



daadkracht

**Gemeente Zwolle**

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon (038) 498 5189  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# **Programma van Eisen Integrale Thuisondersteuning**

## **Gemeente Zwolle**

**Datum: 18 februari 2021**

**Status: definitief**



## Inhoud

Inleiding.....	3
Begripsbepalingen.....	3
Integrale Thuisondersteuning .....	3
Toegang tot thuisondersteuning en toewijzing.....	5
Start dienstverlening en het zorgplan .....	7
Kwaliteit .....	8
Rapportage tevredenheid en klachten.....	10
Tarieven.....	10
Social Return .....	11
Verantwoording, declaratie en betaling.....	11
Gegevensuitwisseling.....	13
Samenwerking en afstemming met de gemeente .....	13
Bijlagen bij dit Programma van Eisen.....	14



## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor Integrale Thuisondersteuning.

Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de raamovereenkomst 'Integrale Thuisondersteuning'.

## Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en in de raamovereenkomst Integrale Thuisondersteuning zijn onverkort van toepassing op dit programma van eisen (PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken.

## Integrale Thuisondersteuning

1. Integrale Thuisondersteuning is een maatwerkvoorziening die geleverd wordt in de vorm van integrale arrangementen. De integrale arrangementen Thuisondersteuning zijn nader uitgewerkt in de bijlage Beleidsregel Integrale Thuisondersteuning.
2. Integrale Thuisondersteuning kan worden toegekend op de volgende resultaatgebieden:
  - Huishouden
  - Administratie en Financiën
  - Regelvermogen en Dagstructuur
  - Sociaal en persoonlijk functioneren
  - Zelfzorg en Gezondheid
  - Gezin
3. Een integraal arrangement Thuisondersteuning bestaat uit een beschrijving van:
  - Concrete resultaten per resultaatgebied
  - Type ondersteuning
  - Benodigde intensiteit
  - Duur van de ondersteuning (inclusief evaluatiemomenten)
4. Bij een toekenning Integrale Thuisondersteuning op het resultaatgebied "huishouden" is de beleidsregel "Integrale Thuisondersteuning" van toepassing. Dit wil zeggen dat naast de hiervoor genoemde beschrijvingen ook de taken en de frequentie staan omschreven in het ondersteuningsplan.
5. Voor een toewijzing van een enkelvoudige casus met alleen het resultaatgebied huishouden in een ondersteunend arrangement A1 ('gemiddeld') levert aanbieder gemiddeld 105 uur ondersteuning per jaar. Als er verzwarende omstandigheden bij de cliënt zijn die maken dat er vaker of meer schoongemaakt moet worden dan in een gemiddelde situatie, is er de mogelijkheid voor het Sociaal Wijkteam (hierna: SWT) dit arrangement op te plussen naar een 'plus' arrangement of een 'plusplus' arrangement. Binnen de beleidsregel is omschreven welke deze verzwarende omstandigheden zijn.
6. Voor een toewijzing van een enkelvoudige casus met alleen het resultaatgebied huishouden in een ondersteunend arrangement A2 ('plus') levert aanbieder 156 uur ondersteuning per jaar.
7. Voor een toewijzing van een enkelvoudige casus met alleen het resultaatgebied huishouden in een ondersteunend arrangement A3 ('plusplus') levert aanbieder 208 uur ondersteuning per jaar.



