andere onderwerpen aan bod komen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Dit overleg vindt plaats tijdens reguliere kantoortijden op een locatie van de gemeente. De data en tijdstippen worden gezamenlijk overeengekomen, waarbij de voorkeur uitgaat naar een vaste dag/tijdstip. In het geval dat het aanspreekpunt van de aanbieder of de contractmanager van de gemeente daartoe aanleiding zien, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg op een managementniveau met afdoende bevoegdheid om in de gegeven situatie tot een besluit te kunnen komen.
65. Eén keer per jaar of zoveel vaker als de gemeente dit wenst voeren partijen een evaluatie-overleg op directieniveau. Beide partijen kunnen daarbij agendapunten aandragen.



daadkracht

## Communicatie

66. De aanbieder conformeert zich aan de werkwijze van de gemeente ten aanzien van het informeren van deelnemers en de publiciteitsmedia inclusief Social media. Dit houdt in dat de aanbieder geen informatie mag verstrekken aan deelnemers en/of de publiciteitsmedia die verband houdt met de aan de aanbieder verleende opdracht zonder instemming van de gemeente.
67. Wanneer de publiciteitsmedia de aanbieder benaderen, neemt de aanbieder voor beantwoording allereerst contact op met de woordvoerder van de gemeente. Vervolgens maakt de aanbieder met hem of haar afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de publiciteitsmedia. Mocht de aanbieder de woordvoerder of zijn achtervang niet kunnen bereiken dan bespreekt de aanbieder het verzoek met de contactpersoon van de betrokken dienst van de aanbieder.

CONCEPT