



BRIELLE, HELLEVOETSLUIS EN WESTVOORNE

Productbeschrijving Begeleiding Voorne

Individuele begeleiding, groepsgewijze ondersteuning en dagbesteding

Inhoud

Inhoud.....	1
Inleidende bepalingen	2
Artikel 1 Definities.....	2
Artikel 2 Inhoud en Gebied	2
Begeleiding individueel en groep.....	2
Artikel 3 Begeleiding algemeen	2
Artikel 4 Dagbesteding.....	2
Artikel 5 Groepsgewijze ondersteuning	3
Artikel 6 Individuele begeleiding	3
Artikel 7 Niveaus begeleiding	3
Artikel 8 Vervoer	4
Artikel 9 Maaltijden	4
Levering en kwaliteit	5
Artikel 10 Toeleiding.....	5
Artikel 11 Levering.....	5
Artikel 12 Ondersteuningsplan	5
Artikel 13 Signalering	6
Artikel 14 Consultatie	6
Artikel 15 Kwaliteit.....	7
Artikel 16 Kennis en expertise.....	8
Artikel 17 Samenwerking.....	8
Verantwoording, bekostiging en facturatie.....	9
Artikel 18 Verantwoording	9
Artikel 19 Bekostiging.....	9
Artikel 20 Facturatie en administratie	9
Artikel 24 Social return	10
Artikel 25 Overname van Personeel.....	10

Inleidende bepalingen

Artikel 1 Definities

In de Productbeschrijving Begeleiding Voorne hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan wordt toegekend in de (Deel)Overeenkomst. Gedefinieerde begrippen zijn in de Productbeschrijving met een hoofdletter aangeduid.

Artikel 2 Inhoud en Gebied

- 2.1 De opdracht behelst het uitvoeren van de functies Individuele begeleiding en/of Groepsgewijze ondersteuning en/of Dagbesteding. Inschrijver biedt deze functies aan als maatwerkvoorziening die kunnen worden ingezet wanneer Gemeente hiervoor een indicatie heeft opgesteld.
- 2.2 De opdracht wordt uitgevoerd in één of meer gemeenten afhankelijk van de daartoe met Inschrijver aangegane Deelovereenkomst.
- 2.3 Er worden drie gebieden c.q. deelnemende gemeenten onderscheiden:
 1. Gemeente Brielle
 2. Gemeente Hellevoetsluis
 3. Gemeente Westvoorne.

Begeleiding individueel en groep

Artikel 3 Begeleiding algemeen

- 3.1 Begeleiding omvat activiteiten ter ondersteuning of bevordering van de zelfredzaamheid en participatie aan Cliënten van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. De begeleiding is afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon met een (verstandelijke) beperking, chronische psychische of psychosociale problemen en maakt zoveel mogelijk gebruik van de eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de Cliënt. Begeleiding is gericht op het voorkomen van (of in sommige gevallen begeleiden van) achteruitgang in of verbeteren van fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden en of het vergroten of behouden van de draagkracht van mantelzorgers, zodat Cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, zelfredzaam zijn en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Artikel 4 Dagbesteding

- 4.1 De Dienstverlener levert dagbesteding zodat de Cliënt wordt ondersteund bij het behalen van een of meer van de volgende resultaten:
 - a) Bieden van zinvolle dagbesteding;
 - b) Bieden van dagritme en structuur;
 - c) Stimuleren sociale contacten;
 - d) Voorkomen sociaal isolement;
 - e) Ontlasten mantelzorgers, bijvoorbeeld door het overnemen van toezicht en/of het ondersteunen bij en/of overnemen van handelingen;
 - f) Voorkomen, vertragen of begeleiden van achteruitgang in fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden;
 - g) Indien passend bij de ontwikkelmogelijkheden van de cliënt, het aanleren en/of onderhouden van (arbeids)vaardigheden afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de betrokkenen.
- 4.2 De invulling van de dagbesteding sluit aan op het (ontwikkel)niveau van de cliënt.
- 4.3 Dienstverlener handelt daarbij volgens de volgende uitgangspunten:
 - a) Dagbesteding wordt waar mogelijk voor verschillende doelgroepen gecombineerd;
 - b) Dienstverleners (die binnen de Gemeenten werkzaam zijn) werken samen om Dagbesteding zodanig vorm te geven dat dit optimaal bijdraagt aan de te bereiken resultaten en een efficiënte organisatie en uitvoering van de Dagbesteding;
 - c) Om het vervoer van en naar de Dagbesteding efficiënter te organiseren kan de Gemeente in overleg treden met de Dienstverlener en vervoerder over aanvangs- en eindtijden.