## daadkracht

8. Voor ondersteunende arrangementen op het resultaatgebied “huishouden” is de aanbieder gehouden tevens de “Extra huishoudelijke schoonmaak” (EHS) uit te voeren, waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:
  - I. De EHS omvat uitsluitend werkzaamheden die aanvullend zijn op afspraken die zijn gemaakt op het resultaatgebied ‘huishouden’; aanbieder zet de EHS niet in ter vervanging, doorschuiven, of ter compensatie van de taken en werkzaamheden die daarbinnen vallen.
  - II. De EHS omvat uitsluitend werkzaamheden die zijn aan te merken als ‘huishoudelijk’. Hierbij valt te denken aan het schoonmaken van de zolder, keukenkastjes, de logeerkamer of een ‘grote voorjaars- of najaarschoonmaak’. Hieronder valt met name niet: tuinwerkzaamheden, gevelreiniging (wel eventueel schoonmaken kozijnen als onderdeel van ramen zemen), afvoerwerkzaamheden (afval naar stort brengen), verhuis- of inrichtingswerkzaamheden, doe-het-zelven, begeleidingswerkzaamheden, werkzaamheden t.a.v. huisdieren.
  - III. Een EHS kan uitsluitend worden uitgevoerd voor cliënten in Zwolle met een lopende Zorg in Natura (ZIN) toewijzing Integrale Thuisondersteuning met daarin toegekend een resultaatgebied ‘huishouden’ en bovendien geldt a) minimaal 6 aaneengesloten kalendermaanden geldig is bij een afzonderlijke EHS, danwel b) minimaal 12 aaneengesloten kalendermaanden geldig is bij een combinatie van twee EHS’en (zie hieronder bij IV).
  - IV. Cliënt kan maximaal één keer per half kalenderjaar een beroep doen op een EHS. Een EHS duurt maximaal twee aaneengesloten uren. Cliënt mag binnen één kalenderjaar (van 1-1 t/m 31-12) de twee in dat kalenderjaar beschikbare EHS’en combineren tot één EHS van maximaal vier aaneengesloten uren. Elk jaar op 31 december vervalt het recht op alle tot dan toe nog niet uitgevoerde EHS’en.
  - V. Cliënt en aanbieder stemmen onderling het tijdstip en de werkzaamheden van de EHS af. Aanbieder spant zich in om de EHS zo snel mogelijk uit te voeren binnen vier (4) weken nadat cliënt hierom heeft gevraagd, en voor zover dit redelijk is gezien de capaciteit bij aanbieder gedurende vakantieperioden en rondom feestdagen.
  - VI. Cliënt bepaalt of hij gebruik maakt van de EHS en wat de inhoud ervan is (zo lang deze zijn aan te merken als ‘huishoudelijk’ zoals hierboven al aangegeven).
  - VII. Aanbieder spant zich in om de medewerker in te zetten die ook al uitvoering geeft aan het resultaatgebied ‘huishouden’ binnen de maatwerkvoorziening Integrale Thuisondersteuning.
  - VIII. Gemeente houdt zich het recht voor om de afspraken ten aanzien van EHS te evalueren en aan te passen.
9. De aanbieder is integraal verantwoordelijk voor de ondersteuning op de verschillende resultaatgebieden en eventueel van toepassing zijnde EHS binnen het arrangement.
10. De aanbieder is verantwoordelijk voor het bieden van actieve ondersteuning van de cliënt bij participatie zoals beschreven in bijlage Memo participatie Integrale Thuisondersteuning.
11. De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
12. De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het zorgplan.



## daadkracht

13. De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo goedkoop en adequaat mogelijk wordt geleverd, en geen hogere toekenningen worden gevraagd dan noodzakelijk c.q. aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
14. De geleverde ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het ondersteuningsplan en levert daarmee een bijdrage aan het vergroten of aan het zoveel mogelijk in standhouden van de autonomie, competenties of participatie van cliënt.
15. De aanbieder levert de ondersteuning diversiteitgericht, dat wil zeggen passend bij de situatie van de cliënt. De aanbieder houdt daarbij tevens rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten.
16. Bij de ondersteuning houdt de aanbieder rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen die vanuit informele ondersteuning (o.a. mantelzorg, vrijwilligers) wordt verleend.
17. Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning uit hoofde van de overeenkomst is uitgesloten. Ondersteuning vanuit Integrale Thuisondersteuning wordt alleen ingezet wanneer een cliënt beschikt over huisvesting; waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit Integrale Thuisondersteuning afneemt of wanneer de cliënt kiest voor een andere aanbieder. De huurovereenkomst van de cliënt mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke aanbieder. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de cliënt meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen.

