

Deelovereenkomst voor het leveren van Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

Partijen:

De Gemeente Gouda, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de verantwoordelijke wethouder Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente Gouda, verder te noemen **Gemeente**

en

Dienstverleners genoemd 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 de Overeenkomst 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.
- H. Bij deze eerste verlenging van de contractduur is, naar aanleiding van genoemd inkoopkader en de ervaringen met de uitvoering van deze Deelovereenkomst en na besluitvorming aan de fysieke overlegtafel, een aantal artikelen aangepast en zijn enkele nieuwe artikelen opgenomen.

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Ten behoeve van de leesbaarheid van de Deelovereenkomst zijn deze aanpassingen en aanvullingen, alsmede eerder door de fysieke overlegtafel besloten aanpassingen en aanvullingen, in de tekst van de Deelovereenkomst opgenomen.

verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Cliënt, waarmee die Cliënt in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen.
- 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.
- 3) Cliënt: een ingezetene van Nederland die een Besluit heeft ontvangen.
- 4) Declaratieregels: een betalingsverplichting op cliëntniveau
- 5) Deelovereenkomst: deze Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 6) Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Cliënten.
- 7) Factuur: een document dat een betalingsverplichting weergeeft en bestaat uit een samenstel van Declaratieregels.
- 8) 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.
- 9) Gemeente: de gemeente Gouda optredend in de functie van centrumgemeente voor de regio Midden Holland.
- 10) 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.
- 11) 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.
- 12) Plan van aanpak: een plan in overleg met Cliënt opgesteld door Gemeente met daarin een beschrijving van de eigen kracht, het sociale netwerk, algemene voorzieningen en/of Maatwerkvoorzieningen die een Cliënt nodig heeft om zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren.
- 13) Plan van uitvoering: een plan opgesteld door de Dienstverlener met daarin de wijze waarop hij uitvoering geeft aan de Maatwerkvoorziening. Deze wordt op verzoek van Gemeente beschikbaar gesteld.
- 14) 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 anderen.

- 15) Toegang: activiteiten die erop gericht zijn vast te stellen of een inwoner in aanmerking komt voor een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening.

Artikel 2: Voorwerp van de Overeenkomst

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

1. Op de Deelovereenkomst 'Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van de Gemeente Gouda' (**bijlage 3**) van toepassing.
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing. 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. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Deelovereenkomst;
 - de Basisovereenkomst;
 - de Nota van Inlichtingen;
 - de algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van Gemeente Gouda.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2015 en eindigt op 31 december 2020.
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.
3. Als sprake is van een moedermaatschappij draagt Dienstverlener er zorg voor dat die moedermaatschappij zich door middel van een schriftelijke verklaring verbindt tegenover Gemeente om op de enkele schriftelijke mededeling dat de Dienstverlener (zijnde een dochtermaatschappij) te kort is geschoten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Deelovereenkomst de uitvoering van deze verplichting na te (doen) komen overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst. Deze bepaling heeft een opschortend karakter. Pas als de genoemde verklaring is overlegd, treedt de Overeenkomst in werking.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Elke Partij kan deze Overeenkomst tussentijds per aangetekende 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 aangetekende brief door de opzegde partij is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners, tenzij de Gemeente de Overeenkomst opzegt met alle Dienstverleners tegelijk, waarbij de Overeenkomst voor Partijen eindigt.

2. Als een Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met Gemeente en andere Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Cliënten, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde mogelijke overname. Dit alles binnen de wettelijke kaders.
3. Gemeente heeft het recht de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met alle Dienstverleners met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twaalf (12) kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Dienstverleners is ontvangen.
4. Gemeente kan de Overeenkomst met een Dienstverlener tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke 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;
 - Dienstverlener bij een onherroepelijk vonnis of arrest is veroordeeld op een van de gronden genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012.Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Dienstverleners.
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.
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 maakt Gemeente jegens deze Dienstverlener gebruik van zijn mogelijkheden zoals beschreven in het derde lid.

Artikel 6: Wijzigingen in wet- en regelgeving en/of uitvoering van overheidsbeleid

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.