Artikel 5 Groepsgewijze ondersteuning

- 5.1 De Dienstverlener levert groepsgewijze ondersteuning zodat de Cliënt wordt ondersteund bij het behalen van een of meer van de volgende resultaten:
- a) Leren omgaan met fysieke en/of cognitieve beperkingen;
 - b) Het ondersteunen bij of het oefenen met vaardigheden of handelingen gericht op bevorderen van de zelfredzaamheid;
 - c) Het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie.
- 5.2 Groepsgewijze ondersteuning kan de vorm hebben van een kortdurend traject (bijvoorbeeld voor een cursus of training) voor het leren van specifieke vaardigheden of van een langdurend traject voor het behoud van vaardigheden en het voorkomen van het verlies van zelfstandigheid.

Artikel 6 Individuele begeleiding

- 6.1 De Dienstverlener levert ondersteuning zodat de Cliënt wordt ondersteund bij het behalen van één of meer van de volgende resultaten:
- a) Organiseren van deelname aan activiteiten in het dagelijks leven;
 - b) Ondersteunen bij de organisatie van een huishouding;
 - c) Het ondersteunen bij of het oefenen met vaardigheden of handelingen gericht op bevorderen van de zelfredzaamheid;
 - d) Het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie;
 - e) Stimuleren van sociale contacten en voorkomen van een sociaal isolement;
 - f) Zichzelf kunnen verzorgen en behoud en verbeteren van psychisch welbevinden;
 - g) Voorkomen van verwaarlozing of opname;
 - h) Het versterken en bevorderen van duurzame inzet sociale netwerk. Hierbij kan het gaan om het instrueren van het netwerk rond een Cliënt of het bevorderen van de inzet van het sociale netwerk.
 - i) Het toezien van de hulpverlener op Algemeen Dagelijkse Activiteiten (ADL)-activiteiten door de cliënt.
- 6.2 De ondersteuning is gericht op het bevorderen, het behoud of het vertragen of begeleiden van de achteruitgang van de zelfredzaamheid van de Cliënt. Bij zelfredzaamheid gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden die de Cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het kan gaan om het behoud van of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de Cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. Het kan dan gaan om zaken als het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het structureren van de dag. Maar ook om het bieden van praktische hulp en ondersteuning bij het uitvoeren of eventueel ondersteunen bij het oefenen van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid tot doel hebben.

Artikel 7 Niveaus begeleiding

- 7.1 Er worden drie niveaus van begeleiding onderscheiden: licht, middel en zwaar. Het niveau van de begeleiding hangt samen met de complexiteit van de te leveren ondersteuning, de benodigde expertise en/of groepsomvang en niet met de intensiteit.
- 7.2 Begeleiding basis:
Stelt geen nadere eisen aan groepsomvang of specialistische kennis.
- 7.3 Begeleiding extra:
Voor adequate ondersteuning van de Client worden nadere eisen gesteld aan de groepsomvang, kennis en ervaring van de in te zetten medewerker (onder andere probleemgedrag), is er sprake van deels niet planbare zorg en/of veel somatische ondersteuning nodig gedurende de dagbesteding.
- 7.4 Begeleiding specialistisch:
Adequate ondersteuning van de Cliënt vereist inzet van specialistische kennis.

