

**Deelovereenkomst
Maatwerkvoorziening Wmo 2015**

**Gemeente Leek
Gemeente Marum
Gemeente Grootegast
Gemeente Zuidhorn**



gemeente Leek



INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 DEFINITIES	5
ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DE DEELOVEREENKOMST	5
ARTIKEL 3 ALGEMENE VOORWAARDEN	5
ARTIKEL 4 DUUR VAN DE DEELOVEREENKOMST	5
ARTIKEL 5 OPZEGGING VAN DE DEELOVEREENKOMST	5
ARTIKEL 6 TOETREDING	6
ARTIKEL 7 EISEN AAN DE VOORZIENING	6
ARTIKEL 8 PRIJSSTELLING	6
ARTIKEL 9 AANSPRAKELIJKHEID	6
ARTIKEL 10 GEDEELTELIJKE NIETIGHEID	7
ARTIKEL 11 EVALUEREN EN WIJZIGINGEN	7
ARTIKEL 12 OVERGANGSBEPALINGEN	7
ARTIKEL 13 GESCHILLEN	7
ARTIKEL 14 RECHTSKEUZE	8

Bijlagen

BIJLAGE 1: OVERZICHT AANBIEDERS	9
BIJLAGE 2: DE VOORZIENING	10
BIJLAGE 3: DEFINITIES	19
BIJLAGE 4: OVERZICHT RESULTAATSGBIEDEN EN ACTIVITEITEN	21
BIJLAGE 5: INNOVATIE-AGENDA	26
BIJLAGE 6: KWALITEIT WMO 2015	29
BIJLAGE 7: RISICO-INVENTARISATIE FORMULIER	32
BIJLAGE 8: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN GEMEENTE	34
BIJLAGE 9: VERANTWOORDINGSPROTOCOL WESTERKWARTIER-GEMEENTEN	42
BIJLAGE 10: PROTOCOL MELDINGEN CALAMITEITEN EN GEWELD GRONINGER GEMEENTEN	56

De Ondergetekenden:

- **GEMEENTE LEEK**, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Tolberterstraat 66, 9351 BJ te Leek, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer B.C. Hoekstra, de burgemeester, zulks ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van gemeente Leek d.d. 10 november 2015.
- **GEMEENTE MARUM**, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Molenstraat 45, 9363 BA te Marum , rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H.Kosmeijer, de burgemeester, zulks ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van gemeente Marum d.d. 10 november 2015.
- **GEMEENTE GROOTEGAST**, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Hoofdstraat 97, 9861 AC te Grootegast, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer K.B. Dijkstra, de burgemeester, zulks ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van gemeente Grootegast d.d. 10 november 2015.
- **GEMEENTE ZUIDHORN**, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Hooiweg 9, 9801 AJ te Zuidhorn, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer L.K. Swart, de burgemeester, zulks ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van gemeente Zuidhorn d.d. 10 november 2015.

Gezamenlijk aan te duiden als: “**Gemeente**”

en

- De **AANBIEDERS** genoemd in **bijlage 1**.

Alle partijen gezamenlijk aan te duiden als: “**Partijen**”

NEMEN IN AANMERKING:

- A. Gemeente stelde op 18 augustus 2015 een Basisovereenkomst Wmo en Jeugdwet voor ondertekening open voor Aanbieders en Aanbieders ondertekenden deze.
- B. De Basisovereenkomst organiseert het proces voor een verantwoorde transformatie en ondersteuning in het kader van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015 (vanaf 1 januari 2016).
- C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in samenspraak van Gemeente met Aanbieders komen tot een invulling van een Maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de Wmo 2015.
- D. Deze nieuwe invulling van voorzieningen moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie zoals beschreven in de “Visie sociaal domein Westerkwartier” van de Gemeente.

- E. Partijen realiseren zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Aanbieders en hun medewerkers en de faciliterende rol en het verandervermogen van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- F. De Maatwerkvoorziening bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven. De Maatwerkvoorziening wordt ingezet als een Inwoner onvoldoende eigen kracht bezit, het Sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.
- G. Partijen wensen voor de Maatwerkvoorziening verder afspraken te maken over een Voorziening en deze vast te leggen in de Overeenkomst.
- H. Gemeente wenst de onder (D) genoemde visie met betrekking tot de Voorziening te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Aanbieders, binnen het financiële kader dat de Gemeente beschikbaar heeft. Bij het realiseren van de Voorziening binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar de ontwikkeling van innovatieve vormen van uitvoering en samenwerking, naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en naar een innovatief bekostigingsmodel.
- I. Voor zover de onder (D) genoemde visie niet per 1 januari 2016 voor wat betreft de Voorziening is te realiseren, wensen Partijen afspraken te maken over het doorontwikkelen van de Voorziening vanaf 1 januari 2016 ("Innovatieagenda").

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

ARTIKEL 1 DEFINITIES

Termen in deze Deelovereenkomst, die met een hoofdletter beginnen zijn definities en hebben de betekenis zoals opgenomen in **bijlage 3** (definities). Gedefinieerde termen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.

ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DE DEELOVEREENKOMST

Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Voorziening uit conform de Deelovereenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van deze Deelovereenkomst.

ARTIKEL 3: ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Op de Deelovereenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden (**bijlage 8**) van de Gemeente van toepassing.
2. Op de Deelovereenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
3. Op de Overeenkomst die Aanbieder sluit met een Inwoner voor het uitvoeren van de Voorziening onder de Deelovereenkomst kan de aanbieder wel leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover deze geen strijd opleveren met de Deelovereenkomst en de daarin opgenomen bijlagen.
4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Deelovereenkomst en de bijlagen dd. 10 november 2015;
 - de Basisovereenkomst dd. 18 augustus 2015;
 - de Algemene inkoopvoorwaarden (versie 2) van de Gemeente.

ARTIKEL 4: DUUR VAN DE DEELOVEREENKOMST

1. De Deelovereenkomst gaat in op 1 januari 2016 en eindigt op 31 december 2021.
2. Partijen kunnen deze Deelovereenkomst zes maanden voor het aflopen van de initiële looptijd of einde van een verlengingsperiode, telkens verlengen met een periode van minimaal 3 jaar, waarbij Partijen onverminderd de mogelijkheid blijven houden de Deelovereenkomst tussentijds op te zeggen conform artikel 5.

ARTIKEL 5: OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Aanbidders kunnen deelname aan de Deelovereenkomst tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de Gemeente is ontvangen. De Gemeente zet de Deelovereenkomst voort met overige Aanbidders.
2. Als een Aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Aanbidders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Deelovereenkomst. Opzeggende aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. De Gemeente heeft de regierol.
3. De Gemeente kan de Deelovereenkomst met een Aanbieder tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door aanbieder is ontvangen. De Gemeente zet de

Deelovereenkomst voort met overige Aanbieders, tenzij zij de Deelovereenkomst opzegt met alle Aanbieders tegelijk, waarna de Deelovereenkomst voor Partijen eindigt.

4. Als de uitvoering van de Overeenkomst niet kan plaatsvinden als gevolg van buiten de invloedssfeer van de Gemeente liggende onvoorziene omstandigheden, waaronder in ieder geval begrepen wijzigende wet- en regelgeving en bezuinigingen van Rijkswegen, dan wordt de termijn genoemd in artikel 5 lid 3 verkort naar drie maanden.
5. Als de Gemeente constateert dat een Aanbieder toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt zij Aanbieder schriftelijk in gebreke. De Aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door de Gemeente te bepalen, termijn om zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt de Aanbieder ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan voldoet de Aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Deelovereenkomst en kan de Gemeente de Deelovereenkomst met en Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct ontbinden. De Gemeente zet de Deelovereenkomst voort met de overige Aanbieders.

ARTIKEL 6: TOETREDING

Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst kunnen nieuwe Aanbieders toetreden. Gemeente toetst of de nieuwe Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in de Deelovereenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating, sluit Gemeente namens alle Partijen de Deelovereenkomst met de nieuwe Aanbieder (waarvoor Aanbieders de Gemeente bij voorbaat machtigen). Gemeente communiceert dit met de andere Aanbieders.

ARTIKEL 7: EISEN AAN DE VOORZIENING

1. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van de Voorziening aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de **bijlage 2** bij deze Deelovereenkomst.
2. Aanbieder garandeert dat hij de Voorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.

ARTIKEL 8: PRIJSSTELLING

Aanbieder die een opdracht tot levering van de Voorziening ontvangt van Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding die tot stand komt volgens de bepalingen opgenomen in **bijlage 2**.

ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID

1. In geval Aanbieder – al dan niet van rechtswege – in verzuim is, is Aanbieder aansprakelijk voor alle schade die door Gemeente wordt geleden voortvloeiende uit de uitvoering van de werkzaamheden, ingevolge deze Deelovereenkomst. Deze bepaling is ook van toepassing wanneer de schade het gevolg is van het niet naleven van wetgeving of van een gebrek in de uitvoering van de Deelovereenkomst. Dit alles ongeacht het feit of de schade veroorzaakt is door Aanbieder zelf en/of zijn personeel en/of door de Aanbieder onder zijn verantwoordelijkheid ingezette derden.
2. De in het kader van de Deelovereenkomst door de Aanbieder te vergoeden schade is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van driemaal de jaarlijkse opdrachtwaarde van Aanbieder bij de Gemeente met een maximum van 2.500.000,- euro. Samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als een (1) gebeurtenis.

ARTIKEL 10: GEDEELTELIJKE NIETIGHEID

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

ARTIKEL 11: EVALUEREN EN WIJZIGINGEN

1. Partijen bespreken binnen het Inkoopnetwerk, zoals georganiseerd in de bovenliggende 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). Als bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Aanbieders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 10 lid 2, treden uit conform artikel 5 lid 2.

Voor deze Aanbieders geldt voor maximaal zes kalendermaanden, rekenend van de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande Deelovereenkomst.

ARTIKEL 12: OVERGANGSBEPALINGEN

1. Partijen komen een Innovatie-agenda overeen (**bijlage 5**) voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst verder willen doorontwikkelen. Het doorontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Deelovereenkomst en bijlagen conform artikel 10.
2. Bij aanvang van de Deelovereenkomst kunnen zich vanwege de grote veranderingen voor Gemeente, Aanbieders en Inwoners ongewenste situaties voordoen. Deze situaties kunnen zowel voorzienbaar als niet voorzienbaar zijn. In **bijlage 7** kunnen Partijen vastleggen:
 - welke risicovolle situaties zij voorzien bij het in werking treden van de Deelovereenkomst en hoe zij bij het zich werkelijk voordoen van deze situaties zullen handelen;
 - op welke wijze zij signaleren of zich ongewenste situaties voordoen die zij nu nog niet voorzien, maar die wel het gevolg zijn van het in werking treden van de Deelovereenkomst.

ARTIKEL 13: GESCHILLEN

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de Basisovereenkomst. Van die geschillenregeling kunnen Partijen afwijken als het geschil de dienstverlening aan een Inwoner betreft, waarbij een van de Partijen meent dat een voorlopige voorziening noodzakelijk is. In dat geval leggen Partijen hun geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.

ARTIKEL 14: RECHTSKEUZE

Op deze Deelovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst, vastgesteld op 10 november 2015.

Gemeente Grootegast

Naam Aanbieder

Naam:
Burgemeester
Plaats:
Datum:

De heer/mevrouw:
Functie:
Plaats:
Datum:

Gemeente Leek

Naam:
Burgemeester
Plaats:
Datum:

Gemeente Marum

Naam:
Burgemeester
Plaats:
Datum:

Gemeente Zuidhorn

Naam:
Burgemeester
Plaats:
Datum:

BIJLAGE 1: OVERZICHT AANBIEDERS

In deze bijlage is een overzicht opgenomen van producten en activiteiten van aangesloten Aanbieders. Het is een dynamisch overzicht dat wordt beheerd door Gemeente.