2. 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

1. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 10 van de Basisovereenkomst zal de Gemeente onderwerpen die deze Overeenkomst 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.
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.
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

1. Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Voor deelname aan de Deelovereenkomst is ondertekening van de Basisovereenkomst een voorwaarde.
2. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij namens alle Partijen de Deelovereenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, met Dienstverlener, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig Gemeente machtigen.

Artikel 9: Eisen aan de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

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

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 op **bijlage 2**.
2. Jaarlijks vindt een indexering plaats van de tarieven zoals vastgelegd in bijlage 2.

3. Als er noodzaak is tot lagere zorguitgaven (bijvoorbeeld bij verlaging van de rijksbudgetten), treden partijen in overleg over de wijze waarop de bestedingsvermindering kan worden gerealiseerd.

Artikel 11: Facturatie en betaling

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 in bijlage 2 geformuleerde facturatie-eisen.
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.
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.
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.
3. Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Cliënt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen uitvoert, waar het gaat om extramurale verzilvering van beschermd wonen in de vorm van WMO Begeleiding de in bijlage 2 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.
4. 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".
5. 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

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

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

Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan wijzigt de geldigheid van de overige bepalingen niet. 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: Evalueren en wijzigingen

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.
2. Gemeente kan de Deelovereenkomst wijzigen per aangetekende brief 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). Indien slechts zaken uit de bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende om de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken hebben geen rechtskracht.

Artikel 16: Privacy en gegevensverwerking

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 Algemene verordening gegevensbescherming (tot 25 mei 2018: de Wet bescherming persoonsgegevens), de Wet maatschappelijke ondersteuning, en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving alsmede gedrags- en beroepscode's.
2. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de Deelovereenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Dienstverlener als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) 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 (voor 25 mei 2018: Wet bescherming persoonsgegevens), zijn opgenomen in bijlage 5.
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.

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: Onderaanneming

1. Het inschakelen van een onderaannemer door Dienstverlener voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe schriftelijke toestemming is verkregen van de Gemeente en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, de daarbij behorende bijlagen als ook de Basisovereenkomst. Gemeente kan aan de toestemming voorwaarden verbinden. Voor onderaannemers die vóór het aangaan van deze Overeenkomst door Dienstverlener bij de Gemeente zijn aangemeld wordt de hiervoor bedoelde toestemming geacht te zijn gegeven, tenzij de Gemeente die toestemming uitdrukkelijk heeft onthouden.
2. In geval van onderaanneming is Dienstverlener volledig aansprakelijk voor alle tekortkomingen van onderaannemers in de nakoming van deze Overeenkomst.

Artikel 18: Social Return (SR)

1. Dienstverleners spannen zich er aantoonbaar voor in Social Return te realiseren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt volgens in het tweede lid opgenomen doelgroepomschrijving in te zetten gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst. De inspanning tot Social Return heeft betrekking op de volgende uitkeringsgerechtigden:
 - a) Participatiewet, IOAW, IOAZ;
 - b) WW (die 1 jaar of langer een WW-uitkering ontvangen);
 - c) Wajong;
 - d) Mensen op de WSW-wachlijst;
 - e) BBL-stagiaires.
2. Uitgangspunt is dat Dienstverleners alle nieuwe vacatures en werkervaringsplaatsen voor de regio Midden-Holland (ook die niet direct betrekking hebben op 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. 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.
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.
4. 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.

- 5 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 19: Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring

1. Elk der Partijen is zelf aansprakelijk voor schade geleden door een Cliënt of derden als gevolg van haar eigen handelingen, handelingen van haar ondergeschikten en van andere personen door haar ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
2. Dienstverlener vrijwaart de Gemeente voor boetes en voor iedere aanspraak op schadevergoeding, ter zake van de onder het voorgaande lid bedoelde handelingen van hemzelf, van zijn ondergeschikten of andere personen door hem ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
3. Dienstverlener draagt zorg voor adequate en bij door hem 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 Overeenkomst, veroorzaakt door hemzelf, door zijn ondergeschikten of anderen voor wie aansprakelijkheid aan Dienstverlener wordt toegerekend.
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.
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 20: Materiële controle en Fraudeonderzoek

1. De Gemeente is gerechtigd Materiële controle en Fraudeonderzoek te verrichten.
2. Dienstverlener is gehouden medewerking te verlenen aan Materiële controle en Fraudeonderzoek, welke met inachtneming van geldende wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.
3. Op verzoek van de Gemeente verleent Dienstverlener tevens medewerking aan vergelijking van de registratie van de Gemeente met de cliëntregistratie van Dienstverlener.
4. In het geval van fraude kan de 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 Overeenkomst 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.
5. De in dit artikel beschreven maatregelen laten onverlet het recht van de Gemeente om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

Artikel 21: Landelijk berichtenstelsel

1. Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
2. Binnen deze Deelovereenkomst worden de berichten gehanteerd zoals genoemd in bijlage 4.