Wmo maatwerkvoorziening	Niveau	Resultaten
Begeleiding individueel	Ondersteuning zelfredzaamheid basis	1. Ondersteunen van eigen vaardigheden 2. Ondersteunen bij voeren regie 3. Bevorderen zelfredzaamheid 4. Mantelzorg ontlasten 5. Bevorderen deelname aan maatschappelijke verkeer (participatie) 6. In staat de noodzakelijke ADL te verrichten
	Ondersteuning zelfredzaamheid extra	
	Ondersteuning zelfredzaamheid specialistisch	
Groepsgewijze ondersteuning	Ondersteuning bevordering of behoud vaardigheden	
Dagbesteding	Ondersteuning participatie basis	
	Ondersteuning participatie extra	
	Ondersteuning participatie specialistisch	

Tabel 1. Categorieën Begeleiding Individueel, groepsgewijze ondersteuning en dagbesteding

Wmo maatwerkvoorziening	Niveau	AWBZ 2014
Begeleiding individueel	Ondersteuning zelfredzaamheid basis	H126, H300
	Ondersteuning zelfredzaamheid extra	H127, H150
	Ondersteuning zelfredzaamheid specialistisch	H152, H153
Groepsgewijze ondersteuning	Ondersteuning bevordering of behoud vaardigheden	Nvt
AWBZ 2014 Dagbesteding	Ondersteuning participatie basis	F125, H531, H811, H812
	Ondersteuning participatie extra	H533, H800, H833
	Ondersteuning participatie specialistisch	H813

Tabel 2. Conversietabel begeleidingsproducten in de AWBZ (2014) naar begeleiding Individueel, groepsgewijze ondersteuning en dagbesteding

Artikel 8 Vervoer

- 8.1 Indien de Cliënt een indicatie heeft voor vervoer, dan dient de Dienstverlener te zorgen voor adequaat vervoer van het woonadres naar de dagbestedingslocatie en terug.
- 8.2 De tarieven die de Dienstverlener voor het vervoer bij de Gemeente kan declareren zijn opgenomen in Bijlage 2 van de Deelovereenkomst.

Artikel 9 Maaltijden

- 9.1 In het geval van Dagbesteding kan de Dienstverlener in overleg met de Cliënt de mogelijkheid bieden aansluitend op de dagbesteding een maaltijd te nuttigen. De Dienstverlener kan hier maximaal € 2,50 of € 5,49 voor in rekening brengen bij de Cliënt voor respectievelijk een brood- of warme maaltijd.
- 9.2 Het aanbieden van maaltijden is niet van toepassing als dit in 2014 ook niet werd aangeboden of als dit niet wenselijk is in het kader van het bevorderen of het behoud van zelfredzaamheid en eigen kracht van betreffende doelgroep.

Levering en kwaliteit

Artikel 10 Toeleiding

- 10.1 De in dit document beschreven vormen van ondersteuning betreffen maatwerkvoorzieningen die alleen geleverd kunnen worden na een beschikking voor een maatwerkvoorziening van de gemeente aan de Cliënt.
- 10.2 Nadat een beschikking voor een maatwerkvoorziening is afgegeven vindt de toeleiding naar een Dienstverlener plaats aan de hand van de volgende overwegingen:
 - a) Keuzevrijheid van de Cliënt is het primaire criterium, mits de geprefereerde Dienstverlener in staat is de maatwerkvoorziening te leveren en voor het betreffende perceel is gecontracteerd;
 - b) Bij afwezigheid van een voorkeur voor één van de Dienstverleners selecteert de Gemeente de Dienstverlener. Zie ook artikel 9.1 van de Deelovereenkomst.