Aangesloten Aanbieders die deze Overeenkomst hebben ondertekend:

BIJLAGE 2: DE VOORZIENING

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van Voorzieningen*
 - 1.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als Inwoner in aanmerking komt voor een Voorziening. Zonder een positief Besluit is het voor een Inwoner niet mogelijk gebruik te maken van een Voorziening. Aanbieders kunnen alleen rechten ontlenen aan de Overeenkomst als Inwoner over een geldig Besluit beschikt.
 - 1.2 Inwoner 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 Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of Algemene voorziening aanwezig is. Het precieze afwegingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de Verordeningen en het uitvoeringsbeleid op grond van de Wmo 2015 van Gemeente (waaronder nadere regelgeving).
 - 1.3 Samen met Gemeente komt Inwoner tot een keuze voor een Aanbieder of combinatie van Aanbieders, opgenomen in **bijlage 1** (Overzicht aanbieders). De Inwoner heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten aanbieders. De keuze is opgenomen in het Ondersteuningsplan. Gemeente gunt de opdracht tot levering van een Voorziening aan Aanbieder of combinatie van Aanbieders die een Voorziening conform het Besluit en het Ondersteuningsplan gaan uitvoeren. De Aanbieder ontvangt een Individuele opdrachtverstrekking van de Gemeente conform het Besluit en het Ondersteuningsplan. De Individuele Opdrachtverstrekking wordt, rekening houdende met regels inzake bescherming van persoonsgegevens, direct verzonden aan de Aanbieder die de Voorziening gaat leveren. De verzending zal via het geautomatiseerde berichtensysteem I-Wmo plaatsvinden.
 - 1.4 Ondersteuning bij het bepalen van de Aanbieder of combinaties van Aanbieders kan naast een Consulent van de Gemeente ook geboden worden door een cliëntvertegenwoordiger. Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning (in het kader van de Wmo 2015). De Gemeente¹ zal Inwoner daar actief op wijzen.
 - 1.5 Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van de Voorziening op basis van een acceptatieplicht bestaat de mogelijkheid om een kennismakings/afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Gemeente en Aanbieder waarna zowel Inwoner als Aanbieder kan besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot de feitelijke uitvoering van de Voorziening. Als Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot uitvoering door deze Aanbieder, coördineert Gemeente de keuze voor een andere Aanbieder.

¹ De Toegang van de Gemeente bestaat momenteel uit verschillende toegangen. De Gemeente werkt aan een integrale toegang.

Als Aanbieder besluit dat niet moet worden overgegaan tot feitelijke dienstverlening, meldt deze dat gemotiveerd bij Gemeente. Hierop is het zorgweigeringsprotocol van toepassing zoals beschreven in het verantwoordingsprotocol (**bijlage 9**). Gemeente besluit of Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Voorziening. Gemeente besluit of Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Voorziening. Besluit zij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Aanbieder, coördineert Gemeente de keuze van Inwoner voor een andere Aanbieder of neemt zij een aangepast Besluit op basis van een aangepast Ondersteuningsplan. Besluit Gemeente dat Aanbieder op basis van de motivatie niet kan afzien van het leveren van de Voorziening dan geldt voor Aanbieder de acceptatieplicht, zoals verwoord in dit artikel.

1.6 In de opdrachtverstrekking aan de aanbieder worden de volgende onderdelen beschreven:

- a. De Opdrachtverstrekking aan Aanbieder bevat tenminste de volgende gegevens:
 - BSN van Inwoner;
 - Omvang en aard van de opdracht (product, uren/dagdelen en eventueel vervoer);
 - Aanvangsdatum uitvoering van de opdracht;
 - Looptijd van de opdracht.
- b. De opdracht kan onderdeel zijn van een breder plan (het Ondersteuningsplan) van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld een arrangement van inzet netwerk, gebruik algemene voorzieningen, Maatwerkvoorziening Wmo, Participatiewet et cetera).
- c. De opdrachtverstrekking bevat het beoogde doel/doelen van de te leveren inzet inclusief evaluatiemomenten, met daarbij een nadere specificering in termen van:
 - Vooruitgang/verbetering van situatie;
 - Stabilisatie van situatie; of
 - Begeleiden bij verslechtering van situatie
- d. Op basis van het Ondersteuningsplan (dat in samenspraak met inwoner tot stand is gekomen), stelt de Aanbieder in overleg met de Inwoner (eventueel) een Uitvoeringsplan op gericht op de te leveren Maatwerkvoorziening.
- e. De Aanbieder heeft de verplichting tot informatievoorziening richting Gemeente indien sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Voorziening c.q. de Opdrachtverstrekking daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te / kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging.
- f. De aanbieder heeft de verplichting tot jaarlijkse verstrekking van voortgangsrapportage. Bij einde van de Opdrachtverstrekking wordt een eindrapportage opgesteld door Aanbieder. Indien de Opdrachtverstrekking minder dan een jaar duurt behoeft geen voortgangsrapportage opgesteld te worden, maar kan worden volstaan met een eindrapportage.

- g. De Aanbieder is gehouden aan bepalingen die direct voortkomen uit de Deelovereenkomst die mogelijkwijs niet expliciet worden omschreven in de Opdrachtverstrekking.
- 1.7 Indien Aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Individuele opdrachtverstrekking (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Individuele opdrachtverstrekking aan.
- 1.8 Na afgifte Besluit en de Individuele opdrachtverstrekking vindt, indien nodig geacht door de Consulent, een “warme overdracht” plaats in de vorm van een drieweggesprek (Inwoner, Verwijzer en Aanbieder). Ook een cliëntvertegenwoordiger kan aanwezig zijn bij het overdrachtsgesprek indien de Inwoner de aanwezigheid van een hiervan wenselijk acht.
- 1.9 Bij einde van de Individuele opdrachtverstrekking worden door Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindiging schriftelijk vastgelegd. Deze redenen kunnen zijn:
- beëindiging volgens plan;
 - in overeenstemming voortijdig beëindigen:
 - op verzoek Inwoner ;
 - op verzoek Gemeente:
 - bij intrekken / beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Aanbieder niet langer noodzakelijk / nodig is;
 - bij wanprestatie Aanbieder;
 - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat;
 - op verzoek Aanbieder;
 - eenzijdig door de Inwoner beëindigd;
 - eenzijdig door de Aanbieder beëindigd mits akkoord Gemeente op basis van het zorgweigeringsprotocol zoals opgenomen in het Verantwoordingsprotocol (**bijlage 9**);
 - beëindiging wegens externe omstandigheden.
- Bij een eenzijdige opzegging door de Inwoner heeft de aanbieder een meldingsplicht bij de Gemeente om te voorkomen dat Inwoners met zorg mijndend gedrag in risicovolle situaties belanden.
- 1.10 Monitoring van opdracht door Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Individuele opdrachtverstrekking en hetgeen is bepaald in de Deelovereenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klant-ervaringsonderzoeken, et cetera).
2. *Wijze van leveren van de Voorziening en eisen daaraan*
- 2.1 Aanbieders zetten personeel in dat aantoonbaar 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 beroepscompetentieprofielen (bcp's).

Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.² Als Aanbieders vrijwilligers inzetten, dan dient de inzet van vrijwilligers te voldoen aan het vrijwilligersbeleid van de Aanbieder.

2.2 Aanbieders passen bij het uitvoeren van de Voorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit en verantwoording toe. Aanbieders die de Maatwerkvoorziening uitvoeren, passen minimaal hoofdstuk 3 van de Wet maatschappelijke ondersteuning toe (**bijlage 6**) en kunnen aantoonbaar voldoen aan de geldende vakbekwaamheids- en mogelijke certificeringseisen, zoals vastgelegd in artikel 5 van de Basisovereenkomst.³ Een, niet limitatieve, lijst van de van toepassing zijnde geldende vakbekwaamheids- en mogelijke certificeringseisen zijn opgenomen in **Bijlage 6**, en dienen als voorbeelden. Aanbieders die nog niet voldoen of niet volledig voldoen aan de gestelde eisen worden door de Gemeente in staat gesteld om binnen een redelijke termijn te voldoen aan de gestelde eisen.

2.3 De volgende, *niet limitatieve* lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de Overeenkomst:

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- de Jeugdwet;
- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
- de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector⁴;
- de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- het Burgerlijk Wetboek;
- de Mededingingswet;
- het Kwaliteitskader Jeugdzorg: de norm voor verantwoorde werktoedeling (Nederlands Jeugdinstuut, 28 maart 2014) (of gelijkwaardig);
- Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector;
- Wetten, regelgeving en bepalingen met betrekking tot het aanhouden van CAO'S en minimumlonen.

2.4 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders:

- a) de vastgestelde meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- b) de Verwijsindex.

2.5 Voor zover al niet wettelijk verplicht, stellen Aanbieders een Vertrouwenspersoon aan.

² Bcp's zijn op te vragen bij de brancheverenigingen, zoals ActiZ, VGN enz.

³ Waar in de Wet is opgenomen "zorgaanbieder" moet voor deze Overeenkomst worden gelezen Aanbieder.

⁴ Voor kleine organisaties waar de medezeggenschap lastig te organiseren is, kan worden volstaan met het objectief aan kunnen tonen van het betrekken van cliënten bij het verbeteren van de dienstverlening van deze organisatie en het kunnen overleggen van cliënttevredenheidsonderzoeken.

- 2.6 De Aanbieder maakt onverwijld melding van calamiteiten en geweld bij de Toezichthouder calamiteiten en geweld, zoals beschreven in het Calamiteitenprotocol (**bijlage 10**). Dit is van toepassing op:
- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Een aanbieder kan een melding indienen bij de Toezichthouder calamiteiten en geweld, aangewezen door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen. Het centrale postadres voor meldingen is **Kreupelstraat 1, 9712 HW Groningen**. Het email-adres is: **calamiteitenwmo@groningen.nl**. De wijze van indienen van een melding is vormvrij.

Indien een melding niet schriftelijk of elektronisch is gedaan, legt de toezichthouder calamiteiten en geweld de melding schriftelijk of elektronisch vast en zendt hij de aanbieder een afschrift daarvan.

- 2.7 a. Inwoner heeft de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Aanbieder of combinatie van Aanbieders heeft de mogelijkheid dienstverlening aan Inwoner te stoppen, mits dit wordt geaccordeerd door de gemeente op basis van het zorgweigeringsprotocol zoals opgenomen in het verantwoordingsprotocol (**bijlage 9**).

b. Als Inwoner of Aanbieder niet akkoord is met opzegging geeft Gemeente een voor alle partijen bindend advies.

c. In beide gevallen geldt dat Inwoner of Aanbieder een opzegtermijn van een kalendermaand in acht moet nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij Gemeente. Gemeente kan bovendien besluiten, op verzoek van Inwoner of Aanbieder, de genoemde opzegtermijn te verkorten.

- 2.8 In situaties waarin onmiddellijk verlening van Maatwerkondersteuning noodzakelijk is (spoed) wordt binnen 24 uur gestart met de uitvoering.

Dit kan zijn:

- op verzoek van de Gemeente, conform de afgegeven Opdrachtverstrekking;
- zonder Opdrachtverstrekking tijdens niet-werkdagen of het vanwege vrije dagen;
- niet bereikbaar zijn van de Gemeente.

Daarbij geldt als voorwaarde, dat de Aanbieder binnen twee werkdagen namens de Inwoner een door de Inwoner ondertekende aanvraag indient bij de Gemeente.

De Aanbieder moet ten alle tijde aan de Gemeente uitleg kunnen geven en verantwoording af kunnen leggen over nut en noodzaak van de inzet van personeel en/of de moeilijkheden die zich daarin (kunnen) voordoen.

3. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Voorziening*

- 3.1 Inwoners ontvangen een Besluit van de Gemeente, dat op basis van een aanvraag van Inwoner en/of het opgestelde Ondersteuningsplan door de Gemeente (in samenspraak met Inwoner) is genomen.

Het Ondersteuningsplan beschrijft de beoogde doelen van de inzet van de Voorziening. De Aanbieder ontvangt middels een toekenningsbericht via het I-Wmo loket de opdrachtverstrekking.

- 3.2 Aanbieder stelt op basis van de opdrachtverstrekking een uitvoeringsplan op, in samenspraak met de Inwoner. Het Uitvoeringsplan beschrijft de beoogde doelen gericht op de inzet van de Voorziening. De Gemeente vraagt Aanbieder een arrangement samen te stellen op basis van het Ondersteuningsplan. Concrete doelen worden door Gemeente beschreven in de Individuele opdrachtverstrekking. In het kader van de uitvoering van de Voorziening, kunnen Aanbieders op basis van de Individuele opdrachtverstrekking een of meer *activiteiten* aanbieden (**Bijlage 4**) in een of meer van de volgende *resultaatsgebieden*⁵ (**Bijlage 4**):

- A. Resultaatgebied: Maatschappelijke participatie
- B. Resultaatgebied: Dagbesteding
- C. Resultaatgebied: Financiën
- D. Resultaatgebied: Huisvesting
- E. Resultaatgebied: Huiselijke relaties
- F. Resultaatgebied: Sociaal netwerk Inwoner
- G. Resultaatgebied: Activiteiten Dagelijks leven (ADL)
- H. Resultaatgebied: Lichamelijke gezondheid
- I. Resultaatgebied: Geestelijke gezondheid
- J. Resultaatgebied: Verslaving
- K. Resultaatgebied: Tijdsbesteding

- 3.3 Aanbieder kan een of meer van de activiteiten (zie **bijlage 4** voor een overzicht van de activiteiten het toelichtingskader) uitvoeren binnen de hierboven genoemde resultaatsgebieden; mocht blijken dat een aantal activiteiten/producten nog niet of niet juist staan beschreven dan krijgt de Consulent van de Gemeente ruimte om dit te regelen. Dit wordt zo nodig vastgelegd in het Ondersteuningsplan.

- 3.4 Gemeente stelt in het Besluit vast of vervoer nodig is en onderdeel moet uitmaken van de Voorziening. Aanbieder ontvangt voor het regelen van vervoer een vergoeding. Het vervoer kan hij regelen in samenspraak met Inwoner, hij kan dit zelf regelen of hij kan daarvoor een overeenkomst sluiten met een vervoerder.

4. *Wijze van monitoren van de Voorzieningen*

- 4.1 Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van een Voorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt.

⁵ NB. De resultaatsgebieden staan beschreven in te behalen resultaten in de toekomst. Voor sommige situaties kan ook het stabiliseren van de situatie of voorkomen van terugval, resultaat zijn. De resultaatsgebieden beogen een richting mee te geven naar een gewenste verbeterde situatie.

Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Aanbieder op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.

- 4.2 Aanbieder verschafft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s). Gemeente bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- 4.3 Aanbieders meten bij de evaluatie van de ondersteuning de doelrealisatie en de tevredenheid van Inwoners die een Voorziening ontvangen. Als de uitkomst (en) van de evaluatie(s) van de klanttevredenheid daar aanleiding toe geeft (bij blijf van onvoldoende tevredenheid), dan stelt de Aanbieder een Verbeterplan op en informeert de Gemeente hierover.
- 4.4 Gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoek uit te voeren op het sociale domein en de resultaten te publiceren. Aanbieders verlenen hieraan hun medewerking. Gemeente zet het cliënt-ervaringsonderzoek in om de prestaties en kwaliteit van de ingezette zorg en ondersteuning te meten. Op deze manier houdt Gemeente zicht op de kwaliteit van de zorg en kan zij waar nodig bijsturen en verbeteren.
- 4.5 Aanbieders moeten een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling hebben voor cliënten. In de afspraken, die Gemeente maakt met de Aanbieders, wordt aangesloten bij de wettelijke vereisten voor een klachtencommissie. Daarbij gaat het onder andere over termijnen waarbinnen een klacht moet worden behandeld, het reglement van een dergelijke klachtencommissie en de wijze van registreren en rapporteren.
- 4.6 Aanbieders leveren vier maal per jaar (op 1 april, 1 juli, 1 oktober en op 1 januari) een rapportage van ontvangen klachten over geboden Voorziening naar aard en oorzaak aan. Het verantwoordingsprotocol Westerkwartier- Gemeenten is hierop van toepassing (**bijlage 9**).
5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van de Voorziening.*
 - 5.1 Aanbieder factureert alleen de Voorziening waarvoor hij een Opdrachtverstrekking middels een toekenningsbericht heeft gekregen en die daadwerkelijk is geleverd. Aanbieder mag alleen een Voorziening declareren, zolang de Inwoner een geldig Besluit heeft.

5.2 Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Opdrachtverstrekking activiteiten levert conform de onder 5.4 opgenomen tabel. Aanbieder mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de dienstverlening gerelateerde kosten.

5.3 De Aanbieder mag een redelijke financiële vergoeding van de Inwoner vragen voor eten en drinken tijdens de dagbesteding van de Inwoner. Eten en drinken vallen onder de gebruikelijke kosten (zoals is opgenomen in de Nibudrichtlijn) die de Inwoner thuis ook maakt.

5.4 Prijs- en bekostigingstabel 2016⁶:

Landelijke richtlijn					
Naam I-Wmo cat.	I-wmo Code Lokaal	Activiteit	Oude productcodes	Voorgesteld tarief 2016	Eenheid
Hulp bij het huishouden (01)	01A05	Hulp bij het Huishouden 2	HH2	€ 25,60	uur
Begeleiding (02)	02A03	Begeleiding Individueel basis	H300, H305, H150	€ 42,55	uur
	02A05	Individuele begeleiding intensief	H152, H153	€ 72,56	uur
Persoonlijke verzorging (03)	03A03	Persoonlijke verzorging	H126, H127	Ondergebracht bij begeleiding en dagbesteding	uur
Kortdurend verblijf (04)	04A01	Logeren/respijt-zorg	Verblijfs-component	€ 92,53	etmaal
Dagbesteding (07)	07A03	Begeleiding groep basis	H531, H811, H831,	€ 28,66	dagdeel
	07A04	Begeleiding groep intensief	H800, H533, H812, H813, H832, H833	€ 49,10	dagdeel
Vervoer-diensten (08)	08A03	Vervoer	H803, H894,	€ 7,74	dag
	08A04	Vervoer (rolstoel)	H895	€ 20,28	dag
Overige groepsgerichte					

⁶ Landelijke inkoopafspraken en inkoopafspraken via de centrumgemeente gaan voor de lokale inkoopafspraken.

ondersteuning (09)					
Overige maatwerk- arrangementen (10)	010A00	Consultatie- functie		€ 57,55	uur

- 5.5 Facturatie vindt plaats per periode van vier weken, overeenkomstig de periodekalender van het CAK. Facturatie vindt plaats uiterlijk binnen één maand na afloop van de betreffende periode. Aanbieder levert aan conform de geldende I-Wmo-standaard van de Gemeente. Hiervoor geldt een overgangperiode om Gemeente en Aanbieders in de gelegenheid te stellen om te kunnen voldoen aan de voorwaarden van de I-Wmo-standaard. Gemeente en Aanbieders zetten zich gezamenlijk in voor het realiseren van een goed werkend declaratiesysteem. Gedurende de overgangperiode zullen afspraken worden gemaakt voor tijdelijke oplossingen.
- 5.6 De declaratieberichten van Aanbieder worden vergeleken met de gegevens van Gemeente. Alleen regels die overeenkomen worden betaald. Van afwijkende regels ontvangt Aanbieder binnen één maand een specificatie. Correcties die moeten worden doorgevoerd, worden door Aanbieder op een aparte factuur vermeld. Deze wordt door Aanbieder tegelijk verstuurd met de eerstvolgende reguliere factuur.
- 5.7 Gemeente betaalt de facturen van Aanbieder na controle op juistheid en volledigheid binnen dertig kalenderdagen.
- 5.8 Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Aanbieders gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Aanbieders leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
- 5.9 Gemeente beoordeelt indien nodig of Aanbieder de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Aanbieder ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen.
- 5.10 Aanbieders leveren ieder jaar vóór 1 april, voor het eerst in 2017, een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en geleverde diensten. Het verantwoordingsprotocol Westerkwartier-Gemeenten is hierop van toepassing (zie **bijlage 9**).

BIJLAGE 3: DEFINITIES

- 1) Aanbieder: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan inwoners van de Gemeente.
- 2) Algemene voorziening: Aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften en persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op Maatschappelijke Ondersteuning.
- 3) Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarin staat aangegeven of Inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening.
- 4) Consulent: professionals die o.a. zijn gemandateerd om samen met Inwoner het Ondersteuningsplan op te stellen.
- 5) Deelovereenkomst: een overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en één of meerdere Aanbieders over de invulling van één of meer te behalen resultaten.
- 6) Gemeente: de gemeente Marum, de gemeente Leek, de gemeente Grootegast en de gemeente Zuidhorn.
- 7) Inwoner: een persoon met een woonplaats in de Gemeente die ingeschreven staat in de Basis Registratie Personen.
- 8) Maatwerkvoorziening: Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
 - a. ten behoeve van Zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
 - b. ten behoeve van Participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijk vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
 - c. ten behoeve van Beschermd Wonen en Opvang. (Dit laatste valt niet binnen deze Deelovereenkomst, maar onder een separate overeenkomst welke regionaal is gesloten.)
- 9) Niet-vrij toegankelijke voorziening: een voorziening waarvoor een besluit van de Gemeente noodzakelijk is, zoals een Maatwerkvoorziening.
- 10) Ondersteuning: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 Wmo 2015).
- 11) Ondersteuningsplan: een door Inwoner en een Consulent van de Gemeente gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn Sociaal netwerk, Algemene voorzieningen en Maatwerkvoorziening om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren.
- 12) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 13) 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).
- 14) Spoed: naar het oordeel van Gemeente, niet uitstelbare zorg, achteraf te bevestigen door Gemeente door een Besluit.
- 15) Toegang: de weg die een Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening, Individuele voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen.
- 16) Toezihtouder calamiteiten en geweld: het centrale aanspreekpunt inzake meldingen van calamiteiten en geweld voor de Groninger gemeenten.

- 17) Uitvoeringsplan: Het plan van de Aanbieder waarin afspraken en beoogde doelen worden vastgelegd tussen de Inwoner en de Aanbieder over de invulling van de Maatwerkvoorziening.
- 18) Vertrouwenspersoon: Persoon bij een zorginstelling waar patiënten of cliënten terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over b.v. problemen en klachten in verband met geboden zorg- of hulpverlening. Is onafhankelijk en komt op voor de belangen van de cliënt.
- 19) Voorziening: Maatwerkvoorziening (zie definitie Maatwerkvoorziening)
- 20) 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).

BIJLAGE 4: Resultaatsgebieden en activiteiten

Beschrijving van de doelgroep

De doelgroep, die in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening(en), kan als volgt gekenmerkt worden:

- De inwoner is 18 jaar of ouder;
- De inwoner wordt beperkt in de zelfredzaamheid als gevolg van een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve of psychiatrische beperking of een combinatie daarvan;
- De inwoner is niet in staat om zelfstandig, of met behulp van de eigen leefomgeving, vorm te geven aan de dagelijkse levensverrichtingen die nodig zijn om te wonen of de dag te structureren.
- De inwoner kan niet (meer) werken of een opleiding volgen vanwege de beperking.
- De inwoner heeft meer begeleiding of toezicht nodig dan door eigen netwerk, buurt en algemene voorzieningen geboden kunnen worden.
- De inwoner is in staat om met begeleiding (basis of intensief) op eigen kracht en met hulp van de omgeving, zelfstandig te wonen en tot een voor hem zinvolle dag invulling te komen.

