

**Deelovereenkomst
voor het leveren van**

Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

tussen

Gemeente Gouda

en

Dienstverleners vermeld in bijlage 1

Partijen

Gemeente Gouda, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Burgemeester Jamesplein 1, 2803 PG te Gouda, verder de **Gemeente**, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Gouda

en

Dienstverleners vermeld in **bijlage 1**.

De Overeenkomst noemt Dienstverleners ook separaat van elkaar **Dienstverlener**.
De Overeenkomst noemt Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Deelovereenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op 15 september 2014 een Basisovereenkomst en een Deelovereenkomst Beschermd Wonen (Wet maatschappelijke ondersteuning) voor ondertekening open voor Dienstverleners en Dienstverleners hebben deze ondertekend.
- B. De Deelovereenkomst ziet op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van beschermd wonen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door Gemeente en Dienstverleners tezamen.
- C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in samenspraak van Gemeente met Dienstverleners komen tot een nieuwe invulling van de onderdelen die uit de AWBZ overgeheveld worden naar de Wmo 2015.
- D. De invulling van deze diensten moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Cliënten en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Cliënten centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
- E. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerklijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Cliënten, het verandervermogen van Dienstverleners en hun medewerkers en de faciliterende rol van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- F. Gemeente wenst de onder D. genoemde visie met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Dienstverleners, maar met als financiële kader de door Gemeente voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen begrote middelen. Bij het realiseren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en een innovatieve prijsopbouw en bekostigingsmodel.
- G. Gemeenten hebben op 30 mei 2017 het Inkoopkader 2018-2020 'Overeenkomsten met zorg geregeld' vastgesteld en wensen het daarin verwoorde beleid te realiseren onder

meer door verlenging en aanpassing van deze Deelovereenkomst. Dienstverleners hebben kennis genomen van genoemd inkoopkader en wensen bij te dragen aan de daarin geformuleerde doelstellingen.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begrippen	5
Artikel 2 Voorwerp van de Overeenkomst	6
Artikel 3 Algemene voorwaarden	6
Artikel 4 Duur van de Overeenkomst	7
Artikel 5 Opzegging van de Deelovereenkomst	7
Artikel 6 Wijzigingen in wet- en regelgeving en/of uitvoering van overheidsbeleid	8
Artikel 7 Fysieke overlegtafel	9
Artikel 8 Toetreding	9
Artikel 9 Eisen aan de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen	9
Artikel 10 Prijsstelling	10
Artikel 11 Facturatie en betaling	10
Artikel 12 Inspanningsverplichting	11
Artikel 13 Overmacht	11
Artikel 14 Gedeeltelijke nietigheid	11
Artikel 15 Evalueren en wijzigingen	11
Artikel 16 Privacy en gegevensverwerking	12
Artikel 17 Geheimhouding	12
Artikel 18 Onderaanneming	12
Artikel 19 Social Return (SR)	13
Artikel 20 Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring	13
Artikel 21 Materiële controle en Fraudeonderzoek	14
Artikel 22 Landelijk berichtenstelsel	14
Artikel 23 Administratieve vereisten	15
Artikel 24 Financiële verantwoording en controle bij jaarafsluiting	15
Artikel 25 Periodiek overleg tussen Partijen	15
Artikel 26 Communicatie	16
Artikel 27 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)	16
Artikel 28 Geschillen	16
Artikel 29 Rechtskeuze	16
BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN BESCHERMD WONEN	17
Artikel 30 Toegang tot de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen	17
Artikel 31 Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen en eisen daaraan	17
Artikel 32 Toekomstplan en ervaringsdeskundigen	18
Artikel 33 Kwaliteit en kwaliteitsborging	18
Artikel 34 Calamiteiten	20
Artikel 35 Klachten en medezeggenschap	20
Artikel 36 Informatieverstrekking	21
Artikel 37 Toezicht, controle en verantwoording	21
Artikel 38 Protocol afwezigheid	22
Artikel 39 Overgangsbepalingen	22
Bijlage 1 Overzicht Dienstverleners	24
Bijlage 2 Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen	24
Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Gouda	24
Bijlage 4 Overzicht iWmo-berichten	24
Bijlage 5 Privacy: verwerking van persoonsgegevens	25
Bijlage 6 Klachtenrapportage	26
Bijlage 7 Kwaliteitseisen VNG	27

Artikel 1

Begrippen

- 1.1 Besluit: Vaststelling recht op bepaalde voorzieningen, wanneer deze worden verstrekt en in welke vorm.
- 1.2 Calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid.
- 1.3 Cliënt: een ingezetene van Nederland die een Besluit heeft ontvangen.
- 1.4 Declaratiereg: een betalingsverplichting op cliëntniveau.
- 1.5 Deelovereenkomst: deze Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 1.6 Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Cliënten.
- 1.7 Evaluatieverslag Dienstverlener: Het evaluatieverslag wordt ingevuld bij beëindiging van de ondersteuning of minimaal 8 weken voorafgaand aan de einddatum van de toewijzing en de behoefte voor de aanvraag herindicatie aanwezig is. Inwoner, dienstverlener en “toegang” bekijken of de resultaten wel of niet behaald zijn. Ook wordt onderzocht of de gemaakte afspraken zijn nagekomen.
- 1.8 Factuur: een document dat een betalingsverplichting weergeeft en bestaat uit een samenstel van Declaratieregels.
- 1.9 Fraudeonderzoek: een onderzoek waarbij de Gemeente nagaat of de Cliënt of Dienstverlener valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van deze Overeenkomst betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de Cliënt dan wel Dienstverlener geen recht heeft of recht kan hebben.
- 1.10 Gemeente: de gemeente Gouda optredend in de functie van centrumgemeente voor de regio Midden Holland.
- 1.11 Gespreksverslag gemeente: Vastlegging gesprek met aanvrager. Tijdens gesprek o.a. onderzoek naar zelfredzaamheid (zie 31.2)
- 1.12 Indicatiebesluit: Er heeft een officiële beoordeling plaatsgevonden en er is vastgesteld dat een persoon recht heeft op een voorziening.
- 1.13 Indicatiestelling: Het beoordelen of iemand recht heeft op zorg en hoeveel zorg nodig is al of niet leidend tot een Indicatie. De juridische basis wordt gevormd door de Wmo en de bijbehorende gemeentelijke verordening(en) en regeling(en).
- 1.14 Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van diensten inhoudende:
 - a. wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding;
 - b. gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen.
- 1.15 Materiële controle: een onderzoek waarbij de gemeente nagaat of de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte prestatie is geleverd en of die prestatie:

- a. aansluit bij een door of namens het college afgegeven beschikking, inhoudende dat Cliënt in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen,
 - b. indien het college een aanbieder heeft gemandateerd om namens hem de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen te verstrekken, binnen dat mandaat valt.
- 1.16 Plan van aanpak/ondersteuningsplan gemeente: Plan van aanpak (PvA) bevat de voor Inwoner te bereiken doelen en resultaten. Dienstverlener baseert het aanbod op het PvA. Dienstverlener overlegt met Inwoner over de uitvoering van het PvA.
- 1.17 Ondersteuningsplan Dienstverlener: Weergave van de afspraken tussen inwoner en dienstverlener over de doelen van de ondersteuning en de wijze waarop eraan gewerkt wordt deze te bereiken.
- 1.18 Resultaat: Partijen streven met de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen naar het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, van het psychisch en psychosociaal functioneren, van stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, van het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of van het afwenden van gevaar voor de cliënt of andere personen.
- 1.19 Toegang: activiteiten die erop gericht zijn vast te stellen of een inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening.
- 1.20 Verlengen van de indicatie: Het op basis van de indicatie bestaande recht op zorg blijft (langer) bestaan.
- 1.21 Verzoek voor herindicatie: Herindicatie is het opnieuw vaststellen van de aard en mate van de zorgbehoefte.

