

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



## Partijen

1. De gemeente Wijchen, vertegenwoordigd door de heer T. Burgers, gemachtigd door de burgemeester, hierna te noemen: gemeente Wijchen of de Gemeente

en

2. Naam:

\_\_\_\_\_ gevestigd aan de  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ (postcode en vestigingsplaats),  
vertegenwoordigd door  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (naam en functie).

Hierna te noemen Leverancier

In overweging nemende dat:

1. Partijen tot doel hebben het organiseren van (gemeente Wijchen) en bijdragen aan (Leverancier) een genoegzaam ondersteuningsaanbod voor alle inwoners van de Gemeente, bestaande uit een breed pallet van voorzieningen en activiteiten om inwoners daar waar nodig te ondersteunen bij het op een actieve en constructieve manier deelnemen aan informele en formele verbanden.
2. Partijen daartoe beogen een bijdrage te leveren aan de navolgende maatschappelijke effecten:
  - Inwoners zijn zelfredzaam en participeren naar vermogen in de samenleving, met inzet van het sociale netwerk en eventueel professionele ondersteuning als dat nodig is.
  - Inwoners voelen zich verantwoordelijk voor zichzelf en voor hun sociale netwerk. De mensen maken de buurt en signaleren en ondernemen zelf actie als ze zich zorgen maken.
  - De buurt of wijk is een prettige woon- en leefomgeving voor alle inwoners (inclusieve samenleving).
3. Partijen de in onderstaande tabel beschreven kerndoelen van de transformatie onderschrijven als het leidende principe voor Leveranciersovereenkomst. Zij leveren daar actief hun bijdrage aan.

**Tabel 1: kerndoelstellingen en succesfactoren van de transformatie**

Kerndoelstellingen	Succesfactoren
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De Kanteling is de kern van de werkwijze van de professional</li><li>2. De Inwoner in de eigen leefomgeving staat centraal</li><li>3. Zorg en ondersteuning bieden aan de Inwoners die dat nodig hebben</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De cliëntbenadering is vraaggericht</li><li>▪ De professional heeft demogelijkheid om maatwerk te leveren</li><li>▪ De professional beschikt over de juiste competentie</li><li>▪ Sterk eigen netwerk</li><li>▪ Hulp zo licht en dichtbij mogelijk</li><li>▪ Basisstructuur is op orde</li><li>▪ Toeleiding is goed geregeld</li></ul>

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



<ol style="list-style-type: none"><li>4. Eén huishouden, één plan, en een optimale samenhang tussen welzijn en zorg door professionals en informele zorg en ondersteuning</li><li>5. Iedereen benut de eigen mogelijkheden en neem eigen verantwoordelijkheid waarbij wij streven naar maximale zelfregie en samenredzaamheid</li><li>6. Optimale participatie in een inclusieve samenleving</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Een regisseur per huishouden</li><li>▪ Op elkaar afgestemd plan voor alle deelnemers in het huishouden</li><li>▪ Op elkaar afgestemd aanbod (binnen het plan)</li></ul>
<ol style="list-style-type: none"><li>7. Een verschuiving in de keten van zwaar naar licht</li><li>8. Preventie voor curatie</li><li>9. Betaalbare zorg en ondersteuning</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Er wordt meer ingezet op preventie</li><li>▪ Er wordt minder zware zorg ingezet</li><li>▪ Er wordt sneller afgeschaald van zwaar naar licht</li><li>▪ Plan op maat: op- en afschaling worden flexibel ingezet</li><li>▪ Informele zorg wordt goed benut</li><li>▪ Optimale inzet van de "handen aan het bed"</li></ul>

4. Gemeente Wijchen met het afsluiten van Overeenkomsten met meerdere Leveranciers de uitvoering van welzijn en zorg wil borgen voor de inwoners die in de gemeente gebruik maken van ondersteuning.
5. Gemeente Wijchen gebruik wil maken van de diensten van Leverancier en Leverancier voldoet – ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst – aan de eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het reglement van Toelating tot Rondom Wijchen.
6. De Gemeente deze Leveranciersovereenkomst - welke door elke Leverancier moet worden ondertekend – heeft vastgesteld.
7. Partijen de uitvoering van deze Overeenkomst baseren op het jaarlijks door de gemeente vastgestelde Jaarplan.
8. Partijen vraag- en resultaatgericht werken en streven naar ontschotting, vereenvoudiging en vermindering van administratieve lasten.
9. Partijen, ook onderling, uiteenlopende belangen en doelstellingen kennen, maar elkaar ondersteunen bij de uitvoering met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen en bereid zijn een samenwerking met elkaar aan te gaan.
10. Partijen zich bij het uitvoeren van deze Overeenkomst conformeren aan actuele (vigerende) wet- en regelgeving en de werkzaamheden conform deze actuele (vigerende) wet – en regelgeving uitvoeren.
11. Partijen in onderhavige Overeenkomst de bepalingen en voorwaarden wensen vast te leggen die tussen hen van toepassing zullen zijn.

## Verklaren het navolgende te zijn overeengekomen:

De Overeenkomst noemt gemeente Wijchen en Leverancier die de Overeenkomst heeft ondertekend gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar **Partij**.

## ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

**Algemene voorziening:** aanbod van diensten en activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoner, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 en artikel 2.1. Jeugdwet).

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

- 1 januari 2020



**Beschikking:** een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, afgegeven door Sociaal wijkteam namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wijchen aan Inwoner.

**Bouwstenen:** De diensten – zoals vastgelegd in bijlage 1 – die een Leverancier levert aan Cliënt in opdracht van gemeente Wijchen.

**Cliënt:** Dit zijn Inwoners met een ondersteuningsvraag. Waar Cliënt staat worden, wanneer de Jeugdwet van toepassing is, daarmee naast de jeugdige ook diens ouders, pleegouders of verzorgers bedoeld.

**Gemeente:** Gemeente Wijchen.

**Groep van Leveranciers:** Een groep van Leveranciers die zich verenigd heeft.

**Hulpverleningsplan:** tot verantwoorde zorg behoort dat de zorg die wordt verleend, is gebaseerd op een hulpverleningsplan dat is afgeleid van het Ondersteuningsplan. In het hulpverleningsplan wordt, indien relevant, ook opgenomen welke aanbieder belast is met de coördinatie van de zorg.

**Sociaal wijkteam:** Het onafhankelijke orgaan dat namens de Gemeente voor de Inwoners de Toeleiding en Toewijzing naar zorg en ondersteuning regelt.

**Inwoners:** De inwoners van de Gemeente Wijchen.

**Maatwerkvoorziening:** een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten en andere maatregelen:

## 1. Wmo

- Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede en andere maatregelen,
- Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede en andere maatregelen,

## 2. Jeugd

- Ondersteuning van en hulp en zorg aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie gerelateerde problemen;
- Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronische psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en
- Het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt,
- Met dien verstande dat de leeftijdsgrens van achttien jaar niet geldt voor jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht en verlengde jeugdhulp,

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 2.1. Jeugdwet).

**Onderaannemer:** Een onderneming die voor of namens Leverancier (een deel van) de Opdracht uitvoert.

**Ondersteuningsplan:** een door een Inwoner en Sociaal wijkteam gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn Sociaal Netwerk, Algemene voorzieningen en Maatwerk Ondersteuning door Partijen om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te maken en te laten participeren. Het Ondersteuningsplan biedt op het gebied van Maatwerk Ondersteuning een op basis van de bouwstenen vastgesteld maximum toegekend budget waar binnen Partijen hun inzet flexibel kunnen inzetten naar behoefte. Als nodig of wenselijk wordt bij het opstellen van een Ondersteuningsplan de expertise van een specialist ingebracht. Het Ondersteuningsplan kan gelden als Beschikking.