Beknopte werkwijze totstandkoming ondersteuningsplan

In nauw overleg met de inwoner en zijn netwerk wordt door de Wmo consulent een ondersteuningsplan opgesteld waarin de mate van zelfredzaamheid, ondersteuningsbehoefte en beoogde resultaten op individueel niveau worden vastgelegd. Hierbij wordt rekening gehouden met de persoonskenmerken van de inwoner en is de zelfredzaamheidsmatrix leidraad. In het ondersteuningsplan zijn zowel ondersteuning uit het netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen opgenomen (producten, frequentie en duur).

Doelen en resultaten

Voor alle vormen van ondersteuning dient het resultaat hetzelfde te zijn, namelijk:

- De inwoner is (meer) zelfredzaam;
- De inwoner kan deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (participatie);
- De inwoner kan (langer) thuis blijven wonen, risico van overbelasting van de mantelzorger wordt beperkt/ voorkomen.

De ondersteuning is gericht op:

- Het voorkomen van achteruitgang van de zelfredzaamheid;
- Het ontwikkelen en bevorderen van zelfredzaamheid en sociale redzaamheid;
- Het voorkomen van overbelasting van de mantelzorger;
- Signalering van terugval of het voorkomen van escalatie.

Resultaatsgebieden (gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix)

Vanuit de zelfredzaamheidsmatrix kunnen verschillende domeinen met bijbehorende resultaten worden onderscheiden. Deze worden achtereenvolgend uitgewerkt. De resultaten die genoemd worden per domein moeten gelezen worden als algemeen en niet uitputtend. In het ondersteuningsplan en uitvoeringsplan zullen de resultaten specifiek voor de inwoner moeten worden geformuleerd.

A. Resultaatgebied: Ondersteuning bij Maatschappelijke participatie;

- Inwoner brengt structuur aan en voert regie over de dagelijkse bezigheden, regelt zelf en neemt besluiten, plant en voert taken uit.
- Inwoner accepteert zijn beperkingen en kan hiermee omgaan.

- Inwoner maakt gebruik van het eigen probleemoplossend vermogen.
- Inwoner is trouw aan behandeling.

B: Resultaatgebied: Ondersteuning bij dagbesteding;

- Inwoner heeft een zinvolle dag-invulling.
- Inwoner heeft een zinvolle dagbesteding.
- Inwoner heeft een zinvolle arbeidsmatige dagbesteding.
- Inwoner heeft onbetaald werk met ondersteuning.
- Inwoner heeft onbetaald werk zonder ondersteuning.
- Inwoner heeft betaald werk met ondersteuning.
- Inwoner heeft betaald werk zonder ondersteuning.
- Mantelzorg is niet overbelast.

C: Resultaatgebied: Ondersteuning bij Financiën;

- Inwoner heeft gestabiliseerde en/of opgeloste schulden.
- Inwoner heeft budgetbeheer.
- Inwoner heeft ingesteld beschermingsbewind.
- Inwoner betaalt tijdig rekeningen.
- Inwoner heeft inkomsten en uitgaven in balans.
- Inwoner maakt gebruik van relevante inkomensondersteunende voorzieningen.

D: Resultaatgebied: Huisvesting

- Inwoner is gecompenseerd voor beperkingen waardoor de inwoner zelfstandig kan blijven wonen en leven.
- Inwoner kan omgaan met (kleine) routinematige zaken.
- Inwoner heeft de benodigde hulpmiddelen en kan deze goed gebruiken.
- Inwoner en Gezin leren hoe om te gaan met de beperking van de inwoner (stabilisatie). Ook worden andere gezinsleden ontlast om overbelasting te voorkomen.
- Inwoner en gezin is met hulp in staat het huishouden te voeren.
- Inwoner kan stabiel en veilig wonen.

E: Resultaatgebied: Ondersteuning bij versterken huiselijke relaties

- Communicatie tussen leden van het huishouden van Inwoner is consistent open.
- Leden van het huishouden van Inwoner ondersteunen elkaar.

F. Resultaatgebied: ondersteuning bij en het opbouwen van Sociaal netwerk Inwoner;

- Inwoner heeft gezond Sociaal netwerk en vervult daarbinnen een passende sociale rol.
- Inwoner is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar Sociaal netwerk.
- Inwoner kan eigen problematiek in relatie tot Sociale netwerk hanteren.
- Bij bemoeizorg: Inwoner staat open voor opbouw sociaal netwerk.

G: Resultaatsgebied: Ondersteuning bij Activiteiten Dagelijks leven (ADL);

- Inwoner kan voorzien in alle dagelijkse behoeften (zelfzorg) en functioneert goed.
- Inwoner is in staat zichzelf te verzorgen.
- Inwoner draagt schone kleding.
- Inwoner ziet er verzorgd uit.

- Inwoner komt afspraken met zorgprofessionals (zoals huisarts, tandarts, medisch specialist) na.
- Inwoner is in staat om een gestructureerd huishouden te voeren.

H: Resultaatgebied: Ondersteuning bij Lichamelijke gezondheid;

- Inwoner erkent behoefte aan hulp voor (chronische) medische aandoening.
- Inwoner heeft minimale symptomen die voorspelbare reacties zijn op stressoren in het leven.
- Inwoner kan omgaan met zijn of haar beperking en heeft een vergroot zelfvertrouwen.
- En/of Inwoner heeft marginale beperking van functioneren.
- Inwoner neemt op tijd zijn medicatie in.
- Inwoner en Gezin kan omgaan met de lichamelijke problematiek. Er is vroegsignalering voor escalatie hiervan. Daarnaast zijn ouders in staat om kinderen een veilig, opvoedkundig verantwoord leefklimaat te bieden.
- Inwoner vindt zijn leven zinvol en ziet levensperspectief.

I: Resultaatgebied: Ondersteuning bij de Geestelijke gezondheid;

- Inwoner heeft minimale symptomen die voorspelbare reacties zijn op stressoren in het leven.
- Inwoner kan omgaan met zijn of haar beperking en heeft een vergroot zelfvertrouwen.
- En/of Inwoner heeft marginale beperking van functioneren.
- Inwoner neemt op tijd zijn medicatie in.
- Inwoner en Gezin kan omgaan met de psychische problematiek. Er is vroegsignalering voor escalatie hiervan. Daarnaast zijn ouders in staat om kinderen een veilig, opvoedkundig verantwoord leefklimaat te bieden.
- Inwoner vindt zijn leven zinvol en ziet levensperspectief.

J: Resultaatgebied: Ondersteuning bij verslaving;

- Inwoner houdt zich aan individueel gemaakte afspraken rondom middelengebruik.
- Inwoner is eerlijk over zijn middelengebruik.
- Inwoner gebruikt géén middelen.
- Inwoner heeft zijn/haar (soft)drugsgebruik/alcoholgebruik onder controle. Dit blijkt uit zijn gedrag.

K: Resultaatgebied: Ondersteuning bij tijdsbesteding

- Inwoner heeft regie over de invulling van zijn dag en ervaart hier ondersteuning bij.
- Inwoner ervaart ondersteuning in het behouden van zijn eigen (complexe) dagstructuur.
- Inwoner kan zijn vrije tijd indelen.
- Inwoner heeft een regelmatig en gezond dag-nachtritme.
- Inwoner heeft overdag plezierige en nuttige activiteiten

Overzicht Activiteiten

Begeleiding Individueel

Begeleiding bestaat uit het ondersteunen en oefenen van dagelijkse handelingen en vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te kunnen wonen, sociaal te kunnen participeren. Tevens is de begeleiding gericht op het ondersteunen bij plannen, organiseren en uitvoeren van beheerszaken, integratie in de buurt, organisatie van huishouden en persoonlijke zorg. Soms kan het overnemen van toezicht en stimuleren/aansturen van gedrag nodig zijn.

Persoonlijke verzorging kan deel uitmaken van de begeleiding voor zover deze niet onder de ZVW valt. Persoonlijke verzorging bestaat uit begeleiding bij ADL taken zoals wassen, aankleden beweging en houding, eten, drinken, toiletbezoek en hulp bij tijdig innemen medicatie. Persoonlijke verzorging kan ook op afstand via beeldschermcommunicatie worden geboden of in de vorm van farmaceutische telezorg. Soms is het nodig dat een uitvoerende beroepskracht op afroep beschikbaar is, waardoor de inwoner erop kan rekenen dat de zorgaanbieder naast planbare zorg ook oproepbare zorg levert binnen redelijke tijd. Dit kan meerderde keren per week zijn buiten de vaste tijden.

Begeleiding Groep

Begeleiding Groep bestaat uit een dagprogramma in groepsverband. Het programma is gericht op stabiliseren en/of activeren, sociale/maatschappelijke participatie en zingeving en sluit aan bij interesse en mogelijkheden van de inwoner. Het dagprogramma wordt afgestemd op de groep.

Het dagprogramma verschilt per inwoner en kan ook bestaan uit activiteiten in de lokale samenleving, dorp of buurt. Kenmerk blijft dat inwoner bij deze activiteiten ondersteuning nodig heeft bij zelfredzaamheid en participatie. Dit kan bestaan uit ondersteuning bij plannen en organiseren, communiceren en sociale integratie.

In samenhang met Begeleiding groep kan Persoonlijke Verzorging (PV) nodig zijn, het betreft PV die niet voortvloeit uit beperkingen met medische oorzaak. (zie ook onder Individuele begeleiding)

Vervoer (zittend of rolstoel)

Vervoer van en naar de begeleiding groep kan worden ingezet als de inwoner zelf of met behulp van zijn/haar netwerk niet in staat is van en naar de dagbestedingslocatie te reizen. Het vervoer kan bestaan uit zittend vervoer of rolstoelvervoer indien zittend vervoer is uitgesloten.

Kortdurend Verblijf

Als vorm van Respijtzorg, om mantelzorg te ontlasten, wordt inwoners gemiddeld 1 tot maximaal 3 etmalen per week opvang geboden. De opvang omvat 24 uurs- toezicht dat anders door de mantelzorg geboden wordt zodat voorkomen wordt dat deze overbelast raakt. Indien er ook overdag ondersteuning nodig is bij de zelfredzaamheid rond dagbesteding worden maximaal 3 dagdelen per etmaal dagbesteding toegekend.

Een beschikking van 3 etmalen per week mag, indien nodig voor de mantelzorg, ook aaneengesloten periode van bijvoorbeeld enkele weken worden verzilverd.

Intensiteit van de begeleiding

Onderstaande aandachtspunten zijn bepalend voor de intensiteit van de begeleiding die ingezet moet worden:

1. Aanleiding van ondersteuning;
2. Ondersteuningsvraag;
3. Mate van nabijheid;
4. Planbaarheid;
5. Frequentie.

Basis

Ondersteuning bieden bij versterking van zelfredzaamheid, benutten van de eigen kracht en het versterken van zijn sociale omgeving. Indien nodig is de begeleiding daarnaast gericht op het ontlasten van de persoon die gebruikelijke hulp of mantelzorg biedt. (bij dreigende overbelasting).