Artikel 22: Administratieve vereisten

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.
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.
3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Dienstverlener als Gemeente welke Cliënten de Maatwerkvoorziening Beschermd wonen ontvangen.
4. Dienstverlener verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan vergelijking van de registratie van Gemeente met deze cliëntregistratie.

Artikel 23: Financiële verantwoording en controle bij jaarafsluiting

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.
2. Indien Dienstverlener een totale jaaromzet heeft voor Beschermd wonen onder de € 50.000 dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist, en kan worden volstaan met een bestuurdersverklaring.
3. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan Gemeente.

Artikel 24: Periodiek gesprek tussen Partijen (accountgesprek)

1. Partijen voeren periodiek overleg over de uitvoering van de diensten. De frequentie van dit overleg varieert naar omzet 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 overeenkomen indicatoren;
 - Facturatie;
 - Te verwachten toekomstontwikkelingen.
2. Hiervoor bedoelde afstemming is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Opdrachtgever. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn wel onderdeel van de interne controle van Opdrachtgever

Artikel 25: Communicatie

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 26: Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

De 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 de Gemeente hiervan direct op de hoogte. Partijen bepalen in overleg de wijze waarop verdere uitvoering van deze Overeenkomst zal plaatsvinden. Als Dienstverlener een afwijking van de WNT niet terstond meldt aan de Gemeente, is de Gemeente gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 5.3.

Artikel 27: Geschillen

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

Artikel 28: Rechtskeuze

1. Op de Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Daar waar in deze Overeenkomst wordt verwezen naar wet- of regelgeving, wordt daarmee tevens bedoeld op daarvoor in de plaats tredende wet- en regelgeving.

BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN BESCHERMD WONEN

Artikel 29: Toegang

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

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.
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.
3. In het Besluit dat de Cliënt ontvangt, wordt voor de Maatwerkvoorziening Beschermd wonen de duur van de indicatie opgenomen.
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.
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 betreffende Cliënt in redelijkheid niet van hem kan worden gevraagd diensten te verlenen aan de betreffende Cliënt. Als deze situatie zich voordoet wordt de Cliënt opnieuw aan een Dienstverlener toegewezen.

Artikel 30: Wijze van leveren van de maatwerkvoorziening beschermd wonen en de eisen daaraan

1. Dienstverlener stelt voor aanvang van de uitvoering 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.
2. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die 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.

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.
4. De Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen kan alleen bestaan uit diensten genoemd in bijlage 2. Cliënten en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Basisovereenkomst (artikel 7 tot en met 9) om diensten aan te passen in bijlage 2.
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.
6. De volgende, niet limitatieve lijst van wetgeving is van toepassing op de Overeenkomst:
 - de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - de Wet BIG;
 - de Algemene verordening gegevensbescherming (tot 25 mei 2018: de Wet bescherming persoonsgegevens);
 - het Burgerlijk Wetboek;
 - de Mededingingswet.
7. Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo1) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerk bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
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. Voorts kan een Dienstverlener de dienstverlening aan een Cliënt uitsluitend weigeren indien er gewichtige redenen bestaan die verband houden met omstandigheden die de persoon van de Cliënt betreffen en op grond waarvan de dienstverlening in redelijkheid niet van de Dienstverlener kan worden verlangd. Bij weigering treden Dienstverlener en Gemeente in overleg over doorgeleiding van de Cliënt naar een andere Dienstverlener.