Artikel 11 Levering

- 11.1 Dienstverlener is te allen tijde gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van diensten, welke binnen deze raamovereenkomst gecontracteerd zijn.
- 11.2 De Dienstverlener is niet verplicht Cliënten te accepteren die buiten de expertise (doelgroep) van de Dienstverlener ligt. Ook is de Dienstverlener niet verplicht Cliënten te accepteren indien er sprake is van een wachtlijst die de Dienstverlener vooraf bij de Gemeente heeft gemeld. Wanneer de Dienstverlener van oordeel is dat er andere zwaarwegende redenen zijn waarom acceptatie niet in redelijkheid van de Dienstverlener gevraagd kan worden volgt overleg met de Gemeente.
- 11.3 Indien er bij de Dienstverlener een wachttijd ontstaat voor producten die de Gemeente kan afnemen, dan meldt de Dienstverlener dit direct bij de Gemeente.
- 11.4 De Dienstverlener start de levering van de ondersteuning binnen tien (10) werkdagen na het afgeven van de beschikking, tenzij de gemeentelijke beschikking expliciet een andere startdatum vermeldt. In uitzonderlijke gevallen mag een organisatie, mits met de Gemeente hier overeenstemming over is bereikt, de ondersteuning later dan (tien) 10 werkdagen na het afgeven van de beschikking initiëren.
- 11.5 De Dienstverlener biedt, wanneer nodig, ook in de avonduren of in het weekend ondersteuning aan de Cliënt. Voor cliënten die ondersteuning ontvangen in het kader van het overgangsrecht mag de Dienstverlener voor Dagbesteding een onregelmatigheidstoeslag van 1,4% per dagdeel en voor individuele begeleiding 2,5% per uur in rekening brengen.
- 11.6 Wanneer de Dienstverlener niet in staat is de in de beschikking vermelde zorg naar aard en omvang te leveren aan de toegewezen Cliënt dient de organisatie dit direct te melden bij de gemeente. De gemeente zal daarop - indien dit naar oordeel van de gemeente in het belang is van de Cliënt - de Cliënt naar een andere organisatie toeleiden.
- 11.7 De individuele begeleiding wordt zoveel mogelijk geboden door maximaal twee vaste medewerkers.
- 11.8 ADL-activiteiten en noodzakelijke persoonlijke verzorging (niet-lijfgebonden zorg) worden, zo nodig, tijdens de activiteiten van de dagbesteding door de Dienstverlener geborgd.
- 11.9 Dienstverlener draagt de verantwoordelijkheid voor de inzet, begeleiding, waardering en afstemming met informele zorg.
- 11.10 De Dienstverlener stimuleert de Cliënt actief tot het zoveel mogelijk benutten van de eigen kracht en draagt zorg voor de inzet van en samenwerking met de sociale omgeving van de Cliënt (waaronder mantelzorgers) en vrijwilligers waar mogelijk.
- 11.11 Het beëindigen van ondersteuning bij een Cliënt met een lopende indicatie door een Dienstverlener kan alleen plaatsvinden na overleg met en instemming van de gemeente.

Artikel 12 Ondersteuningsplan

- 12.1 De Dienstverlener levert Wmo-ondersteuning die is gebaseerd op de door de Gemeente gestelde indicatie en passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.
- 12.2 De Dienstverlener stelt per Cliënt een Ondersteuningsplan op, waarin de doelen, de aard en intensiteit van de ondersteuning zijn vastgelegd richting de Cliënt. Het Ondersteuningsplan is gericht op het behalen van de resultaten welke vermeld staan in de beschikking.

- 12.3 Dienstverlener geeft, indien aan de orde, in het Ondersteuningsplan aan hoe individuele begeleiding, groepsgewijze ondersteuning en dagbesteding worden gecombineerd.
- 12.4 De status van de ondersteuning en de stand van zaken met betrekking tot de te behalen resultaten zijn op aanvraag voor de gemeente inzichtelijk.
- 12.5 Dienstverlener geeft in het Ondersteuningsplan aan hoe hij de eigen kracht en zelfredzaamheid van de Cliënt vergroot of behoudt en hoe de inzet van en samenwerking met de sociale omgeving (waaronder mantelzorgers) en vrijwilligers wordt vormgegeven.