De ondersteuning bestaat uit het versterken en aanbrengen van structuur en regie met betrekking tot het regelen van het dagelijks leven en participeren in de samenleving. Daarnaast kan het uitvoeren van praktische ondersteuning tot de taken behoren. Bij dagbesteding is omvang en samenstelling van de groep zodanig dat de kwaliteit van ondersteuning gewaarborgd is en de resultaten op inwoner niveau niet belemmerd maar versterkt wordt

Intensief

Bij Intensieve ondersteuning is sprake van ondersteuning die geboden wordt waarbij frequent en intensief contact nodig is. Dit kan op planbare en niet-planbare momenten zijn en waarvoor directe beschikbaarheid van een professional noodzakelijk is. Veelal is sprake van gedragsmatige of sociaal-emotionele belemmeringen (ten gevolge van NAH, PSYCH of VG aandoening) die sociale interactie in woonomgeving en/of bij dagbesteding ernstig belemmeren. Ondersteuning vraagt inzet van een begeleider met specifieke kennis en vaardigheden. Bovendien is op de achtergrond multidisciplinaire consultatie beschikbaar ten behoeve van het uitvoeringsplan. De groepsomvang en het programma vragen specifieke aanpassingen om aan de intensieve ondersteuningsvraag te kunnen voldoen. Er is voldoende ruimte en personele beschikbaarheid om in te spelen op intensieve individuele ondersteuningsbehoefte op momenten dat deze zich voordoet.

BIJLAGE 5: INNOVATIE-AGENDA

De Innovatie-agenda bevat onderwerpen die zich lenen voor doorontwikkeling voor het behalen van de resultaten die bijdragen aan de “Visie op het sociaal domein Westerkwartier” zoals is vastgelegd in de Basisovereenkomst Inkoopnetwerk Wmo 2015 en Jeugd.

De onderwerpen op de innovatie-agenda zullen onder regie van de Gemeente nader worden uitgewerkt. Hiervoor zullen werkgroepen ingesteld worden die ten eerste een heldere opdracht beschrijven en vervolgens een voorstel voor aanpak uitwerken. Dit voorstel zal besproken worden in de adviesgroep, en worden voorgelegd aan het inkoopnetwerk.

1. Invulling geven aan transformatie

Binnen de Basisovereenkomst is o.a. vastgelegd dat Partijen gezamenlijk een aanbod van voorzieningen ontwerpen en organiseren (formeel en informeel, voorliggend en individueel, algemeen en maatwerk, vrij toegankelijk en niet vrij toegankelijk) en een werkwijze die voldoet aan de kernelementen uit de gemeentelijke visie op de Wmo en op de Jeugdhulp. Dat Partijen zoeken naar effectieve prikkels om Inwoners en professionals te stimuleren in hun zelfredzaamheid en dat Partijen elkaar de ruimte geven om Inwoners en professionals tot efficiënte arrangementen te laten komen.

Daadwerkelijk invulling geven aan de transformatie loopt als een rode draad door alle onderwerpen op de innovatie-agenda. Het is zaak om alle nieuwe ontwikkelingen steeds af te zetten tegen de gewenste resultaten van de beoogde transformatie.

Het aansluiten bij de eigen kracht van inwoners en hun sociaal netwerk en het inzetten van preventie staan voorop. Hierbij wordt opgemerkt dat het inzetten van specialistische inzet bij de start van een traject waar dit noodzakelijk is om erger te voorkomen als preventie kan worden aangemerkt.

2. Doorontwikkeling regierol van de Consulent in relatie tot de toegang

De Consulent van de Gemeente heeft een spilfunctie in de toewijzing van zorg t.a.v. de Maatwerkvoorziening Wmo. Dit vraagt om een transparant toewijzingsbeleid, waarbij de onafhankelijke positie van de Consulent gewaarborgd moet zijn. Hierbij speelt de ontwikkeling van de integrale toegang binnen de Gemeente een belangrijke rol. Er dient een instrument ontwikkeld te worden op basis waarvan het cliëntproces gevolgd kan worden vanaf aanmelding tot einde ondersteuning. In de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015 is aangesloten bij de ordening van het instrument Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) van de GGD. Onderzocht moet worden of de ZRM als instrument kan dienen voor het volgen van het cliëntproces.

3. Doorontwikkeling voorliggend veld

De algemene voorzieningen zijn voorliggend aan de Maatwerkvoorziening Wmo. Om meer preventief te kunnen werken en de aansluiting op de Maatwerkvoorziening Wmo te verbeteren is een doorontwikkeling van het voorliggend veld nodig. Voorafgaand dient bepaald te worden welke voorzieningen onderdeel zijn van de algemene voorzieningen in het voorliggend veld.

De Gemeente heeft een Versnellingskamer georganiseerd om van inwoners te horen welke zaken zij belangrijk vinden binnen de transformatie binnen het sociaal domein. De uitkomsten van de Versnellingskamer dienen betrokken te worden bij de nadere uitwerking van dit onderwerp.

4. Doorontwikkeling activiteiten

De gevraagde transformatie vraagt niet alleen om herinrichting van het Sociale domein, en daarmee om een vernieuwing van de zorginfrastructuur, maar vraagt eveneens om innovatieve productontwikkeling. Onderstaande producten vragen om een ontwikkeling op de korte termijn.

a. Hulp bij het Huishouden

In de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015 is onder Hulp bij het Huishouden alleen HH2 als activiteit opgenomen. Het is zinvol om te onderzoeken of en op welke wijze de ontwikkelingen binnen HH in de toekomst deel gaan uitmaken van deze deelovereenkomst. Hulp bij het huishouden zal nadrukkelijk opgenomen worden bij het experiment trajectfinanciering (zie ook punt 6 op de innovatieagenda).

b. Vervoer

Met betrekking tot vervoer is er veel in ontwikkeling. Aanbieders hebben de afgelopen jaren efficiency slagen gemaakt om de kosten te verlagen. Dit vraagt om verdere doorontwikkeling, bijvoorbeeld door:

- Gezamenlijk inkopen;
- Aan te sluiten bij het initiatief om op Groningse schaal tot vernieuwende aanpakken te komen (inclusief het Openbaar Vervoer);
- Lokaal in het Westerkwartier als Gemeente en Aanbieders nieuwe mogelijkheden te onderzoeken voor het organiseren en financieren van vervoer.

c. Concretisering van de beschrijving basis en intensief

Binnen deze Deelovereenkomst is gekozen voor een nieuwe productindeling, waarbij begeleiding en dagbesteding een onderscheid kent in twee niveaus van intensiteit. Te weten basis en intensief. Om te bepalen welk intensiteit van de ondersteuning nodig is, zijn vijf aandachtspunten geformuleerd:

1. Aanleiding van ondersteuning;
2. Ondersteuningsvraag;
3. Mate van nabijheid;
4. Planbaarheid;
5. Frequentie.

De vijf aandachtspunten dienen nader uitgewerkt te worden, om zo te komen tot een transparant toewijzingsbeleid.

5. Experiment trajectfinanciering

De Gemeente heeft de behoefte, mede op verzoek van aanbieders, om te experimenteren met Trajectfinanciering. Hiervoor zal een pilot opgestart worden, waarvoor aanbieders een voorstel kunnen indienen.

Doel van de pilot is om ervaring op te doen met trajectfinanciering: werkwijze, resultaten en opbrengsten, zowel wat betreft financiering als inhoudelijke. Vragen die o.m. beantwoord zullen moeten worden zijn:

- Zijn trajecten goed te benoemen en in te schatten?
- Levert trajectfinanciering (financiële en kwalitatieve) voordelen op?
- Hoe kunnen we monitoren of/welke resultaten behaald zijn bij een Inwoner?
- Is deze vorm van trajectfinanciering juridisch houdbaar?

- Kunnen/willen we verder met trajectfinanciering(zowel gemeente als aanbieders)

Het experiment “Trajectfinanciering” als onderdeel van de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015 dient beschreven te worden. Hierin wordt opgenomen dat de tussenresultaten en eindresultaten worden besproken in het inkoopnetwerk en de adviesgroep. Op basis van deze bespreking zal een eindadvies worden opgesteld over de verdere implementatie.

6. Vereenvoudiging administratieve processen ten behoeve van borging kwaliteit

Een van de beoogde resultaten van de transformatie van het sociaal domein is vermindering van de administratieve lasten. Als actiepoint wordt opgenomen het inzetten op de vereenvoudiging van de administratieve processen op zowel cliëntniveau als op organisatieniveau.

6.a Administratieve processen op cliëntniveau

Metten effecten van de ondersteuning op cliëntniveau

Binnen verschillende branches en binnen de organisaties worden hiervoor uiteenlopende instrumenten gebruikt. Om vanuit de Gemeente regie te kunnen voeren op basis van de afspraken in het Ondersteuningsplan is eveneens een instrument nodig waarbinnen kwaliteitsmeting over het gehele cliëntproces plaats kan vinden. Hierbij moet onderzocht worden in hoeverre de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) hierin als instrument gebruikt kan worden.

Voortgangrapportages op cliëntniveau

Daarnaast vraagt de Gemeente om voortgangrapportages op cliëntniveau. In de Deelovereenkomst zijn hierover afspraken opgenomen. De gemeente heeft de regierol en organiseert dit middels casemanagement vanuit de Toegangen. Om regie te kunnen voeren is het nodig om inzicht te krijgen in de voortgang. Bij trajecten langer als een jaar zal de casemanager een voortgangrapportage willen ontvangen van de zorgaanbieder. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de privacywetgeving en het weigeringsrecht van de cliënt.

Doorontwikkeling I-Wmo loket

Gemeente en aanbieders zullen via het berichtenverkeer middels het I-wmo-loket communiceren. Het toekenningsbericht zal via I-Wmo bij de aanbieder terecht komen. Het is wenselijk om ook de facturatie via dit berichtenverkeer te laten verlopen. Hierdoor wordt de administratie eenvoudiger.

6.b Administratieve processen op organisatieniveau

Klanttevredenheidsonderzoeken/cliënt-ervaringsonderzoeken :

Organisaties meten kwaliteit door o.a. klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast is de Gemeente wettelijk verplicht om jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoeken te doen. Aanbieders zijn verplicht om de klanttevredenheid te meten. Om te voorkomen dat hierin overlap ontstaat en klanten overvraagd worden en om eenduidige informatie te verkrijgen is afstemming nodig tussen de gemeente en de aanbieders.

Contract- en relatiebeheer:

De Gemeente wil invulling geven aan de wijze waarop contract- en relatiebeheer wordt vormgegeven. Contract- en relatiebeheer is belangrijk om tijdig te kunnen reageren op meldingen ten aanzien van kwaliteit. Hiervoor dient beleid ontwikkeld te worden in afstemming met de aanbieders.

BIJLAGE 6: KWALITEIT WMO 2015

Kwaliteit Wmo 2015, hoofdstuk 3

• Artikel 3.1

- 1. De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.
- 2. Een voorziening wordt in elk geval:
 - a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
 - b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
 - c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
 - d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
- 3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.
- 4. Het ontwerp van een krachtens het derde lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt aan beide kamers der Staten-Generaal overgelegd. De voordracht voor de vast te stellen algemene maatregel van bestuur kan worden gedaan nadat vier weken na de overlegging zijn verstreken, tenzij binnen die termijn door of namens een der kamers of door tenminste een vijfde van het grondwettelijke aantal leden van een der kamers de wens te kennen wordt gegeven dat het onderwerp van de algemene maatregel van bestuur bij wet wordt geregeld. In dat geval wordt een daartoe strekkend voorstel van wet zo spoedig mogelijk ingediend.

• Artikel 3.2

- 1. Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in [artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen e en f](#), treft de aanbieder:
 - a. een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
 - b. een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.
- 2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.