Artikel 2

Voorwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Dienstverlener voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen uit zoals genoemd in bijlage 2 bij de Overeenkomst in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

Artikel 3

Algemene voorwaarden

- 3.2 Op de Deelovereenkomst zijn de 'Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van de Gemeente Gouda' (bijlage 3) van toepassing.
- 3.3 Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing.
- 3.4 Indien wettelijk verplicht zijn wel leveringsvoorwaarden van toepassing op de Overeenkomst die Dienstverlener sluit met een Cliënt voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen onder de Overeenkomst.
- 3.5 In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
- de Basisovereenkomst Sociaal Domein Wet maatschappelijke ondersteuning – tenzij in deze Deelovereenkomst uitdrukkelijk van bepalingen in de Basisovereenkomst is afgeweken;
 - de Deelovereenkomst en bijlagen;
 - de algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van Gemeente Gouda.

Artikel 4

Duur van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2015 en eindigt op 31 december 2020.
- 4.2 De Overeenkomst wordt niet stilzwijgend verlengd. Gemeente kan de Overeenkomst twee maal verlengen met een periode van twee jaar (van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2022 en van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2024). Indien de Gemeente die verlenging wenst, maakt zij dit tenminste zes kalendermaanden voor het einde van de termijn in het vorige lid genoemd schriftelijk kenbaar (kan per e-mail).

Artikel 5

Opzegging van de Deelovereenkomst

- 5.1 Elke Partij kan deze Overeenkomst tussentijds beëindigen per brief die is ondertekend door een daartoe bevoegd bestuurder. Daarbij geldt een opzegtermijn van zes kalendermaanden die ingaat op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief door de opgezegde partij is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners, tenzij de Gemeente de Deelovereenkomst opzegt met alle Dienstverleners tegelijk, waarbij de Deelovereenkomst voor Partijen eindigt.
- 5.2 Als een Dienstverlener gebruik maakt van de in lid 1 en lid 8 vermelde mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat in overleg te treden met andere Dienstverleners van Gemeente over de overname van personeel, onverminderd het bepaalde in de artikelen 662 en 663 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en over het zo veel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en Cliënten. Dienstverlener stelt vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat het tijdig borgen van zorgcontinuïteit voor zijn cliënten op de in dit lid aangegeven wijze centraal. Gemeente ziet erop toe dat Dienstverlener die opzegt zich zo veel mogelijk inspant de overname en het voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties te bewerkstelligen. Opzeggende Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat:
 - bouwt Dienstverlener de lopende Dienstverleningsopdrachten af en komt niet langer in aanmerking voor nieuwe Dienstverleningsopdrachten. Verwijzers kunnen geen Cliënten meer doorverwijzen naar Dienstverlener.
 - is de opzegging als vermeld in lid 1 openbare informatie.
- 5.3 Gemeente heeft het recht de Deelovereenkomst tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende brief te beëindigen met alle Dienstverleners met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief door Dienstverleners is ontvangen.
- 5.4 Gemeente kan de Deelovereenkomst met een Dienstverlener tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende brief (buitengerechtigde verklaring) per direct beëindigen:
 - als een fusie of overname van Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Cliënten;
 - als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden;

- als aan Dienstverlener surseance van betaling is verleend of als Dienstverlener in staat van faillissement verkeert;
- als Dienstverlener bij een onherroepelijk vonnis of arrest is veroordeeld op een van de gronden genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012;
- als Dienstverlener voor de duur van tenminste 12 kalendermaanden geen 'Toewijzingsbericht (301-bericht)' heeft ontvangen en geen diensten levert onder de overeenkomst aan Cliënten.

Bij een opzegging die gebaseerd is op in dit lid genoemde gronden zet Gemeente de Overeenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners.

- 5.5 Gemeente controleert steekproefsgewijs of Dienstverleners de diensten uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en/of het Gezinsplan. Gemeente past bij de controlewerkzaamheden het Landelijk controleprotocol toe. Als Gemeente constateert dat Dienstverlener toerekenbaar tekortschiet in de uitvoering van de diensten zoals uitgewerkt in het Besluit en/of het Gezinsplan, stelt hij Dienstverlener schriftelijk in gebreke. Dienstverlener krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Dienstverlener ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan trekt Gemeente de Dienstverleningsopdracht in. Gemeente is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten.
- 5.6 Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht terugtrekt bij dezelfde Dienstverlener, dan voldoet Dienstverlener niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en kan Gemeente jegens deze Dienstverlener gebruik maken van zijn mogelijkheden zoals beschreven in het vierde lid.
- 5.7 Als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden en om die reden deelname aan de Deelovereenkomst is opgezegd, kan Gemeente gedurende zes maanden weigeren Dienstverlener opnieuw toe te laten tot deelname aan de Deelovereenkomst en de Basisovereenkomst.
- 5.8 Elke Partij kan de afspraken over de levering van één of meerdere specifieke diensten zoals opgenomen in bijlage 2 van deze Deelovereenkomst tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief door de opgezegde partij is ontvangen.

Artikel 6

Wijzigingen in wet- en regelgeving en/of uitvoering van overheidsbeleid

- 6.1 Bij wijzigingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid treden de Gemeente en Dienstverleners in overleg via de fysieke overlegtafel.
- 6.2 In het in het vorige lid bedoelde overleg zoeken de Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk in redelijkheid naar een oplossing waarbij het door de Rijksoverheid aan de Gemeente beschikbaar gestelde budget voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen een leidende factor is.

Artikel 7

Fysieke overlegtafel

- 7.1 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 10 van de Basisovereenkomst zal de Gemeente onderwerpen die deze Deelovereenkomst aangaan en ten aanzien waarvan geldt dat het volgen van de procedure zoals beschreven in artikel 10 van de Basisovereenkomst mogelijk in strijd is met enige bepaling in wet- en regelgeving (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de Mededingingswet), niet inbrengen in de fysieke overlegtafel en over deze onderwerpen niet via het besluitvormingstraject dat is opgenomen in artikel 10 van de Basisovereenkomst besluiten. Indien de situatie zoals hiervoor beschreven zich voordoet zal de Gemeente Dienstverleners daarover informeren.
- 7.2 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 9.9 van de Basisovereenkomst kan de Gemeente gemotiveerd de in dat artikel opgenomen termijn van twee weken verkorten of verlengen. Gemeente informeert de Dienstverleners daarover onder vermelding van de redenen daartoe.
- 7.3 In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 8 van de Basisovereenkomst kan de Gemeente gemotiveerd besluiten (delen van) stukken die onderwerpen bevatten waarvan het juridisch dan wel beleidsmatig niet verantwoord is die op een openbare website te plaatsen, niet te publiceren op de website. Deze stukken worden vertrouwelijk aan de Dienstverleners toegezonden.