Artikel 13 Signalering

- 13.1 Dienstverlener heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Dienstverlener in overleg treedt met de Gemeente op het moment dat Dienstverlener op basis van zijn eigen professioneel oordeel constateert dat:
- a) De geboden ondersteuning qua omvang niet voldoende of teveel is om de doelen/resultaten die zijn vastgesteld in het Begeleidingsplan van de Cliënt te bereiken;
 - b) De doelen/resultaten die zijn vastgesteld in het Ondersteuningsplan van de Cliënt niet of niet geheel bereikt kunnen worden met de geboden ondersteuning, dan wel wanneer de Cliënt behoefte heeft aan een ander type zorg of ondersteuning dan de door de Dienstverlener geboden ondersteuning;
 - c) De doelen/resultaten zoals opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van een voorliggende voorziening¹;
 - d) Het eigen netwerk/omgeving van de Cliënt op een intensievere manier een rol kunnen spelen bij het behalen van de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt, waarmee de inzet van de professionele ondersteuning verminderd kan worden;
 - e) De doelen/resultaten zoals opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt niet passend zijn bij de behoefte, situatie, omgeving, mogelijkheden van de Cliënt;
 - f) De situatie van de Cliënt verslechtert en/of er andere problemen zijn dan waar de ondersteuning op is gericht;
- 13.2 Dienstverlener houdt te allen tijde de veiligheid van de Cliënt in het oog en meldt onveilige situaties bij de gemeente.
- 13.3 Indien Dienstverlener een zorg mijdende inwoner opmerkt, waar de inzet van zorg en/of hulp nodig is, dan meldt de Dienstverlener dit direct aan de Gemeente.
- 13.4 De signalerende functie geldt ook ten aanzien van mogelijke overbelasting en/of uitval van de mantelzorger.
- 13.5 De Dienstverlener voert bij de Cliënt na het aanvangen van de Levering een nulmeting en ieder volgend jaar een evaluatie uit. Doel is om in kaart te brengen of er problemen op andere leefgebieden spelen dan die waar de Dienstverlener zich met de geboden ondersteuning op richt. Deze jaarlijkse evaluatie wordt beschouwd als een onderdeel van de hulpverlening. De jaarlijkse evaluatie wordt uitgevoerd met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). De Dienstverlener rapporteert de resultaten aan de Gemeente indien de Cliënt op één of meer leefgebieden een drie (3) of lager scoort. Uitgezonderd van jaarlijkse evaluatie zijn cliënten voor wie een Systeemplan wordt opgesteld of wordt uitgevoerd en cliënten waar minder dan een jaar geleden een onderzoek (brede vraagverheldering) is uitgevoerd.

Artikel 14 Consultatie

- 14.1 Ten behoeve van een goede toeleiding naar adequate ondersteuning is de Dienstverlener beschikbaar voor consultatie over in te zetten ondersteuning voor individuele cliënten. Zowel de Gemeente als Dienstverleners onderling kunnen een beroep doen op deze consultatie.
- 14.2 Indien de Dienstverlener buiten proportioneel veel tijd kwijt is aan consultatie door andere Dienstverleners dan kan deze Dienstverlener in overleg treden met de gemeente. In overleg kan besloten worden een deel van de uren consultatie te vergoeden.
- 14.3 Onder consultatie wordt niet verstaan enige vorm van overleg over een Cliënt die op dat moment ondersteuning ontvangt van de Dienstverlener, en ook niet de mondelinge en schriftelijke informatie die de Dienstverlener verstrekt aan de Gemeente ten behoeve van het

¹ Onder voorliggende voorziening wordt een voorziening verstaan die minder kosten met zich meebrengt in vergelijking tot de voorziening die op dat moment wordt ingezet. Een algemene voorziening is altijd voorliggend op groepsbegeleiding. Groepsbegeleiding is voorliggend op individuele begeleiding.

verkrijgen van een herindicatie voor een Cliënt die reeds bij de Dienstverlener in zorg is of was.

Artikel 15 Kwaliteit

- 15.1 De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van de ondersteuning c.q. uitvoering van de deellovereenkomst waarbij de beschikking het uitgangspunt is, dat wil zeggen:
- a) Veilig, doeltreffend en gericht op de in de indicatie gestelde doelen;
 - b) Afgestemd op de persoonlijke situatie van de Cliënt;
 - c) Voldoet aan de relevante professionele en branchegerichte standaarden;
 - d) Met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.
- 15.2 De Dienstverlener voert de dienstverlening uit binnen de kwaliteitskaders zoals gesteld in de verordeningen van de gemeente.