**Regie:** de coördinatie van Algemene voorzieningen en Maatwerk Ondersteuning voor Inwoner en zijn Sociaal Netwerk. De Regie ligt bij Sociaal wijkteam als Inwoner daar niet toe in staat is.

**Resultaat:** de door Sociaal wijkteam in samenspraak met de Inwoner op het niveau van Inwoner benoemde doelstellingen, te bereiken met algemene voorzieningen, inzet sociaal netwerk en Maatwerk Ondersteuning, bestaande uit:

- het begeleiden van Inwoner bij zijn Zelfredzaamheid en/of Participatie; of
- het stabiliseren van de Zelfredzaamheid en/of Participatie van Inwoner; of
- het verbeteren van de Zelfredzaamheid en/of Participatie van Inwoner.

**Sociaal Netwerk:** personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 en artikel 2.1. Jeugdwet).

**Verwijzer(s):** bij de Wmo is Sociaal wijkteam de Verwijzer. Bij Jeugdhulp zijn naast Sociaal wijkteam als Verwijzer aangewezen: huisartsen, jeugdartsen, kinderartsen, medisch specialisten, voogden van gecertificeerde instellingen, rechter, raad van de kindbescherming en de officier van justitie.

**Zelfredzaamheid:** in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).

## ARTIKEL 2 LEVERING VAN DIENSTEN IN HET KADER VAN WMO 2015 EN JEUGDHULP

1. Leverancier verbindt zich tot levering van diensten in het kader van Wmo 2015 en jeugdhulp overeenkomstig het bepaalde in deze Overeenkomst en de in bijlage 1 genoemde Bouwstenen en tarieven

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



2. De bijlage als genoemd in lid 1 van dit artikel maakt integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. Partijen verklaren deze bijlage te hebben ontvangen en geaccepteerd.

## ARTIKEL 3 DUUR EN BEEINDIGING

1. De Partijen sluiten deze Overeenkomst met een looptijd van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 met de mogelijkheid om daarna twee keer 1 jaar te verlengen, waarbij zij onverminderd de mogelijkheid blijven houden de Overeenkomst tussentijds op te zeggen. De opzegtermijn bedraagt 3 (drie) maanden.
2. Indien gemeente Wijchen geen gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging, maakt zij dat uiterlijk drie maanden voor de beëindiging van rechtswege schriftelijk kenbaar aan Leverancier.
3. Het vorenstaande laat onverlet de mogelijkheid van gemeente Wijchen om de overeenkomst per direct te beëindigen indien Leverancier bij de uitoefening van de opdracht niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen dan wel de vereisten van het Reglement van Toelating.
4. Beëindiging van de Leveranciersovereenkomst laat onverlet de verplichtingen van Leverancier uit hoofde van ten tijde van de beëindiging lopende behandelovereenkomsten.

## ARTIKEL 4 KWALITEITSEISEN

### 1. Kwaliteitssysteem

Leverancier draagt zorg voor de goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van de Cliënten op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.

### 2. Certificering

- 2.1. Leverancier die maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo biedt, beschikt uiterlijk 1 juli 2018 en gedurende de (verdere) looptijd van de Raamovereenkomst over een geldig, door een gecertificeerde instelling afgegeven, HKZ, ISO 9001, ISO 9001 voor de zorg (NEN-EN 15224) of gelijkwaardig (door de Raad van Accreditatie goedgekeurd) certificaat. Het is aan Opdrachtnemer om de gelijkwaardigheid van een certificaat desgevraagd aan te tonen.
- 2.2. Leverancier is in het bezit van geldende certificeringen passend binnen de zorgsector (bijvoorbeeld ISO of HKZ) en dient hiertoe op verzoek een verslag in van de actueelste interne en externe audit ten behoeve van het behouden van het afgegeven keurmerk of dient een bewijs in dat Leverancier is aangemeld voor het doorlopen van het certificeringsproces met een tijdsplan waaruit blijkt dat dit binnen een jaar tot het daadwerkelijke keurmerk leidt.

### 3. Kwaliteitsmonitoring

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

- 1 januari 2020



- 3.1 Voor kwaliteitsmonitoring hanteert gemeente Wijchen de door de Gemeente ontwikkelde en onderhouden Monitor Sociaal Domein en de daarvan onderdeel uitmakende Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's).
- 3.2. Leverancier moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. Leverancier moet daarnaast gegevens over de kwaliteit van hulp systematisch verzamelen en registreren.
- 3.3. Leverancier bepaalt met Cliënt – en indien relevant andere betrokkenen – in hoeverre doelen uit het Ondersteuningsplan gerealiseerd zijn (Doelrealisatie):
  - De mate waarin Cliënten zonder hulp verder kunnen
  - De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start maatwerkondersteuning plaatsvindt
  - De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd
  - De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn
- 3.4. Leverancier meet de Cliënttevredenheid periodiek en verleent inzicht in de resultaten hiervan aan gemeente Wijchen.
- 3.5. Leverancier meet en meldt uitval.

## ARTIKEL 5 DOORSTROOM EN AFSTEMMING WMO, JEUGDWET, ZORGVERZEKERINGSWET, WET LANGDURIGE ZORG EN DE PARTICIPATIEWET

### 1. Doorstroom Jeugdwet naar Zorgverzekeringswet (Zvw)

- 1.1. Indien de behandeling van een Jeugdige nog niet afgesloten kan worden en continuering daarvan ná het 18e jaar noodzakelijk is vanuit de Zvw zorgt Leverancier er in samenspraak met de Jeugdige voor dat er tijdig een verwijzing van de huisarts is. Daarnaast begeleidt Leverancier de Jeugdige bij het tijdig aanvragen van een zorgverzekering.

### 2. Doorstroom Jeugdwet naar Wet Langdurige Zorg (Wlz)

- 2.1. Bij Jeugdigen met een perspectief of vermoeden van een Wlz traject (in de toekomst) is het van belang om op een zo vroeg mogelijk moment na te gaan of voortzetting van de hulp in het kader van de Wlz is aangewezen.
- 2.2. Leveranciers die met deze Jeugdigen werken is verplicht tot een zorgvuldige diagnose, een zorgvuldige opbouw van het dossier en begeleiding bij de aanvraag Wlz bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

### 3.1. Afstemming Wmo 2015, de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw)

Er wordt geen maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015 verstrekt voor zover met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. Dit betekent:

#### Wlz

Bij een verdere achteruitgang van de Cliënt met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem wordt indien noodzakelijk tijdig een Wlz-indicatie aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) door de Cliënt zelf of diens vertegenwoordiger met begeleiding van de aanvraag Wlz door Leverancier.

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- Na de toekenning van de Wlz-indicatie vervalt de Wmo-indicatie, behoudens de door de wetgever benoemde uitzonderingssituaties. Leverancier heeft de verplichting Sociaal wijkteam onverwijld te informeren over de toegekende Wlz-indicatie.
- De Wmo 2015 bepaalt dat de Gemeente een maatwerkvoorziening kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt op de Wlz aanspraak kan doen gelden en weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande. In dat geval meldt Leverancier deze weigering bij de desbetreffende Gemeente.

## Zvw

Als de Zvw toegang biedt voor zorg die al vanuit de Wmo 2015 geleverd wordt, dan moet Leverancier in die gevallen actie ondernemen om Zvw-indicatie te verkrijgen, de Wmo-indicatie op dit onderdeel te stoppen en hiertoe contact op te nemen met Sociaal wijkteam.

## Overig

Tenslotte kan het voorkomen dat een Cliënt niet alleen ondersteuning krijgt vanuit de Wmo 2015, maar ook uit de aanpalende wetten, waarin bijvoorbeeld leerlingenvervoer en jeugdzorg is geregeld. Waar die zorg geleverd wordt door andere Leverancier(s) dient Leverancier de dienstverlening af te stemmen met deze betrokken Leverancier(s).