Artikel 8

Toetreding

- 8.1 Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Voor deelname aan de Deelovereenkomst is ondertekening van de Basisovereenkomst een voorwaarde.
- 8.2 Als Gemeente besluit tot toelating van Dienstverlener, sluit zij namens alle Partijen met Dienstverlener de Deelovereenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig Gemeente machtigen.
- 8.3 Van toepassing als Dienstverlener een dochteronderneming is van een andere onderneming (moedermaatschappij).
Dienstverlener legt een schriftelijke verklaring van zijn moedermaatschappij over, waarin de moedermaatschappij zich tegenover Gemeente verbindt om op de enkele schriftelijke mededeling dat de Dienstverlener te kort is geschoten in de nakoming van een uit de Deelovereenkomst voortvloeiende verplichting, zorg te dragen dat de betreffende verplichting alsnog wordt nagekomen overeenkomstig de voorwaarden van de Deelovereenkomst. Deze bepaling heeft een opschortend karakter. Pas als de genoemde verklaring is overgelegd, treedt de Deelovereenkomst in werking.

Artikel 9

Eisen aan de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

- 9.1 Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de bijlagen bij de Deelovereenkomst.

Artikel 10

Prijsstelling

- 10.1 Dienstverlener die een opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen ontvangt van Gemeente, ontvangt voor die diensten een vergoeding die wordt berekend volgens de bepalingen opgenomen in bijlage 2.
- 10.2 Jaarlijks vindt een indexering plaats van de tarieven zoals vastgelegd in bijlage 2.
- 10.3 Als er noodzaak is tot lagere zorguitgaven (bijv. verlaging van de rijksbudgetten), treden Partijen in overleg over de wijze waarop de bestedingsvermindering kan worden gerealiseerd.

Artikel 11

Facturatie en betaling

- 11.1 Dienstverlener hanteert bij facturatie de in de Toewijzing verstrekte productcode, in lijn met de productcodelijst zoals opgenomen in bijlage 2, met de daarin vermelde tarieven per dienst, per eenheid en hanteert daarbij de in bijlage 2 geformuleerde facturatie-eisen.
- 11.2 Bij facturering en in de backoffice maakt de Gemeente gebruik van de module Backoffice van de ICT-applicatie (MO-platform) van Stipter. Deze module werkt met omgekeerde facturering. Dat wil zeggen dat achteraf door dienstverlener kan worden aangegeven wat er werkelijk is geleverd, waarna betaling volgt. Dienstverlener kan deze gegevens op elk gewenst moment vastleggen in het MO-platform of kan deze gegevens via Vecozo/GGK verstrekken. De daadwerkelijke betaling vindt dan plaats nadat deze gegevens zijn goedgekeurd. Er kan wekelijks worden betaald.
- 11.3 In ieder geval dient de dienstverlener binnen twee periodes (acht weken) na afsluiting van een CAK periode te hebben gedeclareerd. In het geval dat Dienstverlener structureel (meer dan een maal per zes maanden) de genoemde termijnen overschrijdt, kan de Gemeente besluiten om de Toewijzing van Cliënten aan Dienstverlener tijdelijk op te schorten, dan wel de Deelovereenkomst ontbinden.
- 11.4 In verband met de eindafrekening dient Dienstverlener alle leveringsoverzichten die betrekking hebben op het lopende jaar voor 1 februari van het daaropvolgende jaar te hebben gecorrigeerd.
- 11.5 Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Cliënt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen uitvoert, waar het gaat om extramuraal verzilvering van beschermd wonen in de vorm van WMO Begeleiding de in bijlage 2 vermelde tarieven. Deze tarieven zijn alleen van toepassing op overgangsccliënten die op 1 januari 2015 over een geldige indicatie beschermd wonen beschikten, op dat moment hun indicatie al extramuraal verzilverden en voor zover hun indicatie nog niet is verlopen en/of nog geen alternatief aanbod voor een Maatwerkvoorziening is aanvaard. Deze overgangsconstructie loopt af op 31 december 2019. Dienstverlener kan alleen factureren op de productcodes genoemd in bijlage 2.
- 11.6 Dienstverlener mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen gerelateerde kosten. Dienstverlener mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk. Partijen gebruiken hiervoor als uitgangspunt het document "Uw zorg in de AWBZ".

- 11.7 Ten onrechte door Gemeente gedane betalingen leiden tot terugvordering van hetgeen ten onrechte is voldaan vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten van terug- en invordering, al dan niet door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

Artikel 12

Inspanningsverplichting

- 12.1 Dienstverlener spant zich er aantoonbaar voor in dat hij de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen aan de Cliënt levert overeenkomstig de gangbare kwaliteitsmaatstaven in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van deze Maatwerkvoorziening.

Artikel 13

Overmacht

- 13.1 Partijen respecteren de wettelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen Gemeente en Dienstverlener met betrekking tot hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht.

Artikel 14

Gedeeltelijke nietigheid

- 14.1 Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Deelovereenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 15

Evaluëren en wijzigingen

- 15.1 Partijen bespreken in het Netwerk Sociaal Domein Midden Holland, zoals georganiseerd in de Basisovereenkomst, zo vaak als Gemeente noodzakelijk acht, de bepalingen en de uitvoering van de Deelovereenkomst.
- 15.2 Gemeente kan de Deelovereenkomst wijzigen na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Deelovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken hebben geen rechtskracht.
- 15.3 Partijen komen een ontwikkelagenda overeen voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder willen doorontwikkelen. Het doorontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Overeenkomst en bijlagen

Artikel 16

Privacy en gegevensverwerking

- 16.1 Partijen handelen bij de verwerking van persoonsgegevens en informatie-uitwisseling in het kader van de Deelovereenkomst, de toegang/toeleiding tot- en de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen overeenkomstig de regels die daarvoor zijn gesteld bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet maatschappelijke ondersteuning en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving alsmede gedrags- en beroepscode.
- 16.2 Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de Deelovereenkomst persoonsgegevens voor Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. De afspraken die Partijen hebben gemaakt voor het geval Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt, waarvan Gemeente de verantwoordelijke is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zijn opgenomen in bijlage 5.
- 16.3 Dienstverlener is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij in het kader van deze Deelovereenkomst ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Deelovereenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 16.4 Partijen gebruiken bij het uitwisselen van gegevens het BSN, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 17

Geheimhouding

- 17.1 Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt.
- 17.2 Partijen verplichten de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 17.3 De geheimhoudingsplicht als bedoeld in lid 1 blijft ook na beëindiging van deze Overeenkomst gelden.

Artikel 18

Onderaanneming

- 18.1 Het inschakelen van een onderaannemer door Dienstverlener voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe vooraf schriftelijke toestemming is verkregen van Gemeente en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen die voortvloeien uit deze Deelovereenkomst, de daarbij behorende bijlagen als ook de Basisovereenkomst. Gemeente kan aan de toestemming voorwaarden verbinden.
- 18.2 In geval van onderaanneming is Dienstverlener volledig aansprakelijk voor alle tekortkomingen van onderaannemers in de nakoming van deze Deelovereenkomst.