Eisen aan de organisatie

- 15.3 Dienstverlener draagt zorg voor medezeggenschap van Cliënten en faciliteert hieraan deelnemende Cliënten bij de uitvoering van hun vertegenwoordigende rol. De Dienstverlener geeft de medezeggenschap van Cliënten vorm op een wijze die voldoet aan de eisen die de Wmo 2015 en de verordening van de gemeente daaraan stellen.
- 15.4 Dienstverlener draagt zorg voor een klachtenregeling die voldoet aan de eisen die daaraan gesteld worden in de Wmo 2015 en de gemeentelijke Wmo-verordening.
- 15.5 Dienstverlener hanteert de meldingsregeling calamiteit en geweld zoals uitgewerkt in de verordening van de Gemeente.
- 15.6 Dienstverlener is verplicht om calamiteiten en geweld zoals bedoeld in de meldingsregeling (genoemd in vorige lid) direct te melden bij de toezichhoudende ambtenaar.
- 15.7 Dienstverlener voldoet aan de huidige eisen zoals gesteld in de Wmo en voldoet per 1 januari 2015 aan de eisen zoals vastgelegd in de nieuwe Wmo en alle overige relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 15.8 Dienstverlener volgt geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, richtlijnen, best practice, veelbelovende of evidence-based methodes en implementeert deze in zijn werkwijze. Indien noodzakelijk wordt beredeneerd en transparant afgeweken.
- 15.9 Dienstverlener werkt mee aan inspecties (welke in relatie staan tot de uit te voeren werkzaamheden van de Dienstverlener) en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.

Eisen aan het personeel

- 15.11 Dienstverlener beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om Cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- 15.12 Dienstverlener beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden die beroepsmatig in contact komen met Cliënten, die bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden bij Dienstverlener niet ouder is dan drie (3) maanden. Voor nieuw personeel geldt deze eis met ingang van 1 januari 2015. Voor zittend personeel geldt de eis met ingang van 1 juli 2015. Tevens bieden de gemeenten de mogelijkheid aan Dienstverleners om voor langzittend personeel (dat voor 1 januari 2008 bij de Dienstverlener in dienst is getreden) in plaats van een VOG aan te vragen, te verklaren dat haar medewerkers die in Voorne ingezet worden voor het uitvoeren van begeleiding in het kader van de Deellovereenkomst begeleiding Voorne, die voor 1 januari 2008 in dienst zijn getreden, waarvoor geen verklaring omtrent gedrag in het dossier aanwezig is, niet zijn veroordeeld voor feiten die zouden leiden tot het weigeren van een aanvraag van een VOG. Aanbieders dienen deze verklaring zelf op te stellen en aan de inschrijving toe te voegen.
- 15.13 Het in te zetten personeel van Dienstverlener houdt zich aan de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode huiselijk geweld.
- 15.14 Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal.
- 15.15 Het in te zetten personeel van Dienstverlener, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan wie hulp en/of begeleiding wordt geboden, is tenminste in het bezit van de opleiding, certificeringen, (geldige) registratie en bekwaamheid, welke wettelijk gesteld worden aan het uitvoeren van de werkzaamheden.

- 15.16 Werknemers van de Dienstverlener zijn cultuursensitief: Bij de bejegening van Cliënten, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond van de Cliënt, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
- 15.17 Het in te zetten ambulant werkende personeel bestaat zoveel mogelijk uit een poule vaste medewerkers die gericht is op deze regio (Voorne), zodat zij voor cliënten, andere professionals en omwonenden herkenbaar en benaderbaar zijn.
- 15.18 Het in te zetten personeel heeft een goede kennis van de lokale en regionale sociale kaart.

Artikel 16 Kennis en expertise

- 16.1 De Dienstverlener beschikt over de relevante kennis van de doelgroep(en) waartoe de Cliënt behoort om adequate ondersteuning te kunnen bieden.
- 16.2 De Dienstverlener beschikt over voldoende specialistische kennis van en ruime ervaring met één of meerdere van de onderstaande doelgroepen om deze adequaat en professioneel te kunnen ondersteunen:
 1. Mensen met een somatische beperking;
 2. Mensen met een lichamelijke beperking;
 3. Mensen met een (licht) verstandelijke beperking;
 4. Mensen met psychische en psychiatrische problematiek;
 5. Mensen met niet-aangeboren hersenletsel;
 6. Mensen met een chronische ziekte of aandoening;
 7. Mensen met dementie.

Artikel 17 Samenwerking

Met de cliënt

- 17.1 De Dienstverlener draagt zorg voor een correcte bejegening van en goede samenwerking met de Cliënt.
- 17.2 Indien tijdens de hulpverlening zaken, die eigendom zijn van de Cliënt stuk raken of beschadigd worden, door toedoen of voortvloeiend uit handelen van de hulpverlener, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. De Dienstverlener kan een verschuldigde eigen bijdrage in verband met een door de Dienstverlener hiervoor afgesloten aansprakelijkheidsverzekering niet bij de Cliënt in rekening brengen.