## Toegang tot Integrale Thuisondersteuning en toewijzing

18. Een inwoner kan bij het SWT een maatwerkvoorziening Integrale Thuisondersteuning aanvragen.
19. De gemeente neemt een besluit als een inwoner in aanmerking komt voor Integrale Thuisondersteuning. Een inwoner komt in aanmerking voor een besluit als deze naar het oordeel van de gemeente door zijn of haar beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen, of somatische/fysieke/lichamelijke beperking onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over "eigen kracht", het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren en evenmin een voorliggende of algemene voorziening toereikend is.
20. Zonder het in artikel 19 genoemde besluit is het voor een inwoner niet mogelijk gebruik te maken van Integrale Thuisondersteuning. De aanbieder kan geen rechten ontlenen aan het verlenen van diensten aan inwoners die niet over een geldig besluit daartoe beschikken noch waartoe aan de aanbieder een dienstverleningsopdracht is verstrekt.
21. De beleidsregel Integrale arrangementen Thuisondersteuning vormt het toetsingskader aan de hand waarvan het SWT per cliënt een passend integraal arrangement vaststelt.
22. Het SWT legt de te bereiken resultaten vast in een ondersteuningsplan. De door de aanbieder te leveren ondersteuning wordt ingezet ten behoeve van het bereiken van de vastgestelde resultaten uit het ondersteuningsplan.
23. De cliënt heeft keuzevrijheid wat betreft de in te zetten gecontracteerde aanbieder. Hierbij wordt samen met SWT gekeken naar een aanbieder passend bij de vraag van de cliënt. De aanbieder kan diens toegevoegde waarde desgevraagd helder en concreet omschrijven waaruit blijkt wat het onderscheidende vermogen is van diens organisatie en op basis waarvan de cliënt en het SWT een weloverwogen keuze kunnen maken voor een aanbieder. De aanbieder stelt het SWT in staat haar rol, taken en verantwoordelijkheden richting een cliënt goed te vervullen. De aanbieder zal op geen enkele manier invloed op het SWT of de cliënt uit-



## daadkracht

oefenen waardoor het SWT wordt belemmerd in haar werkzaamheden. De aanbieder zal op geen enkele manier (direct noch indirect, bijvoorbeeld door beloften/giften) cliënt(en) (ver)leiden of beïnvloeden in hun keuze voor een aanbieder.

24. In het geval de ondersteuningsvraag van de cliënt niet binnen één van de vastgestelde arrangementen valt onder te brengen, heeft het SWT de mogelijkheid een aangepast arrangement te verstrekken tegen het in het tarievenblad genoemde tarief.
25. De aanbieder ontvangt een toewijzing via iWmo en, indien de cliënt daarmee akkoord gaat, een kopie van het ondersteuningsplan en de beschikking. Hiermee wordt de aanbieder inhoudelijk op de hoogte gesteld van het arrangement.
26. De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die binnen de doelgroep van de aanbieder vallen (zoals aangegeven bij diens inschrijving) en door het SWT aan hem worden toegewezen ter voorkoming van het selectief selecteren van cliënten.
27. De aanbieder bevestigt binnen drie (3) werkdagen via iWmo de ontvangst van de toewijzing.
28. 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 of de aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening.
29. De gemeente maakt gebruik van een door aanbieders eenvoudig in te vullen en bij te houden capaciteitsoverzicht voor enkelvoudige ondersteuningsvragen met alleen het resultaatgebied 'huishouden'. Dit overzicht geeft in één oogopslag op wijk- en weekniveau een beeld welke aanbieder wel of geen capaciteit heeft. Aanbieder is verplicht dit capaciteitsoverzicht in te vullen en actueel te houden.
30. Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.
31. Als aanbieder vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt aanbieder daarover in overleg met het SWT. Het SWT beoordeelt vervolgens het verzoek van aanbieder en maakt hierover met aanbieder en cliënt nadere afspraken en het SWT past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.
32. Indien aanbieder constateert dat de cliënt minder ondersteuning nodig heeft dan passend is bij de toegekende maatwerkvoorziening c.q. toegewezen dienstverleningsopdracht, is aanbieder verplicht hierover contact op te nemen met het SWT.
33. De cliënt heeft de mogelijkheid om binnen het gecontracteerde aanbod van aanbieder te wisselen. De cliënt dient dit zelf kenbaar te maken aan het SWT. De coördinatie van de wisseling ligt bij het SWT. De aanbieder stelt het SWT in staat om de redenen van de cliënt 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. De aanbieder oefent op geen enkele manier invloed uit op cliënt of SWT ten aanzien van de wens van de cliënt om te wisselen van of naar de aanbieder en/of het onderzoek en beoordeling van het SWT. Op de wisseling is een minimale overstaptermijn van één (1) kalendermaand van toepassing, te tellen vanaf de eerste van de maand nadat het SWT aan de aanbieder heeft aangegeven dat de cliënt zal overstappen.
34. Wanneer de aanbieder aangeeft dat de samenwerking met de cliënt erg moeizaam verloopt, zal samen met het SWT naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door de aanbieder stopgezet wordt, echter niet voordat er



