



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.*

# **Concept programma van eisen**

## **Daginvulling ouderen als onderdeel van**

### **Goede dagen & perspectief**

Gemeente Zwolle

Datum: 18 september 2020

Versie: concept voor marktconsultatie



## Inhoud

Inleiding.....	2
Begripsbepalingen .....	2
Goede Dagen & Perspectief (GD&P).....	3
Toeleiding en toegang tot daginvulling voor ouderen.....	3
Zorgplan .....	4
Kwaliteit .....	5
Rapportage tevredenheid en klachten .....	7
Budget.....	7
Social Return .....	9
Verantwoording, facturering en betaling .....	9
Administratie.....	10
Gegevensuitwisseling.....	10
Samenwerking en afstemming met de gemeente.....	10
Voortgangsoverleg en evaluatie .....	11
Communicatie.....	12

## Inleiding

Voor u ligt het concept programma van eisen voor daginvulling ouderen als onderdeel van Goede dagen & perspectief.

Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst 'Daginvulling ouderen 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 algemene voorziening daginvulling ouderen te leveren en daartoe als opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten met de gemeente.

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

**Budget:** Het door de aanbieder maximaal te besteden bedrag dat door de gemeente beschikbaar wordt gesteld voor de uitvoering van de overeenkomst en waarbinnen de opdrachtnemer de overeenkomst uitvoert.

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

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



## daadkracht

**Daginvulling:** De algemene voorziening daginvulling voor ouderen.

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

**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 en daginvulling.

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

**Lichte toets:** Een beknopte analyse van de vraag van de inwoner om te bepalen of en welke daginvulling passend en toereikend is.

**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.

**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.

**Ouderen:** personen vanaf de pensioengerechtigde leeftijd.

**Overeenkomst:** De overeenkomst ‘Daginvulling ouderen 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.

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

## 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 of voorkomen van achteruitgang van vaardigheden om zelfstandig te blijven en de zelfredzaamheid te vergroten.

## Toeleiding en toegang tot daginvulling voor ouderen

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



## daadkracht

wordt gebruik gemaakt van een lichte toets, welke inzicht geeft in interesse en ondersteuningsvraag. De vraag van de inwoner is het vertrekpunt.

2. Het onderdeel 'daginvulling voor ouderen' is toegankelijk voor alle inwoners vanaf de pensioengerechtigde leeftijd na een lichte toets door het eerste aanspreekpunt waaruit blijkt dat geen passend aanbod in het maatschappelijk voorveld voorhanden is.
3. De aanbieder dient daginvulling (inclusief eventueel vervoer) te bieden aan inwoners vanaf de pensioengerechtigde leeftijd. Daarnaast dient aanbieder zijn expertise in te zetten om alternatieve vormen van daginvulling in het voorveld te ondersteunen. Aanbieder dient deze taak uit te voeren binnen het daarvoor jaarlijks beschikbaar te stellen budget.
4. De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor alle deelnemers die het eerste aanspreekpunt doorverwijst naar daginvulling.
5. De aanbieder heeft altijd de integrale verantwoordelijkheid voor de ondersteuning die een deelnemer bij de daginvulling ontvangt.
6. De aanbieder wordt geacht daginvulling te bieden die passend is voor elke specifieke deelnemerssituatie. In het geval de gemeente van mening is dat het aanbod niet passend is, draagt de aanbieder er zorg voor dat een, naar oordeel van de gemeente, passende vorm binnen redelijke termijn beschikbaar komt.
7. In overleg met de deelnemer bepaalt de aanbieder hoeveel dagdelen ingezet worden. Ook wordt de termijn (duur van de inzet) bepaald.
8. De deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen het gecontracteerde aanbod van plek te wisselen.
9. Indien de deelnemer niet in staat is zelfstandig of met behulp van zijn sociaal netwerk zich te verplaatsen naar de daginvulling, dient de aanbieder het vervoer te organiseren. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van het Wmo vervoer indien de deelnemer hiervoor een vervoerspas heeft.

### Zorgplan

10. De aanbieder maakt met/voor elke deelnemer een zorgplan. Na aanmelding door het eerste aanspreekpunt 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 11). De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek.
11. Wanneer de deelnemer en diens gezinsgenoten meer vormen van ondersteuning ontvangen, treedt de aanbieder in contact met de aanbieders van die ondersteuning om de daginvullingsactiviteiten 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.
12. 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 daginvulling.



## daadkracht

- 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.
13. Als er een ondersteuningsplan is opgesteld door het Sociaal Wijkteam dient het zorgplan aan te sluiten bij de hierin opgestelde resultaten en doelen.
  14. (Werk)afspraken met de deelnemer die afwijken van de afspraken die gelden tussen de aanbieder en de gemeente, en/of die afwijken van een eventueel onderliggend ondersteuningsplan, zijn nietig.
  15. 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.
  16. De zorgplannen vormen onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de daginvulling aanleiding zijn om nader het gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning binnen daginvulling wordt ingezet.
  17. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
  18. Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst over gegevensuitwisseling en -bescherming.
  19. Bij het stoppen van de daginvulling legt de aanbieder de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de deelnemer in de vorm van een evaluatie.

## Kwaliteit

20. 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 ook van toepassing op de algemene voorziening daginvulling voor ouderen, 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 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.
21. 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).
22. 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.
23. 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.



## daadkracht

24. 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, stagiair en vrijwilliger is en bij/namens welke aanbieder hij werkzaam is.
25. De hulpverlener heeft kennis van Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en gebruikt deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de deelnemer.
26. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
27. 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.
28. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.
29. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.
30. 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.
31. 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.
32. 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 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.
33. 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 daginvulling. 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>
34. De aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.