Met andere Dienstverleners

- 17.3 Indien er bij de Cliënt of binnen het systeem van de Cliënt meerdere personen of organisaties betrokken zijn die zorg en/of ondersteuning leveren aan de Cliënt en/of het systeem, dan wordt samen met alle betrokkenen (Cliënt, systeem, andere betrokken personen en organisaties) een Systeemplan opgesteld, door de Dienstverlener dan wel door de casusregisseur die door de Gemeente is aangewezen.
- 17.4 Het Systeemplan bevat alle resultaten, de acties die ondernomen moeten worden om de resultaten te behalen, wie verantwoordelijk is voor welke actie(s), en wanneer elke actie moet zijn ingezet dan wel afgerond. Het Systeemplan is kort, bondig en begrijpelijk geschreven en bestaat uit niet meer dan twee (2) A4. Het systeemplan is de leidraad voor de hulpverleners en de cliënt/systeem zelf. Het Systeemplan is aanvullend op het Ondersteuningsplan van de Dienstverlener (zie artikel 12).
- 17.5 De Dienstverlener is gehouden actief en constructief samen te werken met de professionals van andere Dienstverleners (al dan niet Dienstverleners), vrijwilligers, mantelzorgers en andere betrokken personen die rond de Cliënt actief zijn. Dit houdt in elk geval in dat de Dienstverlener de in het Systeemplan gemaakte afspraken nakomt en zich inspannt om de hierin geformuleerde doelen te bereiken.
- 17.5 Indien de Dienstverlener door de Gemeente wordt aangewezen als casusregisseur dan bepaalt de Gemeente in overleg met de Dienstverlener in hoeverre en in welke mate daar aanvullende uren voor in rekening gebracht mogen worden.
- 17.6 Dienstverleners werken actief mee aan het vullen en gebruiken van de sociale kaart van MEE en de bijbehorende app, waarmee lokaal werkende medewerkers elkaar rechtstreeks kunnen

vinden en benaderen. De Gemeente stelt de Sociale Kaart en de app beschikbaar aan deze medewerkers. Voor het gebruik van de sociale kaart en de app worden geen kosten bij de Dienstverlener in rekening gebracht.

Met de gemeente

- 17.5 Voor aanvang, tussentijds en bij afsluiting van de ondersteuning vindt overleg plaats tussen Dienstverlener en de Gemeente over de ingezette ondersteuning en de voortgang ervan.
- 17.6 De Dienstverlener stelt twee (2) personen aan als contactpersoon voor Gemeente (management en operationeel). Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Dienstverlener. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
- 17.7 Bij personele wisselingen stelt de Dienstverlener de Gemeente direct op de hoogte.