## daadkracht

in samenspraak met de cliënt en SWT een andere, naar mening van het SWT, naar omstandigheden afdoende oplossing beschikbaar is.

### Start dienstverlening en het zorgplan

35. Na de toewijzing voert de aanbieder binnen tien (10) werkdagen een intakegesprek met de cliënt.
36. De daadwerkelijke dienstverlening start binnen vijf (5) werkdagen na het intakegesprek.
37. De aanbieder werkt voor elke cliënt een zorgplan uit. Het zorgplan is uitgewerkt binnen één (1) maand na de toewijzing, inclusief eventuele afstemming met andere aanbieders zoals beschreven in artikel 38.
38. De gemeente Zwolle streeft naar integrale (op elkaar afgestemde) zorg en ondersteuning, ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm deze geleverd wordt. Daarom zal de aanbieder zich inspannen om waar mogelijk de zorg en ondersteuning in belang van de cliënt af te stemmen op de zorg die door eventuele andere aanbieders wordt geleverd aan dezelfde cliënt.
39. 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. Integratie met de overige vormen van ondersteuning die de cliënt en diens gezinsgenoten ontvangen.
  - c. Werkafspraken waar de cliënt en de aanbieder zich aan te houden hebben.
40. Het zorgplan sluit aan bij de resultaten en doelen die zijn opgesteld in het ondersteuningsplan.
41. (Werk)afspraken met de cliënt die afwijken van de afspraken die gelden tussen de aanbieder en de gemeente, of die afwijken van een eventueel onderliggend ondersteuningsplan, zijn nietig.
42. Aanbieder evalueert tussentijds zo vaak als is aangegeven in het Ondersteuningsplan, maar minimaal één keer halverwege de duur van de toekenning samen met cliënt en het SWT de voortgang van de maatwerkvoorziening. Voorafgaand aan dit gesprek stuurt de aanbieder een (tussen)evaluatie volgens een vastgesteld evaluatieformat naar het SWT. Participatie zoals genoemd in art. 10 maakt onderdeel uit van deze evaluatie.
43. De zorgplannen vormen onderdeel van de evaluatie en kunnen ook gedurende de thuisondersteuning aanleiding zijn om nader het gesprek aan te gaan over de manier waarop de ondersteuning wordt ingezet.
44. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
45. Zorgplannen zijn op elk moment opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst over gegevensuitwisseling en -bescherming.
46. Bij een herindicatie aan de cliënt worden het zorgplan en de evaluaties gebruikt om een nieuw ondersteuningsplan op te stellen.
47. De aanbieder levert zes (6) weken voor afloop van de toewijzing een eindevaluatie aan volgens het vastgestelde evaluatieformat bij het SWT. Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden tussen SWT, cliënt en aanbieder op basis van het evaluatieformat en het zorgplan.



## daadkracht

48. Bij het stoppen van de thuisondersteuning leggen de aanbieder en de gemeente de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de cliënt in de vorm van een eindevaluatie. Deze redenen kunnen zijn:
- de beschikking loopt af
  - in overleg voortijdig afgesloten:
    - i. op verzoek cliënt;
    - ii. op verzoek van de gemeente wanneer de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot afgesproken resultaten en doelen;
    - iii. na ontbinding van de overeenkomst door de gemeente bijvoorbeeld ingeval van wanprestatie aanbieder;
    - iv. op verzoek van de aanbieder;
    - v. beëindiging wegens externe omstandigheden.
49. In afwijking van de hierboven gestelde termijnen biedt de aanbieder onmiddellijk ondersteuning op verzoek van het SWT als sprake is van een spoedeisend geval in de zin van artikel 2.3.3 Wmo 2015. De gemeente verleent achteraf het besluit en de dienstverleningsopdracht met terugwerkende kracht.