## 4. Samenloop Wmo 2015 en Participatiewet

De Participatiewet kan voor veel Cliënten mogelijkheden bieden in de verdere verbetering van de levenssituatie van de Cliënt. Leverancier denkt actief mee in de mogelijkheden die de Participatiewet in deze kan bieden voor de Cliënten. Leverancier ondersteunt de Cliënt bij de toeleiding naar (aangepast) werk.

## ARTIKEL 6 PRIVACY EN INFORMATIE-UITWISSELING

1. Leverancier is verplicht zich te houden aan privacy wet en regelgeving (Wmo, Jeugdwet en Wet Bescherming Persoonsgegevens). Dit geldt ook voor de samenwerking met Sociaal wijkteam. Daar waar mogelijk en noodzakelijk maakt Leverancier goede afspraken maakt over de uitwisseling van informatie in het belang van de Cliënt. Leverancier geeft zich er rekenschap van dat de Europese verordening (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is aangenomen, die direct werking heeft. Alle organisaties in de publieke en private sector moeten uiterlijk 25 mei 2018 aan deze nieuwe wetgeving voldoen.
2. Gemeente Wijchen vindt het belangrijk dat uitwisseling van persoonsgegevens goed beveiligd plaatsvindt, onder andere door middel van beveiligd e-mailverkeer. Gemeente Wijchen sluit daartoe Sociaal wijkteam aan op Zorgmail. Leverancier heeft de keuze van ditzelfde instrument gebruik te maken, of de beveiligde berichten uitwisselingsomgeving van de Regio te gebruiken of op niet-elektronische wijze te communiceren. Ontwikkelingen op het vlak van beveiligde gegevensuitwisselingen staan niet stil. Gemeente Wijchen zal tijdig communiceren wat de volgende stappen zijn.
3. In 2020 onderzoekt de gemeente welke afspraken gemaakt moeten worden over o.a. informatie-uitwisseling om aan het privacy-recht te kunnen voldoen. Leverancier werkt mee aan dit onderzoek en eventuele tussentijdse wijziging van de overeenkomst.



## ARTIKEL 7 PRESTATIE-EISEN

### 1. Cliëntondersteuning

- 1.1. Elke Cliënt heeft recht op een onafhankelijke cliëntondersteuning. Leverancier informeert de Cliënt hierover en beperkt zich tot betrokkenheid bij de Cliënt op basis van de ondersteunings- en/of zorgbehoefte van desbetreffende Cliënt.

### 2. Cliënt centraal

- 2.2. De regie op de hulpverlening ligt bij de Cliënt, al dan niet samen met familieleden, burens of vrienden uit het eigen netwerk. Leverancier sluit aan bij de regiemogelijkheden die de Cliënten zijn sociaal netwerk hebben.
- 2.3. Leverancier betreft de Cliënt bij beslissingen en behandelt de Cliënt als een gelijkwaardige gesprekspartner. Praten met de Cliënt, en niet over de Cliënt en naast de Cliënt staan, en niet er tegenover staan, zijn de uitgangspunten.
- 2.4. Leverancier stemt de inzet van ondersteuning af op de agenda van de Cliënten/of zijn verzorgers/ mantelzorgers.
- 2.5. Bij iedere situatie/aanvraag/casus waarbij er signalen, dan wel vermoedens zijn van een mogelijk onveilige situatie voor Jeugdige en/of volwassene wordt een veiligheidsinschatting gedaan en zo nodig wordt er een veiligheidsplan opgezet en uitgevoerd. Een veiligheidsinschatting omvat een beoordeling- en risicotaxatie van de veiligheid van de Jeugdige en/of volwassene. Het dient als een signaleringsmiddel voor onveilige situaties en als kapstok voor een open gesprek over een lastig thema. Risicofactoren die kunnen worden benoemd en ingeschat zijn bijvoorbeeld (echt)scheiding, ziekte, werkloosheid, huiselijk geweld, seksueel grensoverschrijdend gedrag, huisvesting en sociaal isolement. Op basis van een veiligheidsinschatting wordt bepaald welke inzet en/of afspraken nodig zijn om de risico's te minimaliseren en de veiligheid te verhogen. Gestandaardiseerde risicotaxatie instrumenten die bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt bij vermoedens van onveiligheid zijn het 'Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid (LIRIK)' of de 'Checklist Veilig Thuis'. Risicotaxatie kan onderdeel uitmaken van de 'Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

### 3. Tolken

- 3.1. Bij de toewijzing van Professionals aan Cliënten, houdt Leverancier rekening met de moedertaal van de Cliënt. Waar mogelijk zet Leverancier een Professional in die de taal van de Cliënt spreekt. Indien dit niet mogelijk is, bekijkt Leverancier de mogelijkheid om een tolk vanuit het sociale netwerk van Cliënt of vanuit Vluchtelingenwerk in te zetten.

### 4. Verwijzing

- 4.1. Leverancier is beschikbaar is voor Consultatie & Advies en levert daarmee een bijdrage aan een goede triage vanwege de onafhankelijk werkende Sociaal wijkteam, zodat kinderen en gezinnen snel de juiste hulp krijgen. Gemeente Wijchen streeft met deze werkwijze matched care na. Indien nodig kan Sociaal wijkteam besluiten om een extern advies/second opinion van een tweede Leverancier op te vragen. Leverancier verleent hiertoe zijn medewerking.
- 4.2. Leverancier doet geen intake met Cliënt of inzet van zorg voordat verwijzing heeft plaatsgevonden door de Verwijzer. Met toestemming kan zorg wel aanvangen voordat de formele beschikking rond is.



# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- 4.3. De potentiële Leverancier is niet betrokken en/of aanwezig bij het proces van onderzoeksfase (eventueel keukentafelgesprek) tussen Verwijzer en de Cliënt, tenzij de Verwijzer hier expliciet om verzoekt.

## 5. Wachtlijsten & wachttijden

- 5.1. Leverancier draagt zorg voor verantwoorde wachtlijsten/-tijden voor Cliënten. Als Leverancier onverantwoorde wachtlijsten/-tijden heeft of dreigt te hebben, meldt hij dit bij Sociaal wijkteam.
- 5.2. Op verzoek van Sociaal wijkteam verleent Leverancier inzicht in de wachttijden.
- 5.3. Leverancier accepteert geen wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van crisis of spoed. Tot het moment van intake ligt deze beoordeling bij de Verwijzer. Na het intakegesprek ligt deze beoordeling bij Leverancier.

## 6. Cliëntenstop

- 6.1. Indien Leverancier voornemens is een cliëntenstop in te stellen, gaat hij daarover zo snel mogelijk overleg aan met gemeente Wijchen om tot een mogelijke oplossing te komen.

## 7. Acceptatieplicht

- 7.1. Leverancier heeft een acceptatieplicht tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen/ondersteuningsbehoefte) van de Cliënt, op grond waarvan in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden aan desbetreffende Cliënt of Leverancier aantoont dat hij niet de juiste zorg kan bieden. Van de voorgenomen afwijzing doet Leverancier tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Cliënten en de Verwijzer.