Artikel 19

Social Return (SR)

- 19.1 Dienstverleners spannen zich er aantoonbaar voor in Social Return te realiseren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt volgens de hieronder opgenomen doelgroepomschrijving in te zetten gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst. De inspanning tot Social Return heeft betrekking op de volgende uitkeringsgerechtigden:
- Participatiewet, IOAW, IOAZ;
 - WW (die 1 jaar of langer een WW-uitkering ontvangen);
 - Wajong;
 - Mensen op de WSW-wachlijst; en BBL-stagiaires.
- 19.2 Uitgangspunt is dat Dienstverleners alle nieuwe vacatures en werkervaringsplaatsen voor de regio Midden-Holland (ook die niet direct betrekking hebben op de diensten die onderwerp zijn van deze Deelovereenkomst) eerst neerleggen bij het lokale servicepunt van Gemeente. Het lokale servicepunt zal overgaan tot het selecteren van kandidaten en krijgt terugkoppeling van de gesprekken die door de desbetreffende Dienstverlener met de kandidaten zijn gevoerd. Kandidaten uit eigen organisatie van de Dienstverlener hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure). Indien het lokale servicepunt niet binnen 7 werkdagen kandidaten aanmeldt voor de vacatures of werkervaringsplaatsen, kunnen de Dienstverleners elders gaan werven.
- 19.3 Ook plekken voor BBL-stagiairs zullen eerst gedurende 15 werkdagen voorgelegd worden aan het lokale servicepunt. Indien binnen 15 werkdagen geen kandidaten worden voorgedragen staat het de Dienstverlener vrij om elders te gaan werven.
- 19.4 Er geldt voor de regio één mailadres waarop vacatures gemeld dienen te worden, te weten: socialreturn@gouda.nl. De gemeenten verzorgen waar nodig (intern/onderling) de regionale afstemming.
- 19.5 Dienstverlener levert jaarlijks voor 1 december een rapportage van de inspanningen en resultaten op het gebied van Social Return. Aanlevering geschiedt per e-mail aan nsdmh@gouda.nl. Gemeente vraagt één keer per jaar een rapportage aan het servicepunt met daarin de hoeveelheid meldingen die is gedaan en de hoeveelheid kandidaten die konden worden geplaatst.
- 19.6 In periodieke overleggen met Dienstverleners zal dit onderwerp worden besproken. Indien tussentijds geconstateerd wordt dat er helemaal geen meldingen zijn, kan Gemeente op een eerder tijdstip met Dienstverlener het gesprek aangaan over dit onderwerp.

Artikel 20

Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring

- 20.1 Elk der Partijen is zelf aansprakelijk voor schade geleden door een Cliënt of andere derden als gevolg van haar eigen handelingen, handelingen van haar ondergeschikten en van andere personen door haar ingeschakeld voor de uitvoering van deze Deelovereenkomst.
- 20.2 Dienstverlener vrijwaart Gemeente voor boetes en voor iedere aanspraak op schadevergoeding, ter zake van de onder het voorgaande lid bedoelde handelingen

- van henzelf, van hun ondergeschikten of andere personen door hen ingeschakeld voor de uitvoering van deze Deelovereenkomst.
- 20.3 Dienstverlener draagt zorg voor adequate en bij door hen te leveren diensten passende verzekeringen (ten minste qua duur, hoogte en omvang) tegen aansprakelijkheid van Dienstverleners jegens Cliënten en/of derden gedurende de looptijd van deze Deelovereenkomst, veroorzaakt door henzelf, door hun ondergeschikten of anderen voor wie aansprakelijkheid aan Dienstverlener wordt toegerekend.
- 20.4 Dienstverlener waarborgt dat de dekking van de in het derde lid genoemde verzekering doorloopt tot het moment dat Partijen niet meer aansprakelijk kunnen worden gesteld door Cliënten en/of andere derden.
- 20.5 Dienstverlener garandeert de premies van de in het derde lid genoemde verzekering tijdig te zullen voldoen. Alle gevolgen bij niet tijdige voldoening van de verzekeringspremie komen voor rekening en risico van Dienstverlener.

Artikel 21

Materiële controle en Fraudeonderzoek

- 21.1 Gemeente is gerechtigd Materiële controle en Fraudeonderzoek te verrichten.
- 21.2 Dienstverlener is gehouden medewerking te verlenen aan Materiële controle en Fraudeonderzoek, welke met inachtneming van geldende wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.
- 21.3 In het geval van fraude kan Gemeente naar eigen keuze in ieder geval een of meerdere van de hierna beschreven maatregelen treffen:
- de ten onrechte uitgekeerde vergoeding en gemaakte onderzoekskosten terugvorderen of verrekenen;
 - deze Deelovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, in welk geval de Gemeente zich ook het recht voorbehoudt de Basisovereenkomst met inachtneming van artikel 13 van de Basisovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen;
 - melding c.q. aangifte doen bij de bevoegde Opsporingsinstanties, zoals Fiod-ECD of het Openbaar Ministerie.
- 21.4 De in dit artikel beschreven maatregelen laten onverlet het recht van Gemeente om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

Artikel 22

Landelijk berichtenstelsel

- 22.1 Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
- 22.2 Binnen deze Deelovereenkomst worden de berichten gehanteerd zoals genoemd in bijlage 4.
- 22.3 Gemeente hanteert in het berichtenverkeer de AGB-code, die Dienstverlener aan Gemeente heeft bekendgemaakt en die is vermeld in bijlage 2, ter adressering van Dienstverlener.

Artikel 23

Administratieve vereisten

- 23.1 Dienstverlener registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Cliënt op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in bijlage 2.
- 23.2 Dienstverlener creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de factuur met in bijlage 2 genoemde productcodes welke naar Gemeente wordt verstuurd.
- 23.3 Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Dienstverlener als Gemeente welke Cliënten de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen ontvangen.
- 23.4 Dienstverlener verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan vergelijking tussen de registratie van de Gemeente en deze cliëntregistratie.

Artikel 24

Financiële verantwoording en controle bij jaarafsluiting

- 24.1 Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Dienstverlener aan Gemeente een productieverantwoording en een accountantsverklaring conform het Landelijk controleprotocol over de uitgevoerde werkzaamheden, gespecificeerd per gemeente, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief (zie bijlage 2), in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.
- 24.2 Indien Dienstverlener een totale jaaromzet heeft voor Beschermd Wonen onder de €50.000 dan is geen controleverklaring van zijn accountant vereist en kan worden volstaan met een bestuursverklaring. Een bestuursverklaring is een verantwoording over de uitgaven die gedurende een kalenderjaar zijn gedaan door Dienstverlener. De verklaring bestaat uit het benoemen van het aantal diensten dat is geleverd inclusief de vermelding van de productcodes, de prijs van de diensten en de gedeclareerde diensten Beschermd Wonen (aantallen vermenigvuldigd met de prijs). De verklaring moet zijn ondertekend door het bestuur van de rechtspersoon dan wel, als Dienstverlener geen rechtspersoon is, door Dienstverlener persoonlijk.
- 24.3 Alle facturen van een bepaald kalenderjaar moeten voor 1 februari van het volgende kalenderjaar zijn ingediend. De ingediende facturen zijn in overeenstemming met de productieverantwoording die ten grondslag ligt aan de bestuursverklaring of accountantsverklaring.
- 24.4 De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan Gemeente.

Artikel 25

Periodiek overleg tussen Partijen

- 25.1 Partijen voeren periodiek overleg over de uitvoering van de diensten. De frequentie van dit overleg is afhankelijk van de omzet en de strategische waarde van de Dienstverlener in de regio Midden-Holland. De volgende onderwerpen staan in ieder geval op de agenda:
 - kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de overeengekomen indicatoren;
 - facturatie;
 - te verwachten toekomstige ontwikkelingen.

- 25.2 Hiervoor bedoelde afstemming is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Gemeente. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn wel onderdeel van de interne controle van Gemeente.

Artikel 26

Communicatie

- 26.1 Gemeente en Dienstverleners dragen bij de uitvoering van de Deelovereenkomst zorg voor een zorgvuldige communicatie richting Cliënten. Dit houdt in ieder geval in dat Gemeente en Dienstverleners nadere afspraken maken over wanneer en waarover zij met Cliënten communiceren over de uitvoering van de Deelovereenkomst.