## Kwaliteit

50. 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 Nadere regels kwaliteitseisen maatschappelijk ondersteuning - maatwerkvoorzieningen.pdf) 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 worden gelezen 'hulpverleners' zoals gedefinieerd in de begripsbepalingen.
51. 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).
52. 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 cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
53. 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.
54. De 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 cliënt.
55. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
56. 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 cliënt.
57. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.





## daadkracht

58. De hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.
59. 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 cliënten 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.
60. Voor een in eis 59d genoemde effectieve en laagdrempelige klachtenregeling geldt:
  - De aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt wanneer die een klacht over de aanbieder of dienstverlening wil melden. Cliënten kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren.
  - Binnen twee (2) werkdagen na de melding ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging met daarbij een duidelijke uitleg hoe het proces verder zal verlopen.
  - De klacht wordt binnen twee (2) werkweken na melding afgehandeld.
  - De aanbieder houdt zelf de verantwoordelijkheid voor het proces, en verwijst de cliënt in principe niet terug naar de gemeente of andere instantie.
  - De aanbieder pakt de klacht op en probeert tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan neemt de aanbieder contact op met de gemeente voor overleg.
  - De aanbieder informeert de cliënten op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, en in welke termijnen, en wat daarin de rol is van de aanbieder. Deze informatie geeft de aanbieder aan cliënten; individueel bij iedere intake, maar ook algemeen op een makkelijk te vinden manier via de website.
61. De aanbieder zorgt ervoor dat hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van de cliënt. Deze signalen worden door de aanbieder onverwijld doorgeleid naar de gemeente of naar de door gemeente aan te wijzen derde(n). In overleg met de gemeente worden deze signalen door de aanbieder indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
62. 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 thuisondersteuning. 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>
63. De aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.



## daadkracht

64. 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 cliënt of de gemeente.
65. De aanbieder dient de cliënt niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de cliënt 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

66. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2023, aan de gemeente een rapportage aan met daarin de uitkomsten van de door aanbieder uit te voeren meting van cliëntervaringen (waarin specifiek ingaand op wat vanuit cliëntperspectief het effect is van de verleende Integrale Thuisondersteuning op participatie en zelfredzaamheid), een verslag van diens afstemming van deze uitkomsten met de cliëntenvertegenwoordigers, 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 omme-gaande weg te nemen; afstemming met cliënten(vertegenwoordiging) doet niets af aan de verplichtingen jegens de gemeente.
67. De aanbieder levert elk jaar voor 1 maart, voor het eerst voor 1 maart 2023, aan de gemeente een totaalrapportage aan van ontvangen klachten van het voorgaande jaar over geleverde Integrale Thuisondersteuning naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
68. De gemeente is gerechtigd om ook zelf de tevredenheid van cliënten 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

69. Voor de integrale arrangementen hanteert de gemeente de maandtarieven zoals weergegeven in het tarievenblad Integrale Thuisondersteuning welke integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. De gemeente bepaalt aan de hand van het model Integrale arrangementen Thuisondersteuning en het tarievenblad Integrale Thuisondersteuning een maandelijks arrangementstarief gebaseerd op soort ondersteuning, intensiteit en aantal resultaatgebieden, en bepaalt de periode waarin de ondersteuning noodzakelijk is.
70. Voor de Extra Huishoudelijke Schoonmaak hanteert de gemeente de uurtarieven zoals weergegeven in het tarievenblad Integrale Thuisondersteuning welke integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
71. De tarieven zijn vrijgesteld van btw. Eventuele btw die de aanbieder moet afdragen kan niet op de gemeente worden verhaald.
72. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd, voor het eerst voor het jaar 2023. Indexering vindt plaats op basis van het indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Hierbij wordt het indexpercentage volgens T-1 gehanteerd, waarin T het jaar is



## daadkracht

waarvoor de indexering moet worden bepaald. Voorbeeld: om het indexpercentage voor 2023 te bepalen, geldt het percentage van 2023-1 = 2022 zoals dat wordt vastgesteld door de overheid c.q. gepubliceerd door de NZa.

73. Gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort de gemeente samen met aanbieders de mate waarin de tarieven voor aanbieders en gemeente passend zijn. Aanbieders worden geacht mee te werken en zo nodig transparant te zijn over de opbouw van de door hen gehanteerde prijzen aan de hand van de kostprijselementen in artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Dit inzicht moet gemeente in staat stellen te beoordelen of reële tarieven worden gehanteerd in relatie tot het uitvoeren van de overeenkomst en de budgetten die gemeente daartoe ter beschikking staan. Op basis van de uitkomst hiervan is gemeente gerechtigd elk van de in het tarievenblad genoemde tarieven afzonderlijk te handhaven, dan wel positief of negatief aan te passen. Een dergelijke tariefswijziging levert geen wezenlijke wijziging van de overeenkomst op.

## Social Return

74. 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.
75. Het ESR zal daar waar mogelijk de aanbieder op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak.
76. 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.
77. De waarde van de inspanningen wordt door ESR aan de hand van de in de Bijlage '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.
78. Indien een aanbieder voor meerdere opdrachten overeenkomsten heeft met de gemeente Zwolle, dan mogen de SROI verplichtingen worden opgeteld. In 1 plan van aanpak wordt de invulling van SROI beschreven.

## Verantwoording, declaratie en betaling

79. Met uitzondering ten aanzien van de Extra Huishoudelijke Schoonmaak maakt de gemeente bij het uitvoeren van de overeenkomst waar mogelijk gebruik van de iStandaarden voor de Wmo (<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>). De gemeente behoudt zich echter het recht voor om hiervan af te wijken, ook tijdens de looptijd van de overeenkomst. 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. De gemeente legt de te hanteren werkwijzen vast in een handleiding, houdt deze actueel, en stelt deze ter beschikking aan de aanbieder.
80. Declaratie vindt plaats op maandbasis. De aanbieder declareert uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van een maand, via iWmo berichtenverkeer.
81. De gemeente betaalt de declaratie na ontvangst en controle binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.
82. De start en einde declaratie van de Maatwerkvoorziening wordt als volgt bepaald.



## daadkracht

Start: de startdatum van de maatwerkvoorziening is de start van de daadwerkelijke ondersteuning na de intake. Binnen drie (3) werkdagen na deze feitelijke start stuurt aanbieder een iWmo 305-bericht (startbericht) aan de gemeente. Wanneer naar aanleiding van het intakegesprek wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de dienstverlening en vindt er geen declaratie plaats. De aanbieder kan een volledige maand declareren als de start van de feitelijke dienstverlening plaatsvindt voor of op de vijftiende (15e) van de maand. Ligt de start van de dienstverlening na de vijftiende (15e) van de maand dan kan er pas in de navolgende maand voor het eerst worden gedeclareerd.

Einde: Indien de datum van beëindiging dienstverlening voor of op de vijftiende (15e) van de maand ligt, is de laatste kalendermaand van declaratie de kalendermaand voorafgaand aan de kalendermaand van beëindiging dienstverlening. Indien de datum van beëindiging dienstverlening na de vijftiende (15e) van de maand ligt, is de laatste kalendermaand van declaratie de kalendermaand waarin de datum van beëindiging dienstverlening valt. Bij beëindiging van de dienstverlening wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) aan gemeente gestuurd.