## daadkracht

35. 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.
36. 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

37. 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.
38. 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 daginvulling naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
39. 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.

## Budget

40. De aanbieder voert de overeenkomst uit tegen een jaarbudget wat geldt als een maximum waarbinnen de aanbieder de overeenkomst uitvoert.
41. Het initieel budget is overeengekomen met het aangaan van de overeenkomst.
42. Jaarlijks wordt, voorafgaand aan het jaar waarop het budget betrekking heeft, overlegd of en in welk mate bijstelling van het budget zal plaatsvinden, voor het eerst met betrekking tot het jaar 2022.
43. Bijstelling van het budget kan betekenen een verhoging of verlaging van het budget, in absolute of in relatieve zin.
44. Als redenen voor verhoging van het budget komen in aanmerking:
  - a. De ontwikkeling van deelnemersaantallen en demografische ontwikkelingen, waarbij geldt dat uitsluitend in het geval van een toename van meer dan 5% aan deelnemers de gemeente en de aanbieder in overleg treden om:



- i. Te komen tot een goede analyse van de (oorzaak van de) afwijking.
    - ii. Te komen tot afspraken over maatregelen gericht op de oorzaak en/of het gevolg van de afwijking.
  - b. Jaarlijkse indexering.
  - c. Wederzijds overeengekomen veranderingen in de overeenkomst.
  - d. Ontwikkelingen buiten de directe invloedssfeer van partijen.
- 45. Als redenen voor verlaging van het budget komen in aanmerking:
  - a. De ontwikkeling van deelnemersaantallen en demografische ontwikkelingen, waarbij geldt dat uitsluitend in het geval van een afname van meer dan 5% aan deelnemers de gemeente en de aanbieder in overleg treden om:
    - i. Te komen tot een goede analyse van de (oorzaak van de) afwijking.
    - ii. Te komen tot afspraken over maatregelen gericht op de oorzaak en/of het gevolg van de afwijking.
  - b. De inspanning die de aanbieder heeft verricht in relatie tot de uitgangspunten die zijn gehanteerd bij de vaststelling van het budget.
  - c. De mate waarin:
    - i. De ondersteuning efficiënt, zo goedkoop en adequaat mogelijk is verleend, en/of kan worden verbeterd.
    - ii. Zorggeld doelmatig, effectief en rechtmatig is besteed aan zorg, en/of kan worden verbeterd.
  - d. Het behaalde winstpercentage over het afgelopen jaar.
  - e. Wederzijds overeengekomen veranderingen in de overeenkomst.
  - f. Ontwikkelingen buiten de directe invloedssfeer van partijen.
- 46. Als uitgangspunt voor de hiervoor genoemde jaarlijkse indexering wordt een gewogen gemiddelde van de volgende indexcijfers gehanteerd, in de volgende 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. Als gerealiseerd winst/risicopercentage geldt een uitgangspunt van 2% tot 3% en een maximum van 4% waarboven, naar keuze van de gemeente, plaatsvindt:
  - a. een bijstelling naar beneden van het budget voor het komende jaar;
  - b. aanwending aan een alternatief binnen het Sociaal Domein.
- 48. Het budget wordt betaalbaar gesteld in vier kwartaaltermijnen per jaar.





## daadkracht

49. Betaling van het eerste kwartaal vindt plaats als voorschot bij aanvang van de overeenkomst. Vindt de aanvang niet op de 1<sup>e</sup> dag van een kwartaal plaats, dan zal pro rato worden betaald.
50. Betaling van alle volgende kwartalen, met uitzondering van het laatste kwartaal, vindt plaats als voorschot aan het begin van elk kwartaal, mits:
  - a. de aanbieder zijn budgetrapportage over het voorgaande kwartaal heeft ingeleverd volgens de (werk)afspraken daaromtrent, en
  - b. de aanbieder zijn productieverantwoording en/of accountantsverklaring heeft aangeleverd volgens de (werk)afspraken daaromtrent, en
  - c. slechts voor zover geen dispuut, terug te vorderen of terug te betalen bedrag, of te verrekenen bedrag over een voorgaande factuur meer openstaat.
51. Betaling van de laatste kwartaaltermijn vindt plaats na beëindiging van de overeenkomst. Vindt de einddatum niet op de laatste dag van een kwartaal plaats, dan zal pro rato worden betaald. Betaling vindt uitsluitend plaats in het geval de aanbieder alle verplichtingen uit deze overeenkomst is nagekomen, en slechts voor zover geen dispuut, terug te vorderen of terug te betalen bedrag, te verrekenen bedrag over een voorgaande factuur, of enige andere vordering op de aanbieder meer openstaat.
52. 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

53. 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.
54. Het ESR zal daar waar mogelijk de aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak
55. 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.
56. 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

57. Het jaarbudget is vrijgesteld van btw.
58. 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 standards, 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.



## daadkracht

59. 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.
60. 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 geslaagd 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.
61. 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 jaaronzet 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.
62. Indien de gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

## Administratie

### Gegevensuitwisseling

63. De gemeente maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst zo veel als mogelijk gebruik van standaarden 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.
64. communicatie over deelnemers tussen aanbieder en SWT beveiligd.

## Samenwerking en afstemming met de gemeente

65. 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. Werkaf-



## daadkracht

spraken 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.

66. 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.
- 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 daginvulling (in samenwerking met maatschappelijk voorveld en eerste aanspraakpunt)
- e. Bewaken van het aantal deelnemers en totale gebruik van daginvulling.
- f. Administratie en gegevensuitwisseling.
- g. Rapportages en verantwoording.
- h. Aanspreekpunten.

67. 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.

68. 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

69. 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 tij-



## daadkracht

dens 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.

70. 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.

## Communicatie

71. 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.
72. 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