• Artikel 3.3

- 1. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

- 2. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
- 3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
- **Artikel 3.4**
 - 1. De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in [artikel 6.1](#), onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
 - 2. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de [Wet bescherming persoonsgegevens](#), voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
 - 3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.
- **Artikel 3.5**
 - 1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in [artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens](#) voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken.
 - 2. Indien de aanbieder of een toezichthoudende ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een beroepskracht niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt de aanbieder dat die beroepskracht binnen tien weken een verklaring overlegt die niet ouder is dan drie maanden.
 - 3. Indien de aanbieder voor een beroepskracht als bedoeld in het tweede lid bij het verstrijken van de in dat lid genoemde termijn niet in het bezit is van een verklaring omtrent het gedrag, neemt de aanbieder zo spoedig mogelijk de maatregelen die noodzakelijk zijn ter bescherming van zijn cliënten.
 - 4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder die een solistisch werkende natuurlijk persoon is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in [artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens](#), afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

Voorbeelden van toepassing zijnde vakbekwaamheids- en mogelijke certificeringseisen

Het kan gaan om de volgende keurmerken (niet limitatief):

- ISO9001;
- HKZ;
- HKZ Light;
- Prezo;
- Keurmerk kwaliteitswaarborg zorgboerderijen;
- Kwaliteitskader gehandicaptenzorg;
- Keurmerk ZOZ (Kiwa);
- Keurmerk zzp'ers in de zorg (Kiwa).

BIJLAGE 7: RISICO-INVENTARISATIEFORMULIER

Toelichting op het Risico-inventarisatieformulier:

Na het sluiten van de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015 kan het Risico-inventarisatieformulier gebruikt worden om risico's kenbaar te maken aan de Gemeente die u vanaf 1 januari 2016 ziet in de uitvoering en hoe hiermee om te gaan. Daarnaast kunt u aangeven hoe u denkt dat u gezamenlijk met de Gemeente snel kunt signaleren of zich situaties voordoen die tot schade leiden, maar die wij nu nog niet als risico benoemen.

Wij vragen u de belangrijkste risico's te benoemen.

- Kans dat de situatie zich voordoet (kleine kans, gemiddelde kans, grote kans).
- Schade van de situatie in euro's voor zover dat mogelijk is.

Wij vragen u bij de geconstateerde risico's maatregelen voor te stellen om de kans dat de situatie zich voordoet te verkleinen en/of de schade te beperken.

De informatie die u de Gemeente toestuurt, zal de Gemeente gebruiken om een Risicoplan op te stellen.

Formulier:

Naam van de Aanbieder:

--

Beschrijving risico 1:

Situatiebeschrijving (wat is er aan de hand als het risico is ingetreden):	
Kans dat de situatie zich voordoet:	(licht/middel/groot)
Schade die de situatie tot gevolg heeft:	EUR

Maatregelen voor verkleinen van de kans dat de situatie zich voordoet:

1.	
2.	
3.	

Maatregelen voor verkleinen van de schade als de situatie zich voordoet:

1.	
2.	
3.	

Beschrijving risico 2:

Situatiebeschrijving (wat is er aan de hand als het risico is ingetreden):	
Kans dat de situatie zich voordoet:	(licht/middel/groot)
Schade die de situatie tot gevolg heeft:	EUR

Maatregelen voor verkleinen van de kans dat de situatie zich voordoet:

1.	
2.	
3.	

Maatregelen voor verkleinen van de schade als de situatie zich voordoet:

1.	
2.	
3.	

Signalering van “zwakke signalen”:

Hoe kunnen wij gezamenlijk zogenaamde zwakke signalen tijdig zien en daarop handelen? Dit zijn signalen die, als er niets mee wordt gedaan, snel tot grote schade kunnen leiden. Zij zijn echter niet voorzienbaar en daarom moeilijk in risico's te omschrijven zoals u hiervoor heeft gedaan.

Wie kan signaleren?
Wat hebben zij nodig om dat te kunnen doen?

BIJLAGE 8: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN



ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN WESTERKWARTIER 2013, versie 2

Definities

In deze algemene inkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aannemer:	De Opdrachtnemer van de gemeente bij de overeenkomst.
Acceptatie:	Een door de gemeente (opdrachtgever) aan de aannemer (opdrachtnemer) schriftelijk gedane mededeling dat het werk naar het oordeel van de gemeente naar behoren is opgeleverd.
Algemene Voorwaarden	Deze Algemene Inkoopvoorwaarden die van toepassing zijn op en deel uitmaken van de Overeenkomst.
Bijlage	Het aanhangsel bij de Overeenkomst, dat deel uitmaakt van de Overeenkomst.
Derden	Niet zijnde Partijen bij de Opdracht.
Diensten	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, niet zijnde Werken of Leveringen.
Westerkwartier	De gemeenten die gebruik maken van deze Algemene Voorwaarden.
Goederen	Te leveren stoffelijke objecten.
Leveringen	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Goederen.
Materialen:	De zaken (stoffelijke objecten) die door de aannemer worden mee- en afgeleverd, geïnstal-leerd en/of gemonteerd in het kader van de uitvoering van het werk en/of in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
Offerte:	Een door de aannemer schriftelijk gedaan aanbod in de zin van artikel 6: 217 Burgerlijk Wet-boek (BW).
Opdracht	De Opdracht tot het leveren van Goederen en/of het verrichten van Diensten en/of het uitvoeren van Werken.
Opdrachtgever(s)	De Gemeente Grootegast, Leek, Marum of Zuidhorn.
Opdrachtnemer(s)	De contractuele Opdrachtnemer (aannemer) van de Gemeente Grootegast, Leek, Marum of Zuidhorn
Opdrachtverlening:	Een door de gemeente in de zin van artikel 6: 217 BW schriftelijk gedane aanvaarding van de offerte.
Overeenkomst	De Overeenkomst, onder bezwarende titel, tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot het leveren van Goederen en/of het verrichten van Diensten en/of het uitvoeren van Werken waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
Partijen	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Prestatie	De te verrichten Leveringen van Goederen en/of het verrichten van Diensten en/of het uitvoeren van Werken.
Uitnodiging:	Een schriftelijk verzoek van de gemeente aan de aannemer om een offerte uit te brengen.
Werken:	Het product van bouw- dan wel wegebouwkundige werken in hun geheel - niet zijnde leveringen of diensten - dat er toe bestemd is als zodanig een economische of technische functie te vervullen.

Artikel 1 Algemeen

- Deze inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten met betrekking tot de levering van goederen en/of diensten en/of aannemen van werken van de gemeenten Westerkwartier (hierna te noemen Opdrachtgever) door de leverancier/ aannemer (hierna te noemen Opdrachtnemer).

2. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien en voorzover zij tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden van de Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven.
5. Indien de Opdrachtnemer derden inschakelt bij de uitvoering van een overeenkomst, zoals een onderaannemer, toeleverancier dan zal Opdrachtnemer van deze derden bedingen dat zij eveneens aan deze algemene voorwaarden zullen zijn gebonden. Onder uitsluiting van voorwaarden van (deze) derden.
6. Indien en voorzover van belang gelden in aanvulling op deze algemene voorwaarden de bijzondere voorwaarden van de Wet ketenaansprakelijkheid en de Verleggingsregeling belasting toegevoegde waarde (BTW).
7. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over 'schriftelijk' bevestigen, verwerpen of anderszins reageren, wordt daaronder ook het gebruik van de fax verstaan. Het gebruik van e-mail en andere communicatiemiddelen valt hier echter slechts onder indien dit uitdrukkelijk, schriftelijk, door de gemeente is toegestaan.

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De Overeenkomst is tot stand gekomen, indien een schriftelijke onherroepelijke aanbieding van de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever, dan wel een daartoe bevoegd organisatieonderdeel van de Opdrachtgever, schriftelijk is aanvaard of hetgeen overeengekomen is op andere wijze door Partijen schriftelijk is bevestigd.
2. De Opdrachtgever kan aan de wederpartij het gebruik van een bepaald formulier voor de opdrachtbevestiging en een termijn, waarbinnen deze bij de gemeente moet zijn terugontvangen voorschrijven.
3. Bij afroepcontracten komt de Overeenkomst tot stand telkens op het moment dat de opdracht voor een (deel)levering, binnen het kader van de afroepovereenkomst, door de gemeente wordt verzonden.

Artikel 3 Prijs

1. De overeengekomen prijs is exclusief omzetbelasting (BTW) doch inclusief alle kosten en rechten, transport(verzekering), adequate verpakking, reis- en verblijfkosten, keuringen, beproevingen, certificaten, gebruiksaanwijzingen in de Nederlandse of Engelse taal, en dergelijke. De overeengekomen prijs is vast voor de duur van de overeenkomst en luidt in euro's.
2. De prijzen zijn gebaseerd op de leveringsconditie Franco Inclusief Rechten(Delivery Duty Paid) op de overeengekomen plaats van levering.

Artikel 4 Uitbesteding aan derden

1. Indien de Opdrachtnemer een Opdracht krijgt te vervullen die ook Prestaties op een ander dan zijn eigen vakgebied met zich meebrengen, kan de Opdrachtnemer nadat toestemming is verkregen van de Opdrachtgever voor eigen rekening en risico daarvoor andere deskundigen inschakelen.
2. Bij het uitvoeren van de Overeenkomst kan de Opdrachtnemer slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de Diensten van Derden. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden. Aan de toestemming kunnen door Opdrachtgever voorwaarden worden verbonden.
3. De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid inzake de Wet Ketenaansprakelijkheid.

Artikel 5 Betaling en factuur

1. De betaling zal geschieden binnen 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, nadat de Opdrachtgever de goederen en de facturen heeft ontvangen, onverminderd het bepaalde over kwaliteit, garantie en keuring in deze voorwaarden. De Opdrachtgever is gerechtigd betaling uit te stellen totdat de Opdrachtnemer aan al zijn openstaande verplichtingen heeft voldaan.
2. Betaling van de leverantie ontslaat de Opdrachtnemer niet van enige garantie en/of aansprakelijkheid zoals deze voortvloeit uit de tussen partijen gesloten overeenkomst.
3. Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever te betalen bedragen factureren en de factuur aan Opdrachtgever in tweevoud toezenden onder vermelding van in ieder geval de factuurdatum, het nummer van de opdracht, het factuuradres en het artikelnummer gespecificeerd naar het aantal.
4. Kredietbepankingstoeslagen van de Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever niet aanvaard.
5. De Opdrachtnemer is verplicht op de factuur en begeleidende bescheiden het opdrachtnummer van de Opdrachtgever, alsmede de factuurdatum, factuuradres, omschrijving van het geleverde incl. artikelnummer waar mogelijk, de locatie van het geleverde. Bij niet-vermelding van één of meerdere, of andere relevante gegevens wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de bedoelde gegevens zijn vermeld. Van het ontbreken van deze gegevens wordt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
6. De bij de goederen behorende bescheiden, zoals certificaten, attesten, paklijsten, instructieboeken, reservedelen lijsten, onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen met de op- of aflevering van de goederen meegeleverd te worden. Indien de bij de goederen behorende bescheiden ontbreken heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
7. Betaling door de Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.

Artikel 6 Levering en verpakking van goederen

1. De levering zal geschieden conform de toepasselijke bepalingen van 'Incoterms', laatste versie, uitgegeven door de internationale Kamer van Koophandel.
2. Indien de Opdrachtgever, voordat de levering heeft plaatsgevonden, verlangt dat de Goederen op een andere dan in de order vermelde plaats worden geleverd, is de Opdrachtnemer verplicht hieraan te voldoen.

3. De Opdrachtgever heeft het recht, niet overeengekomen delevering(en) voor rekening en risico van de Opdrachtnemer te retourneren. In geval niet overeengekomen hoeveelheden worden afgeleverd en de afwijking is groter dan in de betreffende branche gebruikelijk, is de Opdrachtgever gerechtigd het meerdere en in geval van minder de gehele aflevering te weigeren en/of voor rekening en risico van de Opdrachtnemer te retourneren.
4. De Opdrachtnemer dient ernaar te streven de goederen zo milieuvriendelijk mogelijk te verpakken.
5. Retourzending van de leenemballage geschiedt voor rekening en risico van de Opdrachtnemer naar een door deze op te geven bestemming.
6. De Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de (inter)nationale voorschriften inzake verpakking en vervoer door hem alsmede door de namens hem gecontracteerde vervoerders worden nageleefd.