¹ Zie: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/leveranciersmanagement/addendum-11-iwmo-berichtstandaarden>

Artikel 31: Toekomstplan

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 32: Kwaliteit en kwaliteitsborging

1. Gemeente kan de eisen ter zake van de kwaliteit van de Maatwerkvoorziening beschermd wonen die onderwerp is van deze Overeenkomst nader concretiseren. Dit betreft 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 recidive, 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?
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.
3. Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personeelsleden en personen die in zijn opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Cliënten.
4. Dienstverlener draagt er zorg voor dat ingeschakeld personeel, derden en vrijwilligers de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van Cliënt respecteren.
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.
6. Dienstverlener voldoet aan kwaliteitseisen VNG, zoals opgenomen in bijlage 7.
7. Er wordt jaarlijks op kosten van Gemeente een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Gemeente. 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.

Artikel 33: Calamiteiten

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.
2. Gemeente informeert Dienstverleners over de contactgegevens van het meldpunt waar de in het vorige lid bedoelde melding moet worden gedaan.

Artikel 34: Klachten

1. Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Cliënten.
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 bijgevoegd in bijlage 6.

Artikel 35: Informatieverstrekking

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 Cliënt,
 - klachtenafhandeling;
 - privacy van de Cliënt;
 - rechten en inspraakmogelijkheden.
2. Dienstverlener verwijst 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 36: Toezicht, controle en verantwoording

1. Dienstverlener informeert Gemeente onverwijld als Dienstverlener dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van Maatwerkvoorziening Beschermd wonen in gevaar komt. Dienstverlener stelt Gemeente eveneens op de hoogte als Dienstverlener fuseert met of wordt overgenomen door een andere organisatie.
2. 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.

3. Dienstverlener stelt Gemeente 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 haar website. Als Dienstverlener een rapport publiceert, meldt zij dit 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 wet- of Deelovereenkomst of Basisovereenkomst in voorziet.
4. 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.
5. 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 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 Maatwerkvoorziening Beschermd wonen aan te bieden conform de gestelde kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Deelovereenkomst.

Artikel 37: Protocol afwezigheid

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.

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Artikel 38: Overgangsbepalingen

Cliënten met een indicatie Beschermd Wonen afgegeven voor 1 januari 2015 en die doorloopt na 1 januari 2015 behouden gedurende de looptijd van hun indicatiebesluit, doch ten hoogste tot en met 31 december 2019, het recht op die zorg dat aan het indicatiebesluit is verbonden, onder de voorwaarden die daarvoor onder de AWBZ van toepassing waren, waaronder de eigen bijdrage.

Gemeente Gouda

Naam Dienstverlener:

Drs. C.P. Dijkstra

Naam:

Wethouder Zorg, ondersteuning en welzijn

Functie:

Datum:

Datum:

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Bijlage 1 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.

Artikel 1: Beschermd wonen

1. Dienstverlener levert aan Inwoners de diensten als opgenomen in Bijlage 2A Diensten en Tarieven.
2. Dienstverlener levert de diensten aan Inwoners op basis van een door de Gemeente gegeven Dienstverleningsopdracht.
3. De te onderscheiden vormen van Beschermd wonen zijn beschreven in bijlage 2a. De Gemeente kan de inhoud en reikwijdte van de gebruikte begrippen gedurende de looptijd van deze Deelovereenkomst nader omschrijven.

Artikel 2: Indexering

1. Jaarlijks vindt een indexering plaats van de tarieven met een percentage gelijk aan het rekenkundig gemiddelde van (1) de CBS-index Cao-lonen cao sector particuliere bedrijven, sector Q gezondheidszorg en welzijnszorg indexcijfer cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen en (2) de CBS-index consumentenprijzen, indexcijfer jaarmutatie consumentenprijsindex.. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de maand september gehanteerd, waarbij het indexcijfer van september 2017 wordt gesteld op 100%.
2. Gemeente zal de aangepaste tarieven jaarlijks voor 1 november, voor het eerst in 2018, aan Dienstverleners bekend maken. De aangepaste tarieven gaan in op 1 januari van het volgende jaar.

Artikel 3: Facturatie

- 1 Ten behoeve van elke Factuur met betrekking tot deze Deelovereenkomst zijn de volgende gegevens van toepassing, als ware zij weergegeven op elke individuele Factuur (enkel aanvullen indien dit niet al onderdeel is van de Deelovereenkomst):

A Dienstverlener:

- Volledige naam
- Adres
- BTW Nummer
- AGB-code

B Gemeente:

- Volledige naam
- Adres
- BTW Nummer

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Artikel 4: Eigen bijdrage Cliënten

Gemeente draagt zorg voor informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage kan toesturen aan Cliënt.