Artikel 27

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

- 27.1 Gemeente hecht grote waarde aan stringente toepassing van de WNT en verlangt daarom van contractspartijen en hun bestuurders strikte naleving van de WNT. Als de bezoldiging van een bestuurder niet voldoet aan de WNT stelt Dienstverlener Gemeente hiervan direct op de hoogte. Partijen bepalen in overleg de wijze waarop verdere uitvoering van deze Deelovereenkomst zal plaatsvinden. Als Dienstverlener een afwijking van de WNT niet terstond meldt aan de Gemeente, is Gemeente gerechtigd de Deelovereenkomst te beëindigen conform artikel 5.4.

Artikel 28

Geschillen

- 28.1 In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de Basisovereenkomst.

Artikel 29

Rechtskeuze

- 29.1 Op deze Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
29.2 Daar waar in deze Deelovereenkomst wordt verwezen naar wet- of regelgeving, wordt daarmee tevens bedoeld op de wet- en regelgeving zoals deze van tijd tot tijd zal luiden alsmede daarvoor in de plaats tredende wet- en regelgeving.

BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN BESCHERMD WONEN

Artikel 30

Toegang tot de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen.

- 30.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als een ingezetene in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen. Zonder dit Besluit is het voor ingezetenen niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen. De Overeenkomst is niet van toepassing op diensten die Dienstverlener levert aan een persoon die niet over een Besluit beschikt.
- 30.2 Een Cliënt komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van Gemeente (de indicatie) 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 aan verbeteren van de positie van de Cliënt en evenmin een algemeen voorliggende of algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de gemeentelijke verordening.
- 30.3 In het Besluit dat de Cliënt ontvangt, wordt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen de duur van de indicatie opgenomen.
- 30.4 De toegang tot de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen wordt belegd bij het gemeentelijk Wmo loket. De plaatsing van een Cliënt die in aanmerking komt voor genoemd Besluit vindt vervolgens plaats via de plaatsingscommissie. De plaatsingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van Dienstverleners en Gemeente. Dienstverlener start niet eerder met de dienstverlening dan nadat hij het bericht ‘Toewijzing Wmo ondersteuning’ van Gemeente heeft ontvangen.
- 30.5 Op de Dienstverleners rust in beginsel een acceptatieplicht, hetgeen inhoudt dat Dienstverleners de diensten aan een Cliënt verlenen, waaraan deze behoefte heeft, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, gezondheidstoestand en aard van de aanwezige problematiek. De acceptatieplicht komt te vervallen als van de Dienstverlener in redelijkheid niet kan worden gevraagd diensten te verlenen aan de betreffende Cliënt. Als deze situatie zich voordoet wordt de Cliënt opnieuw aan een Dienstverlener toegewezen.

Artikel 31

Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen en eisen daaraan

- 31.1 Dienstverlener stelt voor aanvang van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen de identiteit van de Cliënt vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. Dienstverlener legt de aard en het nummer van het document in zijn administratie vast.
- 31.2 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit van Gemeente en met de Individuele opdracht. In deze Individuele opdracht zijn de voor de Cliënt te bereiken resultaten beschreven. Dienstverlener of penvoerder van een

- combinatie van Dienstverleners overlegt met Cliënt over de uitvoering van de Individuele opdracht voor wat betreft de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen. Afspraken met Cliënt zullen nimmer de looptijd van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen of de afspraken in het Plan van Aanpak overschrijden.
- 31.3 Dienstverlener stemt, voor zover dit binnen de bij wet- en regelgeving gestelde kaders is toegestaan, de afspraken af met alle Dienstverleners dan wel hulpverleners die zijn opgenomen in het Plan van aanpak van de Cliënt.
- 31.4 De Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen kan alleen bestaan uit diensten vermeld in bijlage 2. Cliënten en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Basisovereenkomst (artikel 7 tot en met 10) om diensten aan te passen in bijlage 2.
- 31.5 In geval tevens sprake is van dagbesteding is het Dienstverlener niet toegestaan Cliënt een vergoeding te betalen voor werkzaamheden die zijn verricht als dagbesteding.
- 31.6 De volgende, niet limitatieve lijst van wetgeving is van toepassing op de Deelovereenkomst en kan in gezamenlijk overleg worden aangevuld:
- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - de Wet BIG;
 - de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;
 - de Algemene verordening gegevensbescherming;
 - het Burgerlijk Wetboek;
 - de Mededingingswet.
- 31.7 Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 31.8 Het beëindigen van dienstverlening is slechts mogelijk bij zwaarwegende redenen. Dienstverlener mag alleen de aangevangen dienstverlening beëindigen na voorafgaand overleg en uitdrukkelijke toestemming van Gemeente, tenzij logischerwijs niet voorzien hoeft te worden in continuïteit van zorg (bijvoorbeeld bij overlijden). Van de Dienstverlener wordt verwacht dat deze zich inspant om de reeds aangevangen dienstverlening voort te zetten of over te dragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden.

Artikel 32

Toekomstplan en ervaringsdeskundigen

- 32.1 Ingeval een Dienstverlener een Cliënt krijgt toegewezen met wie door de dienstverlener die Jeugdhulp heeft verleend een toekomstplan is opgesteld, bespreekt Dienstverlener dit toekomstplan met de Cliënt.

Artikel 33

Kwaliteit en kwaliteitsborging

- 33.1 Gemeente kan de eisen ter zake van de kwaliteit van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen die onderwerp is van deze Deelovereenkomst nader concretiseren. Dit betreft in ieder geval (niet limitatief) de volgende indicatoren:

- a. Toegankelijkheid (Wachttijden):
de snelheid waarmee Cliënt toegang heeft tot de maatwerkvoorziening. Dit betreft de termijn tussen de toewijzing en het moment dat de maatwerkvoorziening start.
 - b. Doorlooptijd (Duur van de maatwerkvoorziening):
niet langer dan nodig, zo kort als het kan.
 - c. Resultaat (Effectiviteit / Duurzaam resultaat):
uit het uitvoeren van zorgcoördinatie, de monitoring van het 1 gezin 1 plan en de data van het berichtenverkeer moet blijken of de inzet tot de blijvende gewenste resultaten leidt (doelrealisatie; afwezigheid of reductie van recidief, dat wil zeggen terugval in de hulpvraag) of waar en wanneer behandelingen tussentijds gestaakt worden zonder dat het doel is bereikt (uitval).
 - d. Cliënttevredenheid:
is de cliënt tevreden over de dienstverlening?
- 33.2 Dienstverlener zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Deelovereenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zzp'ers moeten voldoen aan deze bcp's.
- 33.3 Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Cliënten.
- 33.4 Dienstverlener draagt er zorg voor dat ingeschakeld personeel, derden en vrijwilligers de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de Cliënt respecteren.
- 33.5 Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor kwaliteitsborging, registratie, monitoring en verbetering van de geleverde prestaties en zorgt ervoor dat de registratie en monitoring voor een ieder betrouwbare informatie oplevert.
- 33.6 Dienstverlener voldoet aan kwaliteitseisen VNG, zoals opgenomen in bijlage 7.
- 33.7 Gemeente voert jaarlijks op eigen kosten een klanttevredenheidsonderzoek uit. Dienstverlener dient een minimale tevredenheidsscore (schoolcijfer 6) over de laatste 6 maanden te hebben. Mocht het cijfer lager zijn dan een 6, dan kan Gemeente besluiten om voor een bepaalde tijd een tijdelijke opschorting van de toewijzing van Cliënten aan Dienstverlener toe te passen. Voor de opschorting toe te passen, vindt er overleg met Gemeente plaats of geeft Gemeente Dienstverlener eenmalig een schriftelijke aanmaning. Gemeente houdt bij het toepassen van dit artikel rekening met de arbeidsinspectie, de arbocheck, Cliënten die hun materiaal zelf ter beschikking moeten stellen dat vervolgens niet altijd voldoet en het feit dat Cliënten geneigd zijn slechter te oordelen over Dienstverleners die weigeren in te gaan tegen arbo-eisen.
- 33.8 Dienstverlener levert de zorg op basis van de landelijke richtlijn '1 Gezin 1 Plan 1 Regisseur' en conformeert zich aan de volgende richtlijnen ten aanzien van ondersteuningsplannen en evaluatieverslagen:
- a. Dienstverlener maakt, voorafgaande aan het aanvangen van begeleiding, afspraken met de cliënt over de te behalen doelen en de wijze waarop deze worden behaald. Dienstverlener legt de afspraken vast in een