## 8. Hulpverleningsplan

- 8.1. Leverancier wijst Cliënt op de mogelijkheid om zijn/haar sociale netwerk, waaronder mantelzorger(s), te betrekken bij het opstellen van, en invulling geven aan, het hulpverleningsplan en geeft hier, indien gewenst, actief invulling aan.
- 8.2. Leverancier werkt op basis van een aan het Ondersteuningsplan ontleend en gebaseerd hulpverleningsplan waarover is overlegd met de Cliënten en dat is afgestemd op de behoeften van de cliënt.
- 8.3. Als er sprake is van doorverwijzing door Sociaal wijkteam, dan is het hulpverleningsplan gebaseerd op het Ondersteuningsplan van Sociaal wijkteam.
- Leverancier stelt altijd een hulpverleningsplan (begeleidings- of behandelplan) op met concrete doelen en daaraan gekoppelde activiteiten/acties om deze doelen te bereiken die overeengekomen zijn met de cliënten, verzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk, onderwijs, leerplicht, vrijwilligers, lokale zorgstructuur, (huis)artsen, jeugdgezondheidszorg, zorgaanbieders etc.
  - In het hulpverleningsplan benoemt Leverancier de doelen aan de hand van de leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) waarop de Cliënt problemen ervaart. Gemeente Wijchen ziet de ZRM als hulpmiddel voor integrale en resultaatgerichte ondersteuning.
  - Tijdens het traject, zoekt Leverancier met de Cliënt voortdurend naar mogelijkheden in het voorliggende veld (voorliggende voorzieningen) om

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



aan de gestelde doelen te werken. Te denken valt aan het onder de aandacht brengen van wijkactiviteiten of het zoeken naar lotgenotencontact. Deze activiteiten moeten zichtbaar zijn in het hulpverleningsplan.

- Leverancier legt in het hulpverleningsplan vast wanneer en op welke wijze de doelen worden geëvalueerd. Evaluatie vindt minimaal één keer per jaar plaats. Indien er meerdere Professionals zijn betrokken bij een cliënt, maakt een bespreking van de ervaringen van de Cliënt met het samenwerkingsverband integraal onderdeel uit van de evaluatie. Leverancier gebruikt deze informatie om de samenwerking tussen zijn Professionals onderling en tussen zijn Professionals en Professionals van andere organisaties te verbeteren.
- In het evaluatieverslag rapporteert Leverancier in ieder geval over de geboden activiteiten, de bereikte resultaten, de mate van doelrealisatie en een advies over het vervolg. Leverancier geeft in het evaluatieverslag aan welke gestelde doelen zijn behaald en aan welke doelen nog gewerkt moet worden, dit ook voor een eventuele overdracht naar een andere zorgaanbieder.
- In het hulpverleningsplan legt Leverancier vast op welke wijze de wijzigingen in doelen/acties die voortvloeien uit de evaluatie tussentijds worden teruggekoppeld naar de betrokkenen en de Verwijzer.

8.4. In het hulpverleningsplan staat hoe er wordt vormgegeven en gewerkt aan de kantelingsprincipes:

- Licht en dichtbij: de ondersteuning wordt zo dichtbij mogelijk geboden, bij mensen thuis of op vindplaatsen (zoals scholen en wijkcentra). Leverancier is verplicht zich in te spannen om de hulpverlening zoveel mogelijk lokaal, afgestemd op de lokale zorg- en welzijnsstructuur en vaste gezichten te leveren en te organiseren;
- Zelfregie en samenredzaamheid: welke methodieken wordt toegepast om eigen regie van de Cliënten en hun sociale netwerk te versterken en samen met het netwerk het plan op te stellen en uit te voeren (bij voorkeur Sociale Netwerkstrategieën of Persoonlijk Toekomst Plan), wordt er toegewerkt naar herstel van een zo normaal mogelijke situatie in het gezin. Het principe 'één gezin, één plan, één regisseur': hoe wordt samengewerkt met onderwijs, het sociale netwerk en vrijwilligers (informele hulp), lokale zorgstructuur en andere zorg Professionals (huisartsen, jeugdgezondheidszorg, leerplicht)?
- Participatie en 'gewoon meedoen': stimuleert Leverancier zoveel mogelijk de deelname aan gewone activiteiten op scholen, wijkactiviteiten of sportverenigingen. Wordt bij jongeren toegewerkt naar zelfstandigheid en participatie.
- Collectief boven individueel: wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van het aanbod van vrijwilligersorganisaties, welzijnsvoorzieningen en algemene voorzieningen. Er wordt ook aangegeven of individuele jeugdhulp (deels) omgezet kan worden in groepsactiviteiten met motivatie waarom dit al dan niet mogelijk is.

8.5. Leverancier draagt er zorg voor dat de Cliënt de inhoud van het hulpverleningsplan begrijpt en verstrekt de Cliënt, indien gewenst, een versie van het hulpverleningsplan.

## 9. Integraal werken

9.1. Leverancier vormt een netwerk rond de Cliënt en stemt de ondersteuning af met andere professionele dienstverleners die zorg of jeugdhulp leveren aan de

Cliënt en het Cliëntsysteem (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Leverancier binnen dit netwerk met een integraal hulpverleningsplan. Uitwisseling van informatie vindt plaats binnen de kaders van de wet.

## 10. Casemanagement

- 10.1 Wanneer er sprake is van complexe problematiek op meerdere levensgebieden, vaak domein overstijgend, spreken we over multi probleem huishoudens. Hierbij gaat het vaak om kwetsbare gezinnen/huishoudens met een geringe sociale redzaamheid. In die situaties heeft de Cliënten of zijn sociale netwerk ondersteuning nodig op de regie van de hulpverlening, in de vorm van een Casemanager. De Casemanager coördineert de hulpverlening en ondersteuning samen met de Cliënten zijn verzorgers/sociale netwerk. Casemanagement is daarbij een integraal onderdeel van de hulpverlening en geeft vorm aan het uitgangspunt 1 gezin-1 plan.
- 10.2. Sociaal wijkteam bepaalt expliciet welke organisatie de Casemanager levert. In de meeste situaties is dat degene die het meest direct bij het gezin betrokken is. Inzet van casemanagement gebeurt via de Bouwsteen Casemanagement.
- 10.3. Leverancier kan deze rol niet weigeren, tenzij Leverancier zwaarwegende redenen aandraagt bij Sociaal wijkteam en zij de weigering accepteert en op inhoudelijke gronden komt tot een andere keuze.
- 10.4. De casemanager heeft het mandaat van alle betrokken hulpverleners en zijn organisatie om te doen wat nodig is. Daartoe werkt hij samen met de professionele partners aan het integrale plan van aanpak. Met één integraal plan van aanpak wordt bedoeld een plan voor alle relevante leefgebieden voor het gehele gezin/huishouden; de relevantie en daarbij de prioritering wordt in overleg met elkaar vastgesteld. Neemt daar zelf ook – voor zover het zijn eigen professionele discipline betreft - actief aan deel. De casemanager heeft een spilfunctie als het gaat om het bewaken van de voortgang en ziet erop toe dat alle betrokkenen (hulpverleners en andere Professionals van woningcorporatie, politie, schuldhulpverlening), doen wat is afgesproken met de Cliënt, en dat verzorgers en omgeving op de hoogte blijven van de ontwikkelingen. De casemanager schaaft tijdig op naar de procesregisseur/medewerker van Sociaal wijkteam de hulpverlening stagneert en/of de hulp en ondersteuning niet effectief is en er signalen zijn van toenemende onveiligheid.
- 10.5. Leverancier kent het begrip casemanagement en neemt deze mee in haar programma voor scholing intervisie - en deskundigheidsbevordering en haar strategische personeelsplanning.

## 11. Regie

- 11.1. Uitgangspunt is dat de Cliënt eigenaar is en zelf de regie houdt over zijn Ondersteuningsplan.
- 11.2. Als de Cliënt dit niet zelf kan, zal Sociaal wijkteam de inwoner hierin ondersteunen of de regie (tijdelijk) overnemen.
- 11.3. Voor elke Cliënt met maatwerkondersteuning waarbij meerdere Leveranciers zijn betrokken wordt een regisseur aangewezen. Deze is aanspreekbaar op de kwaliteit en uitvoering van de maatwerkondersteuning binnen het cliënttraject en het resultaat daarvan.
- 11.4. Indien Leverancier de rol van regisseur vervult volgt zij de daarbij door Sociaal wijkteam definities, functies, rollen, taken en intensiteit.