Artikel 5: Bijlagen

De volgende documenten maken als bijlage deel uit van deze Bijlage 2 van de Deelovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen:

Bijlage 2A: Diensten en tarieven;
Bijlage 2B: Aanvullende afspraken;
Bijlage 2C; Verklaring(en) specifieke voorwaarden dienstverlening.

Gemeente Gouda

Naam Dienstverlener:

Drs. C.P. Dijkstra
Wethouder Zorg, ondersteuning en welzijn
Datum:

Naam:
Functie:
Datum:

Bijlage 2A Diensten en tarieven

Beschut wonen in een beschermde woonomgeving

(NOOT: wordt geadmistreerd als 'BW verzilverd als gemeenschappelijke ruimte beschut wonen' en 'BW verzilverd als woonkosten beschut wonen').

Omschrijving

Deze maatwerkvoorziening betreft de zorg voor inwoners die een beschutte woonomgeving nodig hebben die hem of haar structuur, veiligheid en bescherming biedt en waar ook andere inwoners wonen met een vergelijkbare ondersteuningsvraag. Er is geen 24uurs toezicht nodig. Een combinatie van toezicht en achterwacht (op afroep beschikbaar) is voldoende. Deze maatwerkvoorziening is bedoeld voor inwoners die overdag over dagbesteding kunnen beschikken en buiten de dagbesteding om de structuur en het contact nodig hebben die een kleinschalige woonomgeving met een ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten met zich meebrengt.

Beschut wonen in een beschermde woonomgeving is bedoeld voor kwetsbare inwoners die de (emotionele) nabijheid van hulp nodig hebben (24*7 begeleiding op afroep beschikbaar) én voor wie zelfstandig wonen in de wijk nog niet haalbaar is. Er is over het algemeen sprake van psychiatrische problematiek die niet stabiel is of net stabiel is geworden, soms ook verslavingsproblematiek en/of LVB problematiek en/of ernstige psychosociale problemen.

De ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten heeft een rol in de (individuele) begeleiding.

Het wonen en de ondersteuning zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, d.w.z. er is sprake van beperkt zelfstandig wonen (op basis van scheiden van wonen en zorg). Dat betekent dat de inwoner alle verblijfskosten (huur en servicekosten) zelf betaalt m.u.v. de kosten verbonden aan de instandhouding van een ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten.

Beoogde resultaat (afhankelijk van leerbaarheid en mate van kwetsbaarheid)

- doorstroom naar zelfstandig wonen in de wijk met – indien passend - begeleiding in de nabijheid (begeleiding intensief).
- instroom in een beschermd wonen voorziening met 24uurs toezicht is voorkomen (preventie).
- langdurig wonen gericht op persoonlijk herstel en maatschappelijk herstel (binnen de veiligheid van een beschutte woonomgeving).

Tarief

€ 5,50 per etmaal.

-Dit tarief heeft alleen betrekking op de instandhouding van een ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten die bijdragen aan het realiseren van de individuele begeleidingsdoelen van de betreffende inwoner op het gebied van herstel, ontwikkeling (zelf)redzaamheid en participatie. Het betreft een forfaitaire bijdrage per plaats. In deze bijdrage is ook een tegemoetkoming opgenomen t.b.v. de werkzaamheden van een huismeester. Een huismeester houdt toezicht op een woongebouw, kan conciërgetaken vervullen zoals klein onderhoud, waakt over orde en veiligheid en is de logische verbinding met de buurt. Alleen initiatieven met een huismeester komen in aanmerking voor de forfaitaire bijdrage. Dat kan ook een met meerdere wooninitiatieven gedeelde huismeester zijn.

-Begeleiding en dagbesteding worden lokaal geïndiceerd conform de daarvoor geldende tariefstelling en voorwaarden.