Verantwoording, bekostiging en facturatie

Artikel 18 Verantwoording

- 18.1 Ten behoeve van de levering, verantwoording en sturing ten aanzien van het product. Begeleiding is gegevensuitwisseling tussen Partijen noodzakelijk. Via de iWmo-standaard zijn landelijke afspraken gemaakt over techniek en taal voor de communicatie tussen Dienstverleners en Gemeenten waar het gaat om:
 - 1. De toewijzing van de ondersteuning;
 - 2. De start van de ondersteuning;
 - 3. Eventuele mutatie of beëindiging van de ondersteuning;
 - 4. De declaratie over de geleverde ondersteuning.Partijen maken voor deze onderdelen gebruik van de iWmo-standaard.
- 18.2 Partijen verplichten zich om in aanvulling op de iWmo-standaard gegevens uit te wisselen die van rechtswege worden gevraagd waarbij de tijdigheid en het format wordt gehanteerd zoals dit van rechtswege is opgedragen.
- 18.3 Tenslotte zal gegevensuitwisseling plaatsvinden ten behoeve van het afspreken en monitoren van de ontwikkeling in de prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen alsmede de resultaten op cliëntniveau.
- 18.4 De gegevensuitwisseling zal primair plaatsvinden met behulp van de formats van de iWmo en waar mogelijk via het platform van de iWmo. Op voordracht van de in 2014 in te stellen 'werkgroep Gegevensoverdracht' - bestaande uit de Voornse gemeenten en door de Voornse gemeente gecontracteerde Dienstverleners - kunnen hieraan gegevensuitwisselingen worden toegevoegd of aangepast.
- 18.5 Partijen verplichten zich om er voor te zorgen dat alle gegevensuitwisselingen en alle informatieverstrekkingen betrouwbaar en sluitend zijn.
- 18.6 Periodiek is er regulier overleg tussen Dienstverlener en Gemeente, de frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. In deze overleggen kijken Partijen naar de ontwikkeling in de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen.
- 18.7 Bij ondermaats presteren ten opzichte van de gemaakte afspraken door de Dienstverlener, behoudt de Gemeente het recht om maatregelen te treffen om de kwaliteit van dienstverlening op het afgesproken niveau te krijgen. Deze maatregelen betreffen in eerste instantie de verhoging van de frequentie van het overleg en indien na meermalen overleg de kwaliteit van de dienstverlening niet verbetert, in tweede instantie het overzetten van Cliënten naar andere Dienstverleners zonder dat hiervoor enige geldelijke vergoeding tegenover staat.
- 18.8 Bij ondermaats presteren ten opzichte van de gemaakte afspraken door de Gemeente, behoudt de Dienstverlener het recht om over de aantoonbaar hierdoor gemaakte noodzakelijke extra kosten met de gemeente in overleg te gaan.
- 18.9 Partijen evalueren jaarlijks de uitvoering van de Deelovereenkomst.

Artikel 19 Bekostiging

Voor de Dienstverlening gelden tarieven zoals opgenomen in artikel 8 van bijlage 3 van de Deelovereenkomst SDV Begeleiding.

Artikel 20 Facturatie en administratie

- 20.1 De Dienstverlener beschikt over een adequate bedrijfsadministratie waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig (deels via het CAK) gegevens aan de gemeente kunnen worden geleverd:
- a) De declaratie van de geleverde diensten vinden Vierwekelijks plaats;
 - b) De Dienstverlener verantwoordt jaarlijks, uiterlijk voor 1 juni in het volgende jaar, de juistheid van de gedeclareerde, geleverde diensten. Deze verantwoording is voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant;
 - c) De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem (in verband met gegevensuitwisseling via het CAK). De Opdrachtnemer genereert en levert de relevante gegevens om de Eigen bijdrageregeling op juiste wijze te kunnen uitvoeren. De gegevensuitwisseling richting CAK stemt op Cliëntniveau overeen met de declaratie aan de Gemeente, qua omvang en qua kosten, voor zover dit zou moeten.
- 20.2 Dienstverlener kan de ondersteuning declareren waarvoor de opdracht is gegeven. Gedeclareerde inzet zonder geldige opdracht of nadrukkelijke toestemming van de Gemeente wordt niet vergoed.
- 20.3 Indien de Dienstverlener - in geval van crisis - geen contact kan krijgen met een bevoegde ambtenaar, dan kan de Dienstverlener op basis van deze overeenkomst de noodzakelijke zorg leveren. Achteraf zal alsnog de opdracht tot levering worden verstrekt. Gedurende de looptijd van de overeenkomst bespreken Dienstverleners en Gemeenten gezamenlijk welke situaties als crisis aangemerkt kunnen worden en welke producten in deze gevallen het beste ingezet kunnen worden.
- 20.4 Gemeente zal steekproefsgewijs op onderdelen controleren.

Artikel 21 Social return

In het kader van maatschappelijke verantwoordelijkheid spant de Dienstverlener zich concreet en realistisch om niet in bij de vervulling van Social Return. De Dienstverlener heeft daarnaast ook een inspanningsverplichting om samen met de gemeenten te komen tot leerwerktrajecten. Ook zal de Dienstverlener concrete verzoeken hiertoe van de gemeente serieus trachten succesvol ten uitvoer te brengen.

Artikel 22 Overname van Personeel

Dienstverleners zullen zich over en weer inspannen om, indien het mogelijk en wenselijk is, eventueel boventallig personeel bij een bepaalde Dienstverlener, in dienst te nemen bij een andere Dienstverlener, dan wel personeel te begeleiden van werk naar werk.