Artikel 7 Tijdstip van aflevering van goederen

1. Aflevering vindt plaats op de overeengekomen plaats van bestemming en op het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.
2. De levertijd vangt aan op de dag waarop door de Opdrachtgever schriftelijk of per telefax de Opdracht wordt gegeven; in geval van mondelinge of telefonische Opdracht(en), de dag waarop de Opdrachten schriftelijk of per telefax word(t)(en) bevestigd.
3. De in de order vermelde levertijd is bindend en geldt als een fatale termijn. Indien de Opdrachtnemer een overschrijding van de levertijd verwacht zal hij dit zonder uitstel schriftelijk onder opgaaf van reden aan de Opdrachtgever mededelen, onverminderd het bepaalde in lid 4.
4. Indien de Opdrachtnemer op enigerlei wijze vervroegd wenst na te komen, is daarvoor schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever vereist. Indien vervroegd wordt nagekomen zal betaling na ontvangst van de factu(u)r(en) plaatsvinden conform de overeengekomen betalingstermijn(en). Onverminderd het bepaalde over kwaliteit, garantie en keuring in deze voorwaarden. Zie ook artikel 5.1.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt dat zij om welke reden dan ook niet in staat is de Goederen in ontvangst te nemen op het overeengekomen tijdstip, en deze gereed zijn voor verzending, zal de Opdrachtnemer op eigen kosten de zaken bewaren, beveiligen, en alle redelijke maatregelen treffen om achteruitgang in de kwaliteit te voorkomen, totdat zij geleverd zijn, een en ander tenzij dit in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden gevergd. De Opdrachtnemer komt niet in schuldeiserterzuim door uitstel van aflevering.
6. Uitstel van aflevering als bedoeld in het zesde lid van dit artikel geeft de Opdrachtnemer nimmer aanspraak op verhoging van de overeengekomen prijs. De Opdrachtnemer kan bij een uitstel van aflevering alleen aanspraak maken op vergoeding van gevolgschade indien er aan de zijde van de Opdrachtgever sprake is van opzet, grove schuld of extreme nalatigheid.
7. Het risico van verlies of beschadiging van de goederen, die voorwerp zijn van een overeenkomst, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever gebracht zijn.

Artikel 8 Kwaliteit, garantie en keuring

1. De Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde goederen, prestaties en toebehoren voldoen aan de algemeen geldende specificaties, voorts dat zij met goed vakmanschap vervaardigd zijn, van goede kwaliteit zijn, vrij van constructie-, fabricage- en materiaalfouten zijn en dat hun werking voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde normen en specificaties en aan de in Nederland geldende wetten of andere van overheidswege gegeven voorschriften, zoals die onder andere met betrekking tot de gezondheid, milieuhygiënische- en elektromagnetische storingen gelden.
2. Afhankelijk van de soort geleverde goederen en/of prestaties dient na op- of aflevering een garantietermijn overeengekomen te worden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer van tenminste 12 maanden.
3. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer zoals opgenomen in artikel 9.
4. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot keuring van de goederen. De keuring kan plaatsvinden zowel voorafgaand aan de levering als tijdens of na de levering.
5. Bij afkeuring na de levering wordt de levering geacht niet te hebben plaatsgevonden en blijft het risico en eigendom bij de Opdrachtnemer.
6. Bij afkeuring zijn alle daardoor veroorzaakte kosten voor rekening van de Opdrachtnemer
7. En heeft de Opdrachtgever het recht om, onverminderd al zijn overige rechten, waaronder opschorting van betaling, de Opdrachtnemer alsnog in de gelegenheid te stellen om voor behoorlijke levering te zorgen.
8. De Opdrachtnemer verbindt zich alle gebreken die zich aan de geleverde goederen en/of diensten voordoen na de levering of voltooiing en gedurende een in de opdracht danwel Overeenkomst bepaal de periode vanaf de ingebruikstelling van het object waaraan of waarvoor de levering verricht is voor haar rekening binnen de door de Opdrachtgever bij aanzegging gestelde redelijke termijn weg te nemen door herstel, vervanging of aanvulling, tenzij blijkt dat deze gebreken het gevolg zijn van een normale slijtage of onoordeelkundig gebruik.
9. Voornoemde periode wordt verlengd met het aantal dagen dat van het object waaraan of waarvoor de levering of prestatie is verricht geen gebruik kon worden gemaakt wegens het wegnemen van de gebreken in de geleverde goederen of diensten.
10. Bij gehele of gedeeltelijke vervanging van de geleverde goederen of diensten, begint voor het vervangen deel de hiervoor gemelde periode opnieuw te lopen. De Opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor verborgen gebreken die eerst na voornoemde periode blijken. Gehele of gedeeltelijke vervanging leidt in geen enkel geval tot het verlies voor de Opdrachtgever van rechten en aanspraken die zij met betrekking tot de (gedeeltelijk) vervangen goederen en/of diensten had.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De Opdrachtnemer, die toerekenbaar tekort komt in de nakoming van zijn verplichting(en), is tegenover de Opdrachtgever, alsmede zijn personeel, door de Opdrachtgever ingeschakelde hulppersonen en vennootschappen, aansprakelijk voor vergoeding van alle geleden en/of te lijden directe schade. De indirecte schade is beperkt tot de gebruikelijke aansprakelijkheid in die markt waarin de Opdrachtnemer opereert.
2. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade op grond van aansprakelijkheid als bedoeld in het vorige lid.

Artikel 10 Verzekering

Oprachtnemer verplicht zich vanaf het aangaan van de Overeenkomst voor de uitvoering van de Overeenkomst afdoende verzekerd te zijn en zich verzekerd te houden voor beroepsaansprakelijkheid en andere aansprakelijkheden die van toepassing zijn.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

1. Het intellectuele eigendom ligt bij de maker.
2. De Oprachtnemer garandeert dat de gekochte diensten, goederen en toebehoren vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van derden.
3. De Oprachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden, die verband kunnen houden met enige schending van de Opdrachtnemer van het in lid 1 gestelde en zal de Opdrachtgever alle schade vergoeden die daarvan het gevolg is.
4. Ten aanzien van de door de Opdrachtgever verstrekte tekeningen, ramingen, schema's, ontwerpen en dergelijke behoudt de Opdrachtgever zich het eigendoms- en auteursrecht voor. Deze mogen zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd en of aan derden worden getoond of ter hand gesteld, of door de Opdrachtnemer worden gebruikt ter ver vaardiging van goederen of uitvoering van werken waarop deze betrekking heeft.

Artikel 12 Cessieverbod en verrekening

1. Partijen zijn niet gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, te vervreemden of te bezwaren, dit met uitzondering van het recht op honorarium. Partijen kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
2. Alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd om rechten met betrekking tot de Overeenkomst binnen het concern over te dragen bij een overname of bij een overdracht van de aandelen. Indien Opdrachtnemer het voornemen heeft een dergelijke situatie te creëren of een dergelijke situatie voorziet, meldt hij dit terstond aan de Opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid bevoegd, tot enige verrekening van wat de Opdrachtgever schuldig is aan de Opdrachtnemer, te verrekenen met hetgeen de Opdrachtnemer, al dan niet opeisbaar, onder voorwaarde of tijdsbepaling aan de Opdrachtgever schuldig is/zijn. De Opdrachtnemer is idem tot enige verrekening bevoegd maar na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Artikel 13 Geheimhouding en contacten met de pers

1. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van het bepaalde in artikel 2 lid 5 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat de personen, die zijn belast met de uitvoering van de Overeenkomst, eveneens worden geïnformeerd over de hiervoor bedoelde geheimhoudingsplicht. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der Partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan niet aan Derden kenbaar maken.
2. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van al hetgeen hen in verband met de uitvoering van de Overeenkomst aan informatie wordt verschaft. Zij verplichten zich over en weer deze informatie slechts te gebruiken in het kader de uitvoering van de Overeenkomst. Dit houdt onder meer in dat zij deze informatie niet aan Derden zullen verstrekken, niet zullen kopiëren anders dan noodzakelijk ter uitvoering van de Overeenkomst, alsmede dat zij geen commercieel gebruik zullen maken van de informatie.
3. Partijen zullen ervoor zorg dragen dat de in het voorgaande lid omschreven verplichtingen nauwkeurig worden nageleefd door allen die voor hen werkzaam zijn, inclusief de door hen ingeschakelde Derden in de zin van deze Overeenkomst.
4. De verplichtingen genoemd in de voorgaande leden gelden niet voor zover de betreffende informatie:
 - i) aantoonbaar reeds in het bezit was van één van de Partijen op het moment dat die informatie aan die partij werd verstrekt;
 - ii) van algemene bekendheid is of is geworden en deze bekendheid niet het gevolg is van de niet- nakoming door één der Partijen van de verplichting als omschreven in dit artikel;
 - iii) zonder verplichting tot geheimhouding is meegedeeld aan één der Partijen door een derde die het recht had die informatie te verstrekken;
 - iv) op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur dient te worden verstrekt;
 - v) die met toestemming van de Opdrachtnemer aan Derden ter beschikking wordt gesteld, al- dan niet onder voorwaarden.
5. Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze van de Opdrachtgever ten aanzien van het informeren van de pers. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer geen informatie mag verstrekken aan de pers die verband houdt met de aan de Opdrachtnemer verleende Opdracht door de Opdrachtgever, zonder medeweten van de Opdrachtgever. Wanneer de pers de Opdrachtnemer benadert, dient de Opdrachtnemer voor beantwoording allereerst contact op te nemen met de woordvoerder van Opdrachtgever die gerechtigd is in deze de Opdrachtgever te vertegenwoordigen. Vervolgens maakt de Opdrachtnemer met hem afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de pers.
6. Mocht de Opdrachtnemer de woordvoerder of zijn achtervang niet kunnen bereiken dan dient de Opdrachtnemer het verzoek te bespreken met de contactpersoon van de betrokken dienst.
7. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Het is de Opdrachtnemer verboden bedoelde informatie aan te wenden voor eigen gebruik of gebruik door derden.

Artikel 14 Wijzigingen

1. De Opdrachtgever is op redelijke gronden gerechtigd te verlangen dat de ordergrootte en/of de hoedanigheid van de te leveren goederen en/of prestaties word(t)(en) gewijzigd. De Opdrachtgever is gerechtigd modificaties aan te brengen in tekeningen, modellen, instructies, specificaties en dergelijke met betrekking tot de te leveren goederen en/of prestaties.
2. De Opdrachtnemer is verplicht de in het vorige lid bedoelde hulpmiddelen voorzover mogelijk te merken als herkenbaar eigendom van de Opdrachtgever, deze in goede staat te houden en voor zijn risico te nemen, zolang de Opdrachtnemer ten aanzien van die hulpmiddelen als houder optreedt.
3. Indien een wijziging, naar het oordeel van de Opdrachtnemer, gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of de levertijd zal de Opdrachtnemer, alvorens aan die wijziging gevolg te geven, de Opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk doch ten hoogste binnen 8 dagen na de kennisgeving van de verlangde wijziging schriftelijk informeren. Indien deze gevolgen voor de prijs en/of de levertijd naar het oordeel van de Opdrachtgever onredelijk zijn ten opzichte van de aard en de omvang van de verlangde wijziging heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij dit gelet op de omstandigheden onredelijk zou zijn.
4. De Opdrachtnemer mag geen wijzigingen aanbrengen of uitvoeren zonder schriftelijke order of schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
5. Indien de Opdrachtnemer van mening is dat er meer uren en/of kosten moeten worden gemaakt dan is overeengekomen, is deze gehouden dit de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden. Pas na schriftelijke accordering daarvan door de Opdrachtgever is er sprake van meerwerk dat voor betaling in aanmerking komt.
6. De opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente niet gerechtigd de personen, die zijn belast met de uitvoering van de diensten, tijdelijk of definitief te vervangen, tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst. De gemeente zal haar toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven zullen bij vervanging niet verhoogd worden. De inwerkkosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
7. Als de Opdrachtgever andere personen wenst voor de uitvoering van de overeenkomst, omdat zij meent dat dit van belang is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, deelt zij dit schriftelijk mee aan de opdrachtnemer, onder opgave van redenen. De Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk voor adequate vervanging zorgdragen. Indien de aard van de opdracht niet wijzigt zullen ook in dit geval de voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven niet verhoogd worden.
8. Bij een vervanging van de personen, bedoeld in lid 6 en lid 7 van dit artikel, dienen personen beschikbaar te worden gesteld die qua deskundigheid, opleiding en ervaring in ieder geval gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijk ingezette personen.