-De woonlasten (inclusief servicekosten en kosten voor voeding) zijn voor rekening van de inwoner zelf. Hierop zijn twee uitzonderingen mogelijk:

1. inwoner is nog geen 21 jaar en heeft geen of onvoldoende inkomen om de huur voor een bedrag van max. de lage aftoppingsgrens voor sociale huur, te kunnen betalen.
2. het gaat om plaatsing op een (voormalig) beschermd wonen locatie waar geen 24*7 toezicht

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

aanwezig is en ombouw naar het scheiden van wonen en zorg (nog) niet mogelijk is. Plaatsen die vóór 2018 niet als BW plekken gefinancierd waren, komen voor deze constructie niet in aanmerking. Het betreft een tijdelijke constructie gericht op het afbouwen van intramurale beschermd wonen plaatsen naar beschermd wonen op basis van scheiden van wonen en zorg.

In voornoemde gevallen kan voor deze inwoners aanvullend op het voorgaande een component woonlasten worden toegekend tegen een tarief van € 27,42 per etmaal.

Onderbouwing tarief: Het gaat hierbij om het faciliteren van de ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten en expliciet niet om de activiteiten zelf. We gebruiken de wooninitiatieventoeslag voor wooninitiatieven als normatief kader voor het bepalen van het tarief. In 2017 was dat € 4.015,- per plaats per jaar (NZa). Nauwkeurige analyse van een aantal wooninitiatieven elders laat zien dat de kosten van de ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten optellen tot ca. € 950,- per cliënt per jaar. In dat bedrag zijn de kosten BVO opgenomen, evenals de nutskosten en de schoonmaakkosten. In het tarief is daarnaast ook een gedeeltelijke vergoeding opgenomen voor een huismeester.

De component woonlasten is opgebouwd uit de lage aftoppingsgrens bij sociale huur (2017) van € 549,- (incl. servicekosten) + € 83,- nutskosten + € 138,- voor voeding per vier weken (bron: Nibud).

Bekostigingssystematiek

Individueel maatwerk (begeleiding/ dagbesteding, p maal q per respectievelijk uur of dagdeel) in combinatie met een forfaitaire bijdrage in de kosten voor de instandhouding van een gemeenschappelijke ruimte voor activiteiten (vast bedrag per etmaal).
Aanvulling voor tijdelijk: component woonlasten (vast bedrag per etmaal).

Toegang

Gemeente Gouda vormt de toegang voor de regio. Alleen na toestemming van de gemeente Gouda mogen cliënten geplaatst worden. We passen daarbij de regels van regiobinding conform het VNG afsprakenkader over landelijke toegankelijkheid, toe.

Beschermd wonen met 24uurs toezicht

(NOOT: wordt geadmistreerd als 'Beschermd wonen' en 'BW verzilverd als opslag voor verpleging').

Omschrijving

Deze bouwsteen betreft de zorg voor inwoners voor wie wonen in een accommodatie van een instelling met permanent toezicht (24uurs toezicht aanwezig op locatie) tijdelijk of voor langere duur noodzakelijk is. De beschermde woonomgeving biedt structuur, veiligheid en bescherming en beperkt voor deze kwetsbare inwoners de kans op verwaarlozing, overlast, ernstige risico's en gevaar voor zichzelf of voor anderen. Doelen zijn afhankelijk van het ontwikkelingsperspectief en kunnen gericht zijn op stabilisatie (of begeleide achteruitgang) of doorstroom naar (meer) zelfstandig wonen en wat daar voor nodig is.

Beschermd wonen met 24uurs toezicht is bedoeld voor zeer kwetsbare inwoners die hun hulpvraag zelf niet goed kunnen formuleren, hun hulpvraag niet kunnen uitstellen, omwille van een ernstig veiligheidsrisico 24/7 toezicht nodig hebben en/of veel ongevraagde zorg nodig hebben.

Het gaat overwegend om inwoners bij wie het zelfinzicht ontbreekt of slechts beperkt aanwezig is. Er is vaak sprake van psychiatrische problematiek die niet stabiel is, soms ook in combinatie met verslavingsproblematiek en/of LVB problematiek. In uitzonderlijke gevallen kan ook ernstige psychosociale problematiek aanleiding zijn voor verblijf in een beschermde woonvorm.

Beoogde resultaat

- ontwikkelingsgericht: doorstroom naar (beschut) zelfstandig wonen met – indien passend - begeleiding in de nabijheid.
- langdurig verblijf: begeleide achteruitgang of stabiel houden situatie binnen de woonvorm.