## 12. Wijzigen en/of (Voortijdig) beëindigen ondersteuning

- 12.1. Professionals van Leverancier signaleren veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en het Cliëntstelsel bijvoorbeeld als de gewenste resultaten niet worden bereikt of omstandigheden verslechteren. Leverancier past de dienstverlening aan of neemt contact op met Sociaal wijkteam voor andere dienstverlening.
- 12.2. Indien dienstverlening aan cliënt, op verzoek van Cliënten/of Wijchen, wordt gestaakt en Cliënt ondersteuning van een andere Leverancier gaat afnemen, dan verleent Leverancier volledige medewerking aan een warme, zorgvuldige en vlotte overgang van Cliënten naar de door gemeente Wijchen gecontracteerde Leverancier en bevordert ononderbroken voortzetting van de zorg.
- 12.3. Op verzoek van Leverancier kan de ondersteuning aan een Cliënt uitsluitend worden gestaakt (voortijdig) indien er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden van de Cliënt (o.a. ondersteuningsbehoefte, regiemogelijkheden, draagkracht Cliëntstelsel), op grond waarvan in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd om de ondersteuning voort te zetten of de ondersteuning niet meer passend is voor de Cliënt.
- Van de voorgenomen beëindiging doet Leverancier tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Cliënt en Sociaal wijkteam. Leverancier kan de aangevangen ondersteuning alleen beëindigen nadat er een passend alternatief is gevonden. Leverancier
  - Bij beëindiging van ondersteuning wordt de reden voor de beëindiging in samenspraak met de Cliënt vastgesteld. De reden wordt opgenomen in het zorgdossier. Leverancier rapporteert over de redenen beëindiging zorg aan de gemeente Wijchen.

## 13. Zorgverantwoordelijkheid en passend alternatief

- 13.1. Gemeente Wijchen verwacht van Leverancier, in ieder geval bij de intake, de triage van alle verwijzingen en een juiste en adequate beoordeling van de prioritering van de zorg.
- 13.2. Leverancier heeft zorgverantwoordelijkheid voor de Cliënt vanaf het moment van intake. Bij de intake komt Leverancier met Cliënt overeen wat de gewenste en verantwoorde termijn is om met de ondersteuning te starten. Bij de intake legt Leverancier vast wie verantwoordelijk is voor de Cliënten wie als aanspreekpunt fungeert in de periode tussen de intake en aanvang van de hulpverlening. Leverancier informeert Cliënt over deze afspraken. Bij de intake bespreken Leverancier en Cliënt ook hoe te handelen wanneer in deze periode de toestand van Cliënt verergert.
- 13.3. Indien Leverancier na het intakegesprek toch niet de ondersteuning kan bieden aan de Cliënt, of deze ondersteuning niet kan bieden binnen een verantwoorde termijn, vindt er per definitie intercollegiaal advies plaats waarin gezocht wordt naar een passend alternatief voor de Cliënt.
- In die gevallen waarin Sociaal wijkteam de Verwijzer is, informeert Leverancier Sociaal wijkteam over de keuze, en motivatie, om niet aan de acceptatieplicht te voldoen.
  - In deze gevallen is Leverancier verplicht om Sociaal wijkteam te voorzien in een gericht advies voor een passend alternatief. Sociaal wijkteam is dan verantwoordelijk voor het vaststellen van een passend alternatief en het opstellen van een nieuwe verwijzing.

- In die gevallen waarin Sociaal wijkteam niet de Verwijzer is, is Leverancier verantwoordelijk voor het vinden van een passend alternatief. In deze gevallen is er geen verandering van verwijzing nodig. Indien Leverancier in deze gevallen geen passend alternatief kan vinden, gaat Leverancier in overleg met de Verwijzer.

13.5. Indien Leverancier na afloop van de wachttijd tussen intake en aanvang van ondersteuning ofwel na aanvang van de ondersteuning, niet langer passende ondersteuning kan bieden aan de Cliënt, is Leverancier verplicht een passend alternatief te vinden en de Verwijzer te informeren over deze keuze.

## 14. Verlenging maatwerkvoorziening

14.1. Indien Leverancier verneemt dat Cliënt na afloop van een maatwerkvoorziening deze voortgezet wil hebben, dient Leverancier Client erop te wijzen dat hij/zij dit minimaal acht weken voor afloop van de beschikking dient te melden bij Sociaal wijkteam. Indien gewenst door Client is Leverancier verplicht om de Cliënt bij die melding te helpen. Een verzoek tot voortzetting dat minder dan acht weken voor afloop van de beschikking wordt ingediend, is ten tijde van het aflopen van de beschikking mogelijk nog in behandeling.

14.2. Indien de toewijzing afloopt en verlenging van de maatwerkvoorziening gewenst is, dient Leverancier bij de melding aan de Verwijzer ten behoeve van een herindicatie altijd een evaluatieverslag aan te leveren. Bij de evaluatie staat de actuele ondersteuningsbehoefte van de Cliënt centraal.

## 15. 18+/18-

15.1. Leverancier draagt zorg voor een goede doorgaande zorglijn van 18- naar 18+. Leverancier start, samen met de Jeugdige, op zestienjarige leeftijd met het maken van een toekomstplan waarbij een regisseur wordt benoemd. Netwerkondersteuning maakt onderdeel uit van het toekomstplan.

## 16. Samenwerking

16.1. Op verzoek van gemeente Wijchen participeert Leverancier in lokale netwerkgesprekken en perceelgesprekken.

16.2. Leverancier zoekt, indien van toepassing, actief samenwerking met de wijkverpleegkundige.

16.3. Leverancier werkt samen met de mantelzorgers die zijn betrokken bij een Cliënt. Leverancier heeft aandacht en begrip voor de belangen en de positie van de mantelzorgers van een Cliënt, betreft de mantelzorgers bij de ondersteuning en stemt de ondersteuning af op de mantelzorgers.

16.4. Leverancier stemt, in geval er samenloop van zorg en ondersteuning is bij een bepaalde Cliënt, ook af met zorgverzekeraars, het Zorgkantoor en behandelaars.

16.5. Leverancier werkt op operationeel-, tactisch- en strategisch niveau samen met alle betrokkenen.

### 16.6. Samenwerking met het onderwijs bij kinderen en Jeugdigen

Leverancier werkt samen met onderwijs (o.a. leerkrachten, jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk, intern begeleider, zorgcoördinator, leerplichtambtenaar en ambulante begeleider van samenwerkingsverband). Er dient afstemming plaats te vinden tussen eventuele ondersteuning in de thuissituatie en ondersteuning op school. Belangrijk is de verbinding en het maken van zo concreet mogelijke afspraken met het

onderwijsveld/Passend Onderwijs, zowel met het Primair onderwijs als het Voortgezet Onderwijs. De verbinding zit op een aantal onderdelen maar zeker ook op het goed aansluiten van het VO op het ROC waardoor Jeugdigen een goede aansluiting en daarmee mogelijkheid tot het behalen van een startkwalificatie en met als doel zoveel mogelijk aan het werk te komen.

- Leverancier houdt rekening met de continuïteit van het onderwijs voor het kind om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen. Zorg wordt zoveel mogelijk op school aangeboden.
- Leverancier brengt onderwijs op de hoogte van: wachttijd voor de geïndiceerde hulp, start/voortgang/beëindiging van jeugdhulp, handelingsadvies voor leerkrachten en overige adviezen. Uiteraard binnen de wetten van de privacy.

## 16.7. **Relatie met gedwongen jeugdhulp**

De partijen die voor gemeente Wijchen de gedwongen jeugdhulp uitvoeren hebben een subsidiecontract in het kader bestek C2 Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Leverancier realiseert een gedegen samenwerking met deze partijen. In bepaalde gevallen hebben deze partijen een door de kinderrechter gemandateerd recht om zorg toe te wijzen.