ondersteuningsplan en is verplicht daarin de in Bijlage 8 vastgelegde informatie te vermelden. Die informatie kan in ieder geval worden verkregen door het stellen van de in Bijlage 8 vastgelegde vragen. Dienstverlener deelt het ondersteuningsplan met de toegangsmedewerker.

- b. Dienstverlener overlegt met Inwoner en Verwijzer over de wijze van uitvoering van het ondersteuningsplan.
- c. Dienstverlener legt in het evaluatieverslag vast of de in het ondersteuningsplan gemaakte afspraken en resultaten behaald zijn en is verplicht daarin de in Bijlage 8 vastgelegde informatie te vermelden. Die informatie kan in ieder geval worden verkregen door het stellen van de in Bijlage 8 vastgelegde vragen. Dienstverlener deelt het evaluatieverslag met de toegangsmedewerker bij herindicatie of indien hier tussentijds periodiek om gevraagd wordt.
- d. Dienstverlener levert een evaluatieverslag aan ten behoeve van de beoordeling van (een verzoek om) herindicatie van een cliënt. Een evaluatieverslag is een dwingende vereiste voor het in het behandeling kunnen nemen van verzoek om herindicatie en het verlengen van de indicatie.

Artikel 34

Calamiteiten

- 34.1 In geval van een Calamiteit informeert Dienstverlener onverwijld de Gemeente en de door de Gemeente aangewezen toezichthouder over de aard en omvang van de Calamiteit met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van persoonsgegevens. Partijen treden vervolgens in overleg over het informeren van direct betrokkenen, de Inspectie, andere overheidsdiensten of andere professionals. Daarnaast maken Partijen bindende afspraken over eventuele communicatie met pers en media.
- 34.2 Gemeente informeert Dienstverleners over de contactgegevens van het meldpunt waar de in het vorige lid bedoelde melding moet worden gedaan.

Artikel 35

Klachten en medezeggenschap

- 35.1 Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Cliënten.
- 35.2 Dienstverlener levert eenmaal per jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over de verleende Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Dienstverlener levert de genoemde rapportage jaarlijks aan voor 1 december. Aanlevering geschiedt per e-mail aan nsdmh@gouda.nl conform het format zoals beschreven in bijlage 6.
- 35.3 Dienstverlener beschikt over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten die voor de gebruikers van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen van belang zijn.

Artikel 36

Informatieverstrekking

- 36.1 De Dienstverlener verschaft Cliënt op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie die relevant is voor:
- de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen;
 - de wijze van uitvoering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen;
 - weigeren of beëindigen van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen;
 - indien van toepassing: aanvullende dienstverlening en de financiële vergoeding die Dienstverlener daarvoor in rekening brengt bij de Cliënt;
 - klachtenafhandeling;
 - privacy van de Cliënt;
 - rechten en inspraakmogelijkheden.
- 36.2 Dienstverlener verwijst de Cliënt naar de Toegang, voor zover deze informatie niet door Dienstverlener verstrekt kan worden en van belang is voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen die aan de Cliënt geboden wordt.

Artikel 37

Toezicht, controle en verantwoording

- 37.1 Op verzoek van Gemeente verschaft Dienstverlener informatie over de uitvoering van de Deelovereenkomst, zoals gegevens over de gerealiseerde productie en de naar aanleiding daarvan verwachte jaarproductie.
- 37.2 Dienstverlener informeert Gemeente onverwijld als Dienstverlener dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen in gevaar komt. Dienstverlener stelt Gemeente eveneens op de hoogte als Dienstverlener fuseert met of wordt overgenomen door een andere organisatie.
- 37.3 Gemeente behoudt zich het recht voor om nadere eisen aan de aard en omvang van de informatievoorziening door Dienstverlener te stellen met inachtneming van de door de wetgever (nog) te hanteren normen.
- 37.4 Dienstverlener stelt Gemeente binnen een week na publicatie in kennis van ieder definitief rapport dat door een Inspectie voor de desbetreffende Dienstverlener is uitgebracht en ziet op de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen die is geleverd op basis van deze Deelovereenkomst. Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Openbare rapporten publiceert Dienstverlener op zijn website. Als Dienstverlener een rapport publiceert, meldt hij dit per omgaande bij Gemeente. Op basis van een rapport van een Inspectie kan Gemeente concluderen dat Dienstverlener niet (langer) voldoet aan voorwaarden onder de Deelovereenkomst of de Basisovereenkomst en daaraan de gevolgen verbinden waar de Deelovereenkomst of Basisovereenkomst in voorziet.
- 37.5 Als Gemeente bij een Dienstverlener risicovolle situaties voorziet die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen voor een of meer Cliënten op wat voor manier dan ook kunnen bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, dan kan Gemeente een extern (accountants)onderzoek gelasten. De betreffende Dienstverlener levert aan dit onderzoek zijn ongeclausuleerde medewerking. Een dergelijk besluit wordt schriftelijk en voorzien van de bedoelde argumenten en onderbouwing kenbaar gemaakt aan Dienstverlener, aan wie de gelegenheid wordt geboden om alvorens het bedoelde

onderzoek aan een externe partij wordt opgedragen daarover tenminste eenmaal met Gemeente overleg te voeren. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van Gemeente.

- 37.6 Partijen treden in overleg over de uitvoering van de Deelovereenkomst en passen deze eventueel inhoudelijk aan op grond van de procedure in artikel 10 van de Basisovereenkomst, bij de volgende, niet limitatieve opsomming van, kritische faalfactoren:
- a. een aantoonbare significante stijging in klachten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen ongeacht of de klacht gegrond is;
 - b. een aantoonbare en significante stijging van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures van Cliënten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet.
 - c. een aantoonbare onmogelijkheid voor Dienstverleners om de de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen aan te bieden conform de gestelde kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Deelovereenkomst.

Artikel 38

Protocol afwezigheid

- 38.1 Dienstverlener kan alleen daadwerkelijk geleverde dienstverlening declareren. De indicatieve grens voor het bekostigen van afwezigheid bij intramuraal verblijf is een aaneengesloten periode van acht weken. Dit maximum is niet van toepassing in het geval van een ziekenhuisopname. Dienstverlener meldt de afwezigheid van Cliënt bij de medewerker zorgtoewijzing van de Gemeente. De periode van te bekostigen afwezigheid gaat in op de datum waarop Cliënt elders opgenomen is. De melding wordt gedaan per mail aan medewerkerzorgtoewijzing@gouda.nl. Gemeente houdt de afwezigheid bij in Stipter. Gemeente stuurt na acht weken een beëindigingbericht aan Dienstverlener vanuit Stipter. Dienstverlener kan van bovengenoemde termijn slechts afwijken na uitdrukkelijke toestemming van Gemeente.