Tarief

€ 145,- per cliënt / per etmaal.

In uitzonderlijke gevallen kan voor verpleegkundige inzet (d.w.z. indien de bestendige noodzaak is vastgesteld voor voorbehoudende-risicovolle verpleegkundige handelingen voor tenminste 5 uur per week) inzet geïndiceerd worden ad. € 59,- per cliënt / per etmaal.

Onderbouwing tarief: Er is sprake van een integraal door de gemeente bekostigd arrangement van wonen, hotelmatige diensten en begeleiding. Dagbesteding maakt - uitgaande van ons streven naar 'normalisatie', participatie en het leveren van maatwerk – niet langer onderdeel uit van het tarief voor beschermd wonen en dient apart te worden beschikt en gefactureerd. Huidige aansluiting bij NZa zorgzwaartepakketten en samenhangende bekostiging (niet gebaseerd op een reële kostprijs) wordt losgelaten. De automatische koppeling tussen de normatieve huisvestingscomponent, de normatieve investeringscomponent (NHC en NIC) en zorgzwaarte vervalt daarmee ook.

Op basis van de huidige zorgzwaarte mix is berekend dat één gewogen gemiddelde prijs geen recht doet aan de intensieve zorg van cliënten met het nu hoogste zorgzwaartepakket. Het verschil komt grotendeels voort uit de benodigde verpleegkundige inzet. Om die reden kan in uitzonderlijke en vooraf goed gedefinieerde gevallen – een opslag voor verpleging worden toegekend. Gezien de huidige kleine aantallen cliënten (status januari 2017: 8 cliënten met een ZZPC6 indicatie) en om de kwaliteit en continuïteit van verpleegkundige zorg te kunnen borgen, moet een leverancier (wijk)verpleging in kunnen kopen. Daarom is het maximumtarief verpleegkundige zorg aan huis ex. ZVW (NZa) als uitgangspunt genomen.

Voor het bepalen van het reëel tarief is met instemming van de aanbieders die hebben deelgenomen aan de werksessies beschermd wonen t.b.v. de inkoop 2018 geen uitvraag gedaan. Ervaring in andere regio's leert dat de complexiteit van verblijfszorg leidt tot onvergelijkbaarheid. De gehanteerde systematiek om tot de prijsopbouw te komen is als volgt:

- De toepasselijke salarisschalen van de cao GGZ per 1 januari 2017, geïndexeerd voor 2018 op basis van indexering 2017;
- De definitie conform de NZa voor een organisatorische eenheid binnen BW van 24 plaatsen;
- De daarbij behorende aard en omvang van de personeelsformatie in het primair proces aan de cliënt;
- De salariskosten die met de uitvoering van het primair proces gemoeid zijn;
- De hiervan afgeleide aanvaardbare overige personele en materiële kosten en kapitaallasten;
- De definitie van aanvaardbare woonlasten op basis van de lage aftoppingsgrens huurtoeslag 2017;
- De afschrijvingskosten inventaris op basis van NIC (2018=100%);
- De aanvaardbare personele en materiële kosten overhead op basis van benchmark RIBW 2016 door Berenschot;
- De kosten voor voeding (Nibud).

Bekostigingssystematiek

p * q (prijs per etmaal).

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Toegang

Gemeente Gouda vormt de toegang voor de regio. Cliënten kunnen pas geplaatst worden, na toestemming van de gemeente Gouda. We passen daarbij de regels van regiobinding conform het VNG afsprakenkader over landelijke toegankelijkheid, toe.

Dagbesteding

[Noot: dagbesteding gekoppeld aan de dienst Beschermd wonen met 24uurs toezicht wordt geadmistreerd als 'BW verzilverd als dagbesteding doorlopend'. Dit in verband met regionale bekostiging en i.v.m. afwijkende eigen bijdrage van € 0,-].

In gesprek met de aanbieders is besloten de dagbesteding te ontkoppelen van de indicatie voor beschermd wonen. Dat betekent dat er een apart besluit dient genomen te worden over dagbesteding. Dit heeft als voordeel dat daadwerkelijk maatwerk geleverd kan worden (de invulling van de dagbesteding is niet meer afhankelijk van de zorgzwaarte) en dat Cliënt meer keuze heeft bij wie hij of zij de dagbesteding wilt doen.