83. Bij vroegtijdige beëindiging van de dienstverlening, dus voor de oorspronkelijke einddatum van het iWmo 301-bericht (toekenningsbericht), wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) aan gemeente gestuurd. Beëindiging van de dienstverlening vindt plaats om reden van overlijden, verhuizen of andere redenen.
84. Een tijdelijke tussentijdse stop van de dienstverlening én declaratie, binnen de looptijd van het iWmo 301 bericht (toekenningsbericht), kan voorkomen als de cliënt (meer dan) een volledige kalendermaand niet deelneemt aan de dienstverlening. De laatste maand van declaratie is de volledige maand waarin de cliënt heeft deelgenomen aan de dienstverlening. Bij tijdelijke beëindiging van de dienstverlening wordt binnen twee (2) werkdagen een iWmo 307-bericht (stopbericht) verstuurd aan gemeente. Zodra de cliënt weer deelneemt aan de dienstverlening, wordt een iWmo 305-bericht (startbericht) verstuurd aan gemeente.
85. Als aanbieder en cliënt tot inzicht zijn gekomen dat de huidige toekenning niet (meer) voldoet en er overleg en overeenstemming is bereikt met het SWT stuurt de aanbieder een verzoek om wijziging (vow) in via het berichtenverkeer.
86. Voor de EHS geldt dat de aanbieder op maandbasis of minimaal éénmaal per halfjaar (uiterlijk 31 juli en uiterlijk 31 januari) een declaratie indient voor de in de voorafgaande periode ingezette uren tegen het op het tarievenblad Integrale Thuisondersteuning aangegeven uurtarief. Deze declaratie is voorzien van een in Microsoft Excel uitgewerkt overzicht van de betreffende BSN-nummers en de daarbij geleverde uren.
87. In het geval van een dispuut rondom een verantwoording of rondom een declaratie 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.
88. 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 doeltreffend, 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



## daadkracht

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.

89. 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 met EHS gepaard gaande omzet maakt onderdeel uit van de totale omzet Wmo in Zwolle, en de met EHS gepaard gaande omzet moet duidelijk zijn te onderscheiden in de verantwoording. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert de aanbieder elk jaar voor 1 april aan.
90. Indien de gemeente dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

## Gegevensuitwisseling

91. De gemeente communiceert waar mogelijk digitaal. De volgende applicaties worden gebruikt:
  - Toewijzingen en declaraties: iWmo.
  - Communicatie over de overeenkomst: Vendorlink (of vergelijkbaar).
  - Ondersteuningsplannen: Zorgmail of Cryptshare (of vergelijkbaar).
92. Voor het beveiligd 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

93. De aanbieder biedt vaste aanspreekpunten voor de volgende gemeentelijk functionarissen:
  - Beleidsadviseur
  - Contractmanager
  - Sociaal Wijkteam

De bedoeling is dat de hierboven genoemde afdelingen/functionarissen te maken hebben met één vast aanspreekpunt van de aanbieder. Dus op elk niveau één aanspreekpunt. 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 (of de vervanger) zijn voor urgente gevallen ten alle tijde rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor functionarissen van de gemeente.

94. 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



## daadkracht

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.

95. De aanbieder en gemeente voeren minimaal eenmaal per jaar een contractgesprek.

Als input voor dit gesprek levert de aanbieder informatie aan die bestaat uit een beschrijving en weergave in cijfers over de volgende onderwerpen:

- Bewegingen en verloop van aantal cliënten / voorzieningen / doorstroomcijfers incl. redenen.
- Participatiecijfers (conform bijlage).
- Gemeten cliënttevredenheid en cliëntervaringen; specifiek ingaand op wat vanuit cliëntperspectief het effect is van de verleende Integrale Thuisondersteuning op participatie en zelfredzaamheid (aangeleverd conform artikel 65).
- Ervaringen in de uitvoering met het Model Integrale Thuisondersteuning.
- Ervaringen in uitvoering met de toegang SWT (front en backoffice).
- Samenwerking met en beweging naar de sociale basis.
- Samenwerking met andere zorgaanbieders integraal werken / afstemmen zorg binnen een gezin.
- Klachtenrapportage (aangeleverd conform artikel 66)

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. 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.

## Bijlagen bij dit Programma van Eisen

- Beleidsregel Integrale Thuisondersteuning.pdf
- Nadere regels kwaliteitseisen maatschappelijk ondersteuning-maatwerkvoorzieningen.pdf
- Memo participatie Integrale Thuisondersteuning.pdf
- Tarievenblad Integrale Thuisondersteuning 2022 v1.pdf
- Toelichting SROI