Artikel 39

Overgangsbepalingen

- 39.1 Dienstverlener kan voor innovatieprojecten voor doorontwikkeling van het project 'Gewoon thuis' een bijdrage ontvangen uit het Innovatiefonds Beschermd Wonen als het projectvoorstel voldoet aan de criteria die zijn vastgelegd in het meest recente document 'Criteria innovatiefonds Beschermd Wonen NSDMH' zoals dat na bespreking aan de fysieke overlegtafel is vastgesteld.
- 39.2 Dienstverlener dient hiertoe een projectaanvraag in bij de Gemeente door middel van het 'Aanvraagformulier innovatiefonds beschermd wonen NSDMH'. De gemeente beslist binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag of de bijdrage uit het Innovatiefonds wordt toegekend. De gemeente kan voorwaarden verbinden aan de bijdrage. De toekenning van een budget wordt vastgelegd in een addendum dat bij deze Deelovereenkomst wordt gevoegd.
- 39.3 Dienstverlener voert het project uit conform het projectvoorstel en de kostenspecificatie zoals ingediend in de aanvraag, het document 'Criteria

innovatiefonds Beschermd Wonen NSDMH' zoals bedoeld in lid 1 en de bepalingen in het addendum.

Gemeente Gouda

Mevrouw Anna van Popering-Kalkman
Wethouder Sociaal Domein gemeente Gouda

Dienstverlener

Naam:

Functie:

Datum:

Datum:

Bijlage 1**Overzicht Dienstverleners**

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.
 Zie www.nsdmh.nl

Bijlage 2**Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen**

Deze bijlage wordt individueel overeengekomen met Dienstverlener en separaat toegezonden.

Bijlage 3**Algemene Inkoopvoorwaarden Gouda**

De Algemene voorwaarden zijn te vinden op de website van de gemeente Gouda.

Bijlage 4**Overzicht iWmo-berichten**

iWmo-berichten die worden toegepast bij de uitvoering van de Deelovereenkomst Beschermd Wonen.

Bericht	Titel	Toelichting
iWmo301	Toewijzing Maatschappelijke ondersteuning	Toewijzing opgesteld door Gemeente
iWmo302	Retourbericht toewijzing Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo305	Start Maatschappelijke ondersteuning	De zorg voor de cliënt is gestart
iWmo306	Retourbericht start Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo307	Stop Maatschappelijke ondersteuning	De zorg voor de cliënt is beëindigd
iWmo308	Retourbericht stop Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo323	Declaratie Maatschappelijke ondersteuning	Declaratie van geleverde zorg
iWmo325	Retourbericht declaratie Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht

Bijlage 5

Privacy: verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. Dienstverlener is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de overeenkomst een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
2. Dienstverlener zal in het sub a bedoelde geval passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Dienstverlener legt de maatregelen schriftelijk vast.
3. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 4 AVG, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Gemeente. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet-EU-landen.
4. Dienstverlener verleent Gemeente zijn volledige medewerking om betrokkenen (a) inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (b) persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (c) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Gemeente het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.
5. Dienstverlener zal eventuele beveiligingsincidenten - waarbij redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten dat persoonsgegevens van Gemeente die Dienstverlener uit hoofde van uitvoering van de overeenkomst als verwerker verwerkt, verloren zijn gegaan of onrechtmatig zijn of kunnen worden verwerkt - steeds binnen de geldende wettelijke termijn zoals nader aangegeven in de beleidsregels van de Autoriteit persoonsgegevens rapporteren aan Gemeente.
In de rapportage vermeldt Dienstverlener welk incident heeft plaatsgevonden, welke mogelijke gevolgen het incident voor de (toegang tot) de betreffende persoonsgegevens heeft gehad en welke maatregelen zijn of worden genomen om het incident te beëindigen en in de toekomst te voorkomen. Ingeval het incident mogelijk gevolgen heeft voor (een) Cliënt(en) zal Dienstverlener het incident binnen 48 uur rapporteren aan Gemeente. Dienstverlener zal waar nodig ook meewerken, zodat Gemeente de betrokkene(n) adequaat kan informeren over het beveiligingsincident.

Bijlage 6

Klachtenrapportage

In de klachtenrapportage worden door Dienstverlener de volgende gegevens aangeleverd:

- Een uniek nummer van de klacht waarmee later gegevens van de Opdrachtgever opgevraagd kunnen worden;
- Datum waarop de klacht is ingediend;
- Strekking van de inhoud van de klacht. Betreft het: zorgaanbod, kwaliteit, de handelswijze van medewerker(s) of bijvoorbeeld de bejegening van de Cliënt;
- Is de klacht afgehandeld ja of nee;
- Was de klacht gegrond, dan wel ongegrond. Bij ongegrond verwacht Gemeente een motivatie;
- Op welke datum is de klacht afgehandeld;
- Op welke wijze heeft afwikkeling plaatsgevonden;
- Wat is de woonplaats van de betreffende Cliënt.

Via de website van het NSDMH (www.nsdmh.nl) is een Excel-document te downloaden waarin de gegevens kunnen worden ingevuld. Het format dient per e-mail te worden toegezonden aan nsdmh@gouda.nl.

Van de binnengekomen klachten wordt een analyse gemaakt. Deze analyse kan aanleiding geven tot nader onderzoek.

Bijlage 7

Kwaliteitseisen VNG

De basiskwaliteitseisen Beschermd Wonen beschrijven de kwaliteitsaspecten die als vanzelfsprekend worden beschouwd door de gemeenten en zorgorganisaties. Wanneer we spreken over kwaliteit in Beschermd Wonen zijn dit de aspecten die minimaal geregeld moeten zijn: kwaliteitseisen die alle aanbieders doorvoeren en die alle gemeenten als voorwaarden stellen en monitoren. De kwaliteitseisen zijn opgesteld in opdracht van de VNG i.s.m. veldpartijen (waaronder GGZ Nederland, Landelijk Platform GGZ en RIBW Alliantie), aantal gemeenten en aantal aanbieders (waaronder: de Binnenvest, HVO Querido, GGZ Noord-Holland Noord, RIBW Gooi en Vechtstreek). De basiskwaliteitseisen zijn in februari 2016 vastgesteld door de Commissie Gezondheid en Welzijn van de VNG.

Cliënt centraal	
1	De organisatie toont aan dat de cliënt correct en respectvol wordt bejegend. Hierbij staat het bieden van veiligheid hoog in het vaandel, maar ook het nemen van verantwoorde risico's.
2	De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de regie bij de cliënt, waarbij minimaal wordt ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> • Betrokkenheid van de cliënt en naasten bij de invulling van de ondersteuning • Betrokkenheid van de cliënt en naasten bij het opstellen/ bijstellen van het cliëntplan • Overeenstemming met de cliënt over het plan • Beheer van het cliëntplan door de cliënt • De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt • De evaluatie • Keuzevrijheid van de cliënt • Medezeggenschap en inspraak • Informeren over (onafhankelijke) cliënt ondersteuning
3	De organisatie meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. De organisatie voert aantoonbaar en in samenspraak met cliëntvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.

Passende en effectieve ondersteuning	
1	De organisatie toont aan of en op welke wijze zij werkt met bewezen effectieve interventies. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.
2	De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan het gedachtegoed van 'herstel' in de ondersteuning en het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin.
3	De organisatie draagt met zorginnovatie aantoonbaar bij aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie.
4	De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
5	De organisatie toont aan dat de cliënt integrale ondersteuning ontvangt. Er is aandacht voor alle leefgebieden: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk. Met de

cliënt zijn op alle leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt. De doelen en afspraken zijn vastgelegd in het cliëntplan.