We sluiten hiervoor aan bij de omschrijving en tarieven zoals vastgelegd in de Deelovereenkomst Begeleiding.

Overgangsccliënten

Voor beschermd wonen geldt het verlengde overgangsrecht (tot 2020). Dit betekent dat cliënten tot 2020 (of eerder als hun indicatie eerder afloopt) zich nog kunnen beroepen op hun 'oude' CIZ indicatie afgegeven voor 1 januari 2015. Een deel van deze cliënten verzilvert hun indicatie extramuraal (in de vorm van begeleiding, dagbesteding en/of persoonlijke verpleging/verzorging). T.b.v. de zorg aan deze cliënten zetten we voor aanbieders de mogelijkheid voort om onder beschermd wonen ambulante zorg te declareren. Dit is in principe een uitsterf constructie. Alleen aanbieders met overgangsccliënten die hun indicatie op 1 januari 2015 al extramuraal verzilverden en dat op 1 januari 2018 nog steeds zo doen, komen voor deze constructie in aanmerking.

Tabel met diensten, productcodes en tarieven

Dienst	Code	Eenheid	Tarief
Beschermd wonen	15A02	etmaal	€ 145,-
BW verzilverd als dagbesteding doorlopend	15R43	dagdeel	€ 30,33
BW verzilverd als opslag voor verpleging	15R40	etmaal	€ 59,-
BW verzilverd als gem. ruimte beschut wonen	15R41	etmaal	€ 5,50
BW verzilverd als woonkosten beschut wonen	15R42	etmaal	€ 27,42
BW verzilverd als Dagactiviteit -LZA F*	15R34	minuten	€ 8,86
BW verzilverd als Begeleiding*	15R32	minuten	€ 44,27
BW verzilverd als Gespecialiseerde begeleiding*	15R31	minuten	€ 77,05
BW verzilverd als Verpleging*	15R12	minuten	€ 60,82

**deze tarieven geven de prijs weer per uur. Er wordt in minuten afgerekend.*

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Bijlage 2B Aanvullende afspraken

Bijlage 2C Verklaring(en) specifieke voorwaarden dienstverlening

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

**Bijlage 3 Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten
ten behoeve van Gemeente Gouda.**

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

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)

Bijlage 4 Overzicht –Wmo-berichten

Binnen deze Deelovereenkomst worden de volgende iWmo-berichten gehanteerd:

- 'Toewijzing WMO-ondersteuning' en 'Verzoek om toewijzing WMO-ondersteuning', hierna te noemen 'Toewijzing', respectievelijk 'Verzoek om Toewijzing';
- 'Start ondersteuning' en 'Stop ondersteuning', hierna te noemen 'Start Zorg', respectievelijk 'Stop Zorg';
- 'Facturatie WMO-ondersteuning', hierna te noemen 'Facturatie'

Bijlage 5 Privacy: verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor de Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt c.q. als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg). 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 1 Wbp c.q. artikel 4 Avg, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van de Gemeente. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen.
4. Dienstverlener verleent de Gemeente zijn volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp c.q. artikel 4 lid 1 (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 De 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 de 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 de 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 de Gemeente. Dienstverlener zal waar nodig ook meewerken, zodat de 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 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.

Aanlevering dient te geschieden middels een e-mail aan: nsdmh@gouda.nl

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

cijfer (een 7 levert dus 490 punten op)

Binnen 1 week

Binnen 2,3 of 4 weken

Binnen 2,3,4,5 of 6 maanden

(Dienstverleners kunnen aanvinken hoe snel ze kunnen leveren. Dus elk bovenstaand cijfer krijgt een mogelijkheid tot aanvinken). Hoe sneller men kan leveren hoe meer punten men ontvangt. Voorkeur van Cliënt voor specifieke dagdeel. Indien de Dienstverlener aan deze voorkeur kan voldoen levert dat x punten op (14 dagdelen)

In een format ziet dit er als volgt uit:

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:
 - (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.

Deelovereenkomst Beschermd wonen,
versie: 01-01-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met 2017)
(15-09-2017)