## 16.8. **Relatie met residentiële jeugdhulp**

Het is van belang de verbinding te leggen met residentiële jeugdhulp. Opzet is om zware residentiële zorg te beperken en in plaats daarvan zoveel mogelijk in te zetten kortdurend verblijf de plek te bieden, zodat de Jeugdige zoveel mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan worden ondersteund.

## 17. **Woonplaatsbeginsel**

17.1. Gemeente Wijchen verwacht van Leverancier te werken met de definitie in de Jeugdwet en zich tijdig aan te sluiten bij wijzigingen (Factsheet Woonplaatsbeginsel).

17.1. Leverancier schat voor aanvang van zorg het woonplaatsbeginsel in en communiceert deze inschatting aan Gemeente Wijchen. Gemeente Wijchen stelt vast bij welke gemeente het woonplaatsbeginsel rust.

## ARTIKEL 8 ORGANISATORISCHE EISEN

### 1. **Berichtenverkeer**

1.1. Gemeente Wijchen en Leverancier wisselen iWmo/iJW berichten uit volgens de volgende structuur:

- 301 Wmo: 'Toewijzing Wmo-ondersteuning' hierna te noemen 'Toewijzing'
- 303 Wmo: 'Declaratie Wmo-ondersteuning' hierna te noemen 'Declaratie'
- 305 Wmo: 'Start ondersteuning' hierna te noemen 'Start Zorg'
- 307 Wmo: 'Stop ondersteuning' hierna te noemen 'Stop Zorg'
- 301 Jeugd: 'Toewijzing Wmo-ondersteuning' hierna te noemen 'Toewijzing'
- 303 Jeugd: 'Declaratie jeugdhulp' hierna te noemen 'Declaratie'
- 305 Jeugd: 'Start Jeugdhulp' hierna te noemen 'Start Zorg'
- 307 Jeugd: 'Stop Jeugdhulp' hierna te noemen 'Stop Zorg'
- 315 Jeugd: 'Verzoek om toewijzing jeugdhulp' hierna te noemen 'Verzoek om toewijzing'.



# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- 1.2. Declaratie vindt plaats in de maand volgend op de maand van de geleverde zorg doch niet eerder dan nadat een 'Toewijzing' (301) is ontvangen. Leverancier handelt afgekeurde berichten, na ontvangst van het retourbericht op 'Declaratie', zo snel mogelijk af en indien nodig, wordt dit bericht gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.
- 1.3. Gemeente Wijchen hanteert in het berichtenverkeer maximaal één AGB-code ter adressering van de leverancier. In het berichtenverkeer wordt enkel de AGB-code gebruikt die bij de Toelating is opgegeven door Leverancier. Dit moet altijd de praktijkcode zijn. Berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, worden niet in behandeling genomen en worden retour gestuurd aan de leverancier. Indien deze code om redenen gewijzigd dient te worden, wordt vooraf contact opgenomen met gemeente Wijchen om hierover procesafspraken te maken.
- 1.4. Leverancier maakt enkel gebruik van de door gemeente Wijchen vastgestelde productcodes. Wijzigingen van productcodes worden gepubliceerd op de website van gemeente Wijchen en doorgegeven in de daarvoor bestemde berichten. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes zal gemeente Wijchen de desbetreffende declaratie niet betaalbaar stellen en retour sturen naar de Leverancier. Indirecte kosten hieromtrent van Leverancier mogen niet separaat gefactureerd worden.
- 1.5. Voor het overige dient te worden gewerkt volgens het Standaard Administratieprotocol I-sociaal Domein.

## 2. Deelname aan Steunwijzer

- 2.1. Leverancier neemt deel aan Steunwijzer: het online platform waarmee gemeente Wijchen alle Leden en Leveranciers in beeld brengt voor Verwijzers en Cliënten.
- 2.2. Leverancier ontvangt vanuit de gemeente Wijchen een email met een verzoek het profiel te vullen met de gevraagde informatie. Leverancier dient dit binnen de aangegeven termijn te doen.
- 2.3. Daarnaast kan het zo zijn dat de Steunwijzer zich door ontwikkelt in de toekomst met scores en beoordelingen voor Cliënten en Verwijzers.
- 2.4. Leverancier is zelf verantwoordelijk voor juistheid en volledigheid van informatie voor een optimale toeleiding.
- 2.5. Leverancier maakt inzichtelijk in de Steunwijzer wat de wachttijd en eventuele wachtlijst is.
- 2.6. Leverancier geeft aan wat het specialisatie gebied is binnen de gecontracteerde zorg, maar ook wat de contra-indicaties zijn zodat Verwijzers passend aanbod kunnen toewijzen.

## 3. Facturatie

- 3.1. Leverancier garandeert gemeente Wijchen dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor zij opdracht heeft gekregen (zonder toewijzing geen declaratie).
- 3.2. Leverancier garandeert gemeente Wijchen dat alleen activiteiten worden gedeclareerd die feitelijk zijn uitgevoerd.
- 3.3. Leverancier ontvangt betalingen binnen een termijn van 30 dagen. Deze termijn gaat in op het moment dat gemeente Wijchen het declaratiebericht heeft ontvangen.



# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

- 1 januari 2020



- 3.4. Leverancier richt zijn administratie zodanig in dat zij in ieder geval voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan Leverancier.
- 3.5. Primair is een vereiste dat facturatie via Berichtenverkeer plaatsvindt (zie ook in artikel 8 beschreven organisatorische eisen). Voor de overige facturen, die niet via Berichtenverkeer kunnen lopen, geldt het volgende:

#### **Facturen niet- cliëntgebonden**

- Deze facturen dienen in PDF formaat te worden aangeleverd
- Deze facturen dienen per mail te worden aangeleverd via: [crediteuren@wijchen.nl](mailto:crediteuren@wijchen.nl)

#### **Facturen cliëntgebonden**

- Deze facturen dienen in PDF formaat te worden aangeleverd
- Deze facturen dienen per mail te worden aangeleverd via: [wmojeugd@wijchen.nl](mailto:wmojeugd@wijchen.nl)

#### **4. Ondertekende jaarrekening over het voorgaande jaar indien van toepassing, accountantsverklaring**

- 4.1. Na afloop van het kalenderjaar levert Leverancier vóór 1 april van het jaar volgend op het betreffende kalenderjaar het landelijk verantwoordingsprotocol en het landelijke productieverantwoordingsformulier aan op instellingsniveau. Hiervoor brengt Leverancier geen additionele kosten in rekening.
- 4.2. In aanvulling op het landelijk protocol geldt dat voor zorginstellingen met een regionale productieomzet van meer dan € 125.000 een controleverklaring van de accountant verplicht is. In onderstaande tabel staat welke producten wij van u als zorgaanbieder verwachten:

<b>Domein</b>	<b>Productieverantwoording met controleverklaring</b>
Wmo	Indien regionale omzet groter dan € 125.000
Wmo Beschermd wonen	Indien regionale omzet groter dan € 125.000
Jeugdhulp	Indien regionale omzet groter dan € 125.000

U hoeft alleen een productieverantwoording in te vullen en voorzien van een controleverklaring door de accountant indien de omzet (=geleverde productie) per domein groter is dan € 125.000.

Leveranciers met een omzet van meer dan €200.000, vragen wij jaarlijks voor 1 juni het volgende aan te leveren:

- De meest recente jaarrekening inclusief het jaarverslag en de verklaring en het verslag van bevindingen van de accountant;

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- De bij de jaarrekening behorende verklaring afhankelijk van de omvang van de organisatie:

	Micro	Klein	Middelgroot	Groot
Activa	≤ € 350.000	≤ € 6 miljoen	≤ € 20 miljoen	> € 20 miljoen
Omzet	≥ € 200.000 en ≤ € 700.000	≤ € 12 miljoen	≤ € 40 miljoen	> € 40 miljoen
Werknemers gemiddeld	≤ 10	≤ 50	≤ 250	> 250
Soort verklaring	samenstellings verklaring	beoordelings verklaring	controle verklaring	controle verklaring

De kwalificaties in bovenstaande tabel zijn van toepassing als de Leverancier over de twee voorafgaande boekjaren aan twee van de drie criteria voldoet. Bij de criteria sluiten we aan bij de in de wet geldende (Artikel 396, Titel 9 BW 2) omvangscriteria met een door Leverancier aangepaste ondergrens van € 200.000 omzet.