Randvoorwaarden: gezonde organisatie, veiligheid, keten en netwerk

1	De organisatie toont aan op welke, voor de cliënt toegankelijke wijze zij de (potentiële) cliënt informeert over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod.
2	De organisatie toont aan op welke wijze zij cliënten betreft bij en invloed geeft op organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid
3	De organisatie toont aan dat de organisatie beleid heeft over de inzet van personeel (inclusief vrijwilligers)
4	De organisatie toont aan dat ze een werkend kwaliteitssysteem heeft
5	De organisatie toont aan dat ze werkt met een veiligheidsmanagementsysteem
6	De organisatie meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/ haar omgeving en/ of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.
7	De organisatie meldt bij de gemeente lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.
8	De organisatie toont aan dat de organisatie een bijdrage levert aan integrale werkwijze binnen de organisatie en aan een integrale aanpak in de keten ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt en de continuïteit van de ondersteuning, waarbij in ieder geval ingegaan wordt op: <ul style="list-style-type: none"> • (warme) overdracht en gegevensuitwisseling • Regie en coördinatie op ondersteuning • Afstemming van activiteiten in de ondersteuning • Op en- afschalen van ondersteuning • Start van de ondersteuning • Beëindiging van de ondersteuning • Evalueren en verbeteren van ketensamenwerking
9	De organisatie voert een deugdelijke administratieve en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
10	De organisatie geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.

Bijlage 8

Richtlijnen voor ondersteuningsplannen en evaluatieverslagen

Richtlijnen voor ondersteuningsplannen

Om te komen tot ondersteuningsplannen voor inwoners, worden in ieder geval de volgende stappen doorlopen:

- De gemeente maakt een gespreksverslag en een plan van aanpak waar de doelen in beschreven staan.
- De gemeente geeft een beschikking af voor begeleiding, dagbesteding, beschut of beschermd wonen.
- Namens de aanbieder is de begeleider de casusregisseur en eerste aanspreekpunt voor de inwoner. Als er verschillende aanbieders betrokken zijn, stemmen zij onderling af.
- De toegang bepaalt de duur, het volume en de doelen van de indicatie.
- Afspraken over regie worden vastgelegd in het dossier door de medewerker van de toegang en betrokken begeleiders worden hierover geïnformeerd. Dit wordt ook opgenomen in het ondersteuningsplan.
- De aanbieder maakt op basis van het gespreksverslag en plan van aanpak van de gemeente samen met de inwoner en eventueel het netwerk een ondersteuningsplan met daarin in ieder geval de volgende punten:
 - Gegevens klant
 - Gegevens gezaghebbende(n) (bij Jeugdhulp)
 - Gegevens zorgaanbieder
 - Indicatie en datum start ondersteuning
 - Omschrijving betrokken hulpverlening, netwerk en ieders rol in het proces
 - Probleemomschrijving, integrale analyse en ontwikkelperspectief/leerbaarheid
 - Eventuele zorgen over basiszorg en/of veiligheid
Doelen, zo concreet mogelijk SMART geformuleerd en afgestemd op behoeften en mogelijkheden van de inwoner. De doelen van de gemeente vormen hierbij het uitgangspunt. Indien de aanbieder hiertoe aanleiding ziet, kunnen hier met onderbouwing doelen in worden gewijzigd en/of aan worden toegevoegd. Dat kan aan het begin, maar ook later bij tussentijdse evaluatie op initiatief van de aanbieder. Ook als er sprake is van eventuele zorgen over basiszorg en/of veiligheid, worden hierover doelen opgenomen in het ondersteuningsplan.
 - De periode van inzet waarin aan deze doelen gewerkt wordt en een eventuele fasering hierin
 - Een omschrijving van de aanpak om deze doelen te behalen
 - Handtekening inwoner en begeleider met datum of een bij de aanbieder gebruikelijke alternatieve werkwijze voor akkoord van de betrokkene(n)
- Informatie over verloop van de dienstverlening wordt per inwoner geregistreerd, zodat indien nodig andere hulpverleners de ondersteuning kunnen overnemen.

Richtlijnen voor evaluatieverslagen en aandachtspunten bij herindicaties

- Aanbieders evalueren in ieder geval bij herindicatie en anders minimaal één keer per jaar het ondersteuningsplan. Het kan voorkomen dat een indicatie voor langere tijd is afgegeven en na één jaar een herindicatie niet aan de orde is. Dan kan de medewerker van de toegang een tussenevaluatie opvragen bij de aanbieder. Ook kan een aanbieder ervoor kiezen om de voortgang tussentijds te evalueren, hiertoe het initiatief te nemen en hierover contact op te nemen met de toegang. Tijdens de evaluatie worden in ieder geval de volgende vragen beantwoord:
 - 1) Aan welke doelen uit het ondersteuningsplan wordt gewerkt met deze inwoner? Indien aan de orde ook doelen rond basiszorg en/of veiligheid.
 - 2) Welke acties heeft de inwoner per doel ondernomen om deze doelen te bereiken?
 - 3) Welke inzet heeft de aanbieder per doel gedaan om de inwoner hierin te ondersteunen?
 - 4) Welke voorliggende voorzieningen of alternatieven zijn ingezet?

- 5) Welke mogelijkheden en onmogelijkheden heeft het netwerk en welke inzet heeft het netwerk gedaan? In de beantwoording licht aanbieder indien relevant de context toe.
- 6) Welke doelen zijn bereikt?
 - a) Wat waren hierin aandachtspunten?
 - b) Wat waren succesfactoren?
- 7) Welke doelen zijn nog niet bereikt?
 - a) Waar ligt dit aan?
 - b) Wat is er nodig om deze doelen alsnog te bereiken?
- 8) Kan er worden afgeschaald in zwaarte en indicatieomvang?
- 9) Is de inwoner tevreden over de inzet? Hierbij gaat het om de individuele cliënttevredenheid, zoals door de aanbieder uitgevraagd voor de evaluatie, niet om de uitkomsten van onder alle cliënten breed uitgezette cliënttevredenheidsonderzoeken.
 - a) Is de inwoner tevreden over de voortgang en de mate waarin doelen zijn behaald?
 - b) Wat kan volgens de inwoner beter aan de eigen inzet?
 - c) Is de inwoner tevreden over de aanbieder?
 - d) Wat kan volgens de inwoner beter aan de inzet van de aanbieder?
- 10) Zijn er nog bijzonderheden waarmee rekening gehouden moet worden?
 - De aanbieder zorgt dat er een evaluatieverslag in Word of Pdf beschikbaar is voor de toegang op het moment dat er een melding voor een herindicatie wordt gedaan bij de gemeente.
 - Het is raadzaam dat er zo lang mogelijk van tevoren (minimaal 2 à 3 maanden voor het aflopen van de indicatie) een melding wordt gedaan bij het toegangsteam van de gemeente dat de indicatie afloopt. Dit is in principe de verantwoordelijkheid van de inwoner zelf, maar als de aanbieder inschat dat dit niet lukt, is het de verantwoordelijkheid van de aanbieder om dit samen met de inwoner op te pakken. Het is van belang dat inwoners tijdig weten waar ze aan toe zijn en de toegang voldoende tijd heeft om binnen de hiervoor lokaal gestelde termijn een herindicatie te stellen.