In geval dat de accountant opmerkingen gemaakt heeft over de continuïteit in de accountantsverklaring, dient de Leverancier met een bedrijfsplan/liquiditeitsprognose voor de looptijd van de Raamovereenkomst te onderbouwen dat het continuïteitsvraagstuk het hoofd geboden kan worden. Alle leveranciers met een omzet lager dan € 125.000 dienen zich te verantwoorden op dezelfde wijze zoals afgesproken met het ROB. Gemeente Wijchen conformeert zich aan deze regionale afspraken.

## 5. Eigen Bijdrage Wmo

Door de invoering van het abonnementstarief is Leverancier, voor Wmo-ondersteuning die geleverd wordt in 2020, niet langer verplicht om gegevens die nodig zijn voor de berekening en inning van de Eigen Bijdrage aan te leveren bij het CAK. De gemeente zorgt zelf voor de aanlevering van de benodigde gegevens. De eigen bijdragen blijven geïnd worden door het CAK.

## 6. Personeel

- 6.1. Partijen willen toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle Inwoners en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Leverancier waarborgt toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor Cliënten van alle etnische/culturele achtergronden (cultuursensitief werken) in de Gemeente.
- 6.2. Leverancier zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Cliënt en professional. Personele wisselingen worden zoveel mogelijk beperkt om dit te realiseren.
- 6.3. De Leverancier voldoet aan de minimumeisen personeel conform Bijlage 2 van deze Overeenkomst.

## 7. Passende beloning

- 7.1. Leverancier geeft invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap';
  - Leverancier voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbowet, Arbobesluit en Arboregeling);
  - Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, pas Leverancier deze toe;
  - Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao dan sluit Leverancier zoveel mogelijk aan bij de

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



in de betreffende branche gebruikelijke cao of sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af.

- Leverancier voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT);
- Leverancier voldoet aan de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp;
- Leverancier geeft invulling aan het begrip 'good governance'. Hiertoe hanteert Leverancier de (meest recente) Governancecode zorg of, indien deze niet past bij de organisatorische kenmerken van Leverancier, een eigen Governancecode.
- Leverancier die de Governancecode zorg hanteert en die conform de Wet Toelating Zorginstellingen winst mag uitkeren, houdt bij de uitkering van winst rekening met de maatschappelijke doelstelling, positie en belangen (op de korte- en lange termijn) van de zorgorganisatie;
- Leverancier stelt personeel dat wordt ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend cao(ABU).

## 8. Overige

- 8.1. Leverancier draagt zorg voor de continuïteit van afgesproken zorg, waar dat van toepassing is alle dagen in het jaar, 7 x 24 uur.
- 8.2. Leverancier is lid van een brancheorganisatie of aspirant lid.

## ARTIKEL 9 COMMUNICATIE, CONTROLE EN HANDHAVING

### 1. Medewerking aan onderzoek

- 1.1. Leverancier verleent volledige medewerking aan toezicht door of namens gemeente Wijchen en verwacht en onverwacht onderzoek, waaronder begrepen: formele- en materiële controles, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken.
- 1.2. Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, vraagt Leverancier deze aan de betreffende Cliënt.
- 1.3. Leverancier is bekend met en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg. Dit betekent in ieder geval dat Leverancier calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt bij de Inspectie Jeugdzorg of Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 1.4. Leverancier is bekend met en handelt conform de Leidraad Meldingen van de Wmo-toezichthouder GGD Gelderland-Zuid. Dit betekent in ieder geval dat Leverancier calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo GGD Gelderland-Zuid.
- 1.5. Leverancier is bekend en handelt, wanneer er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, conform het 'Sociaal Calamiteitenprotocol Regio Nijmegen 2015'. Maatschappelijke onrust staat hierbij voor 'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

- 1 januari 2020



die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid'.

- 1.6. Leverancier is verplicht aan uitvoering van het Sociaal Calamiteitenprotocol Regio Nijmegen 2015' medewerking te verlenen indien er sprake is van (onverwachtse) ingrijpende gebeurtenis waarbij sprake is van (mogelijke) gevolgen ten aanzien van personen, politiek, publiciteit of personeel.

## 2. Meldingsplicht

- 2.1. Leverancier heeft actieve meldingsplicht naar gemeente Wijchen.
- 2.2. Leverancier doet en is gehouden om uit eigen beweging:
  - melding te doen van iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de Cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen)
  - aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met toezicht belaste ambtenaren en de betrokken inspecties (Wmo-toezicht bij de GGD en via de landelijke inspecties onder het Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein (STJ/TSD).
  - uiterlijk de volgende werkdag melding te doen over de aard en de inhoud van elke melding aan of verscherpt toezicht door een Inspectie;
  - melding te doen van lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie of Inspectie;
  - melding te doen van ieder definitief rapport dat door Inspectie is uitgebracht feiten en omstandigheden te melden die tot een afwijking van de bepalingen uit de overeenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de overeenkomst zouden kunnen leiden.

## 3. Communicatie naar medewerkers

- 3.1. Leverancier draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen.
- 3.2. Leverancier informeert haar medewerkers en Cliënten over de mogelijkheid verontrustende signalen rondom zorgverlening te melden bij het Meldpunt Signalen Zorg. Dit is een regionaal initiatief waarvan gemeente Wijchen in het kader van de handhaving gebruik maakt. Hier worden signalen verzameld, gemonitord en in samenwerking met de juiste partijen vervolgstappen genomen.

## ARTIKEL 10 AANVULLINGEN EN WIJZIGINGEN

1. Gemeente Wijchen vergoedt geen zorg die buiten het bereik van de Wmo 2015, de Jeugdwet en de nadere regelgeving van deze wetten valt en er een andere voorliggende regeling is die de voorziening of hulp vergoedt.
2. Aanvullingen en wijzigingen van deze overeenkomst en de daaraan verbonden bijlagen zijn uitsluitend van toepassing indien deze zijn vastgelegd in een schriftelijke aanvullende Addendum tussen partijen.

## ARTIKEL 11 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

1. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen betreffende of verband houdende met deze Overeenkomst worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



## ARTIKEL 12 SLOTBEPALING

Met de levering van diensten kan Leverancier uitdrukkelijk niet beginnen voordat Leverancier een Overeenkomst met Gemeente Wijchen heeft gesloten.

**OP DEZE WIJZE** kwamen de Partijen tot de Overeenkomst, opgemaakt in tweevoud

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te \_\_\_\_\_ op \_\_\_\_\_

Namens Gemeente Wijchen,

\_\_\_\_\_ <handtekening + functie>

En

Namens Leverancier: \_\_\_\_\_ <naam organisatie>

Naam: \_\_\_\_\_, Functie: \_\_\_\_\_

## BIJLAGEN

### BIJLAGE 1: OVERZICHT BOUWSTENEN EN TARIEVEN

In uw bezit

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



## BIJLAGE 2: OVERZICHT MINIMUMEISEN PERSONEELS

Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen **personeel Wmo** ingeval de navolgende volgende dienst of product wordt geleverd.

1. De voorziening **Dagbesteding** wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het hulpverleningsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een Professional ingezet te worden met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
2. De voorziening **Reguliere Begeleiding (in een groep)** wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het begeleidingsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een Professional ingezet te worden met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
3. De voorziening **Specialistische Begeleiding (in een groep)** wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
4. Het toezicht tijdens het **Kortdurend Verblijf** wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
5. De voorziening **Persoonlijke Verzorging** wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Wanneer de Cliënt de behoefte heeft aan begeleiding bij persoonlijke verzorging of gebaat is bij een combinatie van beide producten, dan gaat de voorkeur uit naar het laten uitvoeren van de ondersteuning door dezelfde Professional. Indien deze dienst wordt uitgevoerd in combinatie met reguliere/specialistische begeleiding, door dezelfde Professional, gelden de minimum personeelseisen genoemd bij reguliere/specialistische begeleiding.
6. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen **personeel Jeugd** (algemeen) ingeval de navolgende volgende dienst of product wordt geleverd.
7. Het in te zetten hbo en wo geschoold personeel van Leverancier, welke beroepsmatig in contact kan komen met Jeugdigen of verzorgers aan wie Jeugdhulp is geboden, is geregistreerd in het 'Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)' of 'Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)' register. Het in te zetten ondersteunend mbo-geschoold personeel werkt altijd onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional. Het in te zetten personeel van Leverancier dat de mogelijkheid heeft om zich te registreren in het BIG- of SKJ-register, registreert zich zo snel mogelijk.
  - LET OP: Vanaf 1 januari 2018 (naar verwachting) is een vooraanmelding in het SKJ-register niet langer gelijk aan een registratie in het SKJ-register. De Professionals die voor aangemeld zijn kunnen dan niet langer worden ingezet als geregistreerde Professionals. Uiterlijk 1 januari 2018 (naar verwachting) is voor een groot deel van de Professionals die zich nu enkel kunnen voor aanmelden volwaardige registratie in het SKJ mogelijk.
8. Leverancier die Professionals wil inzetten die op het moment van inschrijving enkel voor aangemeld kunnen zijn in het SKJ-register, meldt Leverancier na

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



- bekendmaking van de eisen voor registratie zo spoedig mogelijk aan gemeente Wijchen of deze Professionals wel of niet in aanmerking komen voor registratie in het SKJ-register en meldt wanneer deze registratie naar verwachting is geregeld.
9. Leverancier is verplicht deze registratie binnen redelijke termijn tot stand te brengen.
  10. De voorzieningen **Ambulante (groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG, GGZ en Dagbehandeling** kunnen alleen worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een regiebehandelaar. Onder regiebehandelaar verstaat gemeente Wijchen (conform de brieven van Schippers respectievelijk van 2 juli en 2 september 2013 met kenmerk 129353-106301-CZ/ 134895-107364-CZ):
    - Psychiater
    - Klinisch psycholoog
    - Klinisch neuropsycholoog
    - Psychotherapeut
    - Verslavingsarts in profielregister KNMG
    - Verpleegkundig specialist GGZ
    - Gz-psycholoog
    - Kinder- en Jeugdpsycholoog NIP (alleen in de GBGGZ)
    - Orthopedagoog-generalist NVO (alleen in de GBGZZ)
  11. De regiebehandelaar is een zorgverlener die bij de patiënt de diagnose stelt en door wie of onder wiens verantwoordelijkheid de behandeling plaatsvindt. Dit houdt in dat de regiebehandelaar verantwoordelijk is voor alle acties die in het kader van de behandeling van een patiënt gedurende het traject plaatsvinden.
  12. De regiebehandelaar heeft een afgeronde ggz-specifieke opleiding en is, met uitzondering van de orthopedagoog-generalist en kinder- en jeugdpsycholoog, BIG-geregistreerd. De orthopedagoog generalist is ingeschreven in het SKJ- en 'Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO)'-register. De kinder- en jeugdpsycholoog is ingeschreven in het register van het SKJ en 'Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)'-register. Er wordt van de beroepsgroepen kinder- en jeugdpsycholoog NIP en orthopedagoog-generalist NVO verwacht dat zij zich register in het BIG, zodra de mogelijkheid hiertoe ontstaat.
  13. De regiebehandelaar is in ieder geval aanwezig bij de diagnostiek, het maken van de behandelovereenkomst en de evaluatiegesprekken met de cliënt.
  14. De regiebehandelaar kan ondersteund worden door medebehandelaars. De medebehandelaar verricht, in het kader van een behandeltraject, zorgactiviteiten onder verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. De medebehandelaar is geregistreerd in het BIG en/of in het SKJ-register.
  15. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd ingeval **Reguliere Begeleiding** (in een groep) wordt geleverd.
  16. De Reguliere Begeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een SKJ-geregistreerde Professional ingezet te worden met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
  17. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd in geval **Specialistische Begeleiding (in een groep)** wordt geleverd.



# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



18. Specialistische Begeleiding wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
19. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd indien **Dagbesteding** wordt geleverd.
20. De voorziening Dagbesteding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
21. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd indien **Dagbehandeling** wordt geleverd.
22. De voorziening Dagbehandeling wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Deze voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreeerde regiebehandelaar.
23. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd indien **Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG en GGZ** wordt geleverd.
24. De voorziening Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
25. De voorziening **Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG** wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een de BIG-geregistreeerde Gezondheidspsycholoog (GZ) of Arts Verstandelijke Gehandicapte (AVG) (conform beleidsregels NZA, richtlijnen NJI).
26. De voorziening **Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling en GGZ** wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een BIG/NVO/NIP-geregistreeerde regiebehandelaar of, in die gevallen waarin er sprake is van J&O of LVG-problematiek en geen sprake is van een psychische stoornis, een BIG-geregistreeerde Arts Verstandelijke Gehandicapte.
27. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd indien **Verzorging en Begeleiding** wordt geleverd.
28. De voorziening Verzorging en Begeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
29. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen personeel jeugd indien **Kortdurend Verblijf** wordt geleverd.
30. Het toezicht tijdens het Kortdurend Verblijf wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorg-gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
31. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen vervoer indien **Vervoer van/naar Dagbesteding (Wmo en jeugd), Kortdurend Verblijf (Wmo en jeugd) en Dagbehandeling (jeugd)** wordt geleverd.

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

• 1 januari 2020



32. Voor de voertuigen die worden ingezet voor het Vervoer gelden de volgende eisen:
- dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst door het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer;
  - dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder;
  - zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien;
  - dienen elke klant zicht naar buiten te bieden;
  - zijn voorzien van een kinderslot;
  - alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen;
  - zijn rookvrij.
  - Bij rolstoelplaatsen: zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
33. Voor de chauffeurs die worden ingezet voor het **Vervoer** gelden de volgende kwaliteitseisen:
- heeft kennis van en affiniteit met de doelgroep;
  - herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep;
  - is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan;
  - heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
  - past goede sociale vaardigheden toe; is vakkundig, klantvriendelijk, servicegericht, behulpzaam en heeft correcte omgangsvormen
  - gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook;
  - verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook met uitzondering van situaties waarin de veiligheid van chauffeur en/of medereizigers in gevaar is;
  - is in bezit van een EHBO-certificaat.
34. Indien van belang voor de Cliënt moet de vervoerder daarnaast voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:
- het bieden van vastigheid (chauffeurs en route) aan de cliënt;
  - de chauffeur moet in bezit zijn van een certificaat voor omgaan met epilepsie
  - de chauffeur moet weten om te gaan met Cliënten met gedragsproblemen
35. Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen;
- heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen
  - bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers;
  - beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
36. Voor de ritten die worden gemaakt in het kader van het **Vervoer** gelden de volgende eisen:
- de maximale duur van de rit voor een cliënt, van thuissituatie naar de voorziening, bedraagt één uur;

# LEVERANCIERSOVEREENKOMST

- 1 januari 2020



- het op tijd vertrekken van het voertuig en het op tijd aankomen op de bestemming; maximaal een half uur voor afgesproken vertrektijd en half uur na afgesproken aankomsttijd.
37. Leverancier voldoet aan de navolgende minimumeisen **Casemanagement** als deze dienst geleverd wordt.
38. De voorziening casemanagement wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreerde Professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.