Artikel 15 Ontbinding

1. Onverminderd alle andere rechten kan de Opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien door de Opdrachtnemer of een van zijn ondergeschikten of vertegenwoordigers enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon, die behoort tot het personeel van de Opdrachtgever of een van zijn vertegenwoordigers.
2. Alle vorderingen, die de Opdrachtgever in deze gevallen op de Opdrachtnemer mocht hebben of verkrijgen, zijn terstond en ten volle opeisbaar.
3. Ingeval de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer door overmacht langer dan dertig dagen verhinderd is een overeenkomst na te komen kan zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer door middel van een schriftelijke verklaring de overeenkomst ontbinden tegen vergoeding van de pro-rata prijs voor de reeds geleverde zaken of prestaties.
4. Indien de opdrachtnemer (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel indien er beslag gelegd wordt op registergoederen of essentiële onderdelen van de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer die een belemmering kunnen vormen voor de uitvoering en de nakoming van de overeenkomst, of de rechtspersoon wijzigt door overname of een overdracht van de aandelen, heeft de gemeente het recht de opdrachtnemer aan te zeggen, dat zij de overeenkomst onmiddellijk doet eindigen, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en onverminderd het recht van de gemeente om vergoeding van kosten en/of schaden, in welke vorm of mate dan ook, te eisen.

Artikel 16 Tekortkoming in de nakoming (wanprestatie)

Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, kan de andere partij hem in gebreke stellen. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen, anders dan door overmacht, binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk per aangetekende brief, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim. De andere partij is naar keuze bevoegd:

- i) tot beëindiging van de overeenkomst over te gaan;
- ii) nakoming van de overeenkomst te vorderen, tenzij de desbetreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd;
- iii) de levering voor rekening van de nalatige partij te voltooien of te doen voltooien, onverminderd het recht van de andere partij op schadevergoeding.

Artikel 17 Overmacht

1. Indien een overmachtsituatie zich voordoet is de partij aan wiens zijde de overmachtsituatie zich voordoet, verplicht dit onmiddellijk schriftelijk te melden aan de andere partij. Die andere partij heeft na ontvangst van deze kennisgeving het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen, dan wel in overleg met de andere partij een periode vast te stellen waarin partijen de nakoming van overeengekomen verplichtingen opschorten in afwachting van het eventueel opheffen van de overmachtsituatie. Indien de in overmacht verkerende partij na afloop van de overeengekomen periode ten gevolge van overmacht niet kan nakomen c.q. tekort schiet in zijn verplichtingen op grond van deze bepalingen, heeft de andere partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: onvoldoende beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel, ziekte van personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van de

programmatuur, voor zover deze omstandigheden zich voordoen aan de zijde dan wel door toedoen van de partij die niet nakomt c.q. tekortschiet. Voorts wordt niet onder overmacht begrepen het niet nakomen dan wel tekortschieten van door de opdrachtnemer ingeschakelde derden, en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de opdrachtnemer of de door hem ingeschakelde derden.

Artikel 18 Personeel

De partijen zijn niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de andere partij tijdens de uitvoering van de overeenkomst en/of binnen één jaar na beëindiging daarvan, personeel van de andere partij in dienst te nemen, noch met dat personeel over indiensttreding te onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond onthouden.

Artikel 19 Vervolgopdrachten

De opdrachtnemer kan aan de overeenkomst geen enkel recht ontlenen voor het aangaan van een vervolgopdracht. De opdrachtnemer is verplicht er zorg voor te dragen dat de rechten van de gemeente ten aanzien van het verlenen van vervolgopdrachten op generlei wijze worden beperkt door de toepasselijkheid van rechten van de opdrachtnemer of derden, zoals bijvoorbeeld - niet zijnde limitatief bedoeld - octrooirecht, intellectuele eigendomsrechten en verplichte protocollen, anders dan voor aanvang van de overeenkomst door de opdrachtnemer aan de gemeente kenbaar is gemaakt.

Artikel 20 Toepasselijk recht

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Alle geschillen die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaan zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtgever is gevestigd. Lid 2 laat onverlet:
 - i) de bevoegdheid van de gemeente om voor beslechting van een geschil te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter;
 - ii) de bevoegdheid van partijen om bij overeenkomst een geschil aan arbitrage te onderwerpen.

Artikel 21 Slotbepaling

1. Opdrachten tot levering van Goederen en/of Diensten en/of het uitvoeren van Werken worden uitsluitend schriftelijk verstrekt.
2. De Opdrachtgever kan nadere aanwijzingen geven voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Aanvullende voorwaarden voor het aannemen van werken

Artikel 22 ARW 2012

Het aanbestedingsreglement voor de uitvoering van werken (ARW 2012) is van toepassing op aanbestedingen boven en onder het geldende Europese drempelbedrag. Onder het Europese drempelbedrag geldt het ARW 2012 in ieder geval vanaf de ondergrens van € 50.000,-.

Artikel 23 Onderaannemers

1. Door de aannemer in te schakelen onderaannemers behoeven de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de gemeente.
2. De gemeente is te allen tijde bevoegd om haar goedkeuring met betrekking tot onderaannemers in te trekken indien tijdens de door hen uit te voeren werkzaamheden aan de gemeente blijkt dat zij niet in staat zijn het werk of een deel van het werk volgens de overeenkomst uit te voeren.

Artikel 24 Leiding en toezicht

1. De in het kader van de (uitvoering van de) overeenkomst c.q. het werk in te schakelen (natuurlijke en rechts-) personen staan onder leiding en toezicht van de aannemer. De gemeente draagt terzake op geen enkele wijze verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid.
2. De aannemer vrijwaart de gemeente voor eventuele jegens de gemeente ingestelde 'werknemers aanspraken' in de meest ruime zin van - in het kader van de (uitvoering van de) overeenkomst c.q. het werk in te schakelen - natuurlijke personen.

Artikel 25 Directievoering door derde(n)

De gemeente is te allen tijde bevoegd een of meer door haar in te schakelen derde(n) te benoemen als degene(n) die belast is/zijn met de directievoering over het werk.

Artikel 26 Waarschuwingsplicht aannemer

1. Het werk is nader omschreven in een door of in opdracht van de gemeente vervaardigd(e) bestek, programma van eisen, of opdrachtoomschrijving.
2. Op de aannemer rust een waarschuwingsplicht voor alle hem - vanwege zijn deskundigheid - op te vallen tegenstrijdigheden, onjuistheden en fouten in het bestek/programma van eisen/opdracht omschrijving als bedoeld in lid 1 van dit artikel. Voorts rust op de aannemer een waarschuwingsplicht voor alle tegenstrijdigheden, onjuistheden en fouten

in door de gemeente aan de aannemer verstrekte aanwijzingen en goedkeuringen die de aannemer mede gelet op de door de gemeente van de aannemer en zijn (eventuele) onderaannemers verlangde deskundigheid hadden dienen op te vallen.

3. Bij het negeren van de in lid 2 van dit artikel bedoelde waarschuwingsplicht(-en) is de aannemer zelf aansprakelijk voor de betreffende tegenstrijdigheden, onjuistheden en fouten.

Artikel 27 Ketenaansprakelijkheid

1. De aannemer vrijwaart de gemeente voor aanspraken van het UWV (Uitvoeringsinstantie Sociale Verzekeringen) of de Ontvanger der Rijksbelastingen in verband met de betaling door de aannemer of diens onderaannemers van loonbelasting, premies volksverzekeringen en premies sociale verzekeringen die verschuldigd worden in verband met het werk. De gemeente is te allen tijde bevoegd voornoemde loonbelasting en premies van de aanneemsom in te houden en rechtstreeks aan het UWV (Uitvoeringsinstantie Sociale Verzekeringen) en/of de Ontvanger der Rijksbelastingen te voldoen.
2. De aannemer zal het daarmee verband houdende gedeelte van facturen van zijn onderaannemers uitsluitend storten op geblokkeerde (G-) rekeningen van zijn onderaannemers, dan wel - indien zulks tussen hen is overeengekomen- direct aan de betreffende Uitvoeringsinstantie Sociale Verzekeringen danwel de Ontvanger en de aannemer zal er op toezien dat de onderaannemers hun onderaannemers op een zelfde wijze zullen betalen.
3. De gemeente heeft te allen tijde het recht de door de aannemer verzake van het werk verrichte werkzaamheden verschuldigde loonbelasting, premies volksverzekeringen en premies sociale verzekeringen waarvoor de gemeente als eigenbouwer ingevolge de Wet Ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is, aan de aannemer te betalen door storting op diens geblokkeerde (G-) rekening.

Artikel 28 Bankgarantie

Tot meerdere zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van de aannemer uit de overeenkomst, kan de gemeente een bankgarantie van de aannemer verlangen. Indien de gemeente een bankgarantie verlangd is dit een zekerheidsstelling die direct samenhangt met het afdekken van risico's ten aanzien van de uitvoering van de opdracht. Als een zekerheidsstelling wordt gevraagd is deze ten hoogste 5% van de aanneemsom/ opdrachtwaarde.

Artikel 29 Kabels en leidingen

1. De aannemer dient zich voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt op de hoogte te stellen van alle relevante feiten en omstandigheden - derhalve ook de ligging van kabels en leidingen - op het terrein en/of in de gebouwen waar het werk zal worden uitgevoerd.
2. De aannemer zal voor zijn rekening en risico en in overleg met zowel de bevoegde bestuursorganen als de beheerders en vergunninghouders van de kabels en leidingen, alle maatregelen treffen, inclusief het verleggen van kabels en leidingen en het verkrijgen van de vereiste publiekrechtelijke en privaatrechtelijke medewerking(-en) en goedkeuring(en), die nodig zijn om het werk ongestoord te kunnen uitvoeren. De aannemer zal tijdig zorg dragen voor de noodzakelijke meldingen bij het Kabel- en Leidingen informatie Centrum (KLIC) in de regio waar het werk wordt uitgevoerd.

Artikel 30 Kwaliteit van het werk en de materialen

1. Het door de aannemer op te leveren werk moet aan de overeenkomst beantwoorden. Zulks wordt gegarandeerd door de aannemer.
2. Voor zover geen nadere omschrijving van de aan de materialen te stellen eisen is gegeven, dienen zij in ieder geval steeds van goede kwaliteit te zijn en tenminste aan de gebruikelijke eisen van kwaliteit, veiligheid, deugdelijkheid, doelmatigheid en professionaliteit te voldoen. De gemeente krijgt te allen tijde materialen en werken geleverd welke van een professionele aannemer verwacht mogen worden.
3. De aannemer garandeert dat de materialen geheel compleet en voor gebruik gereed zijn. Eventuele door de gemeente benodigde onderdelen, hulpmaterialen, gereedschappen, reservedelen, gebruiksaanwijzingen en instructieboeken worden door de aannemer mee- en afgeleverd.

Artikel 31 'State of the art'

1. De aannemer garandeert dat hij en zijn personeel gedurende de gehele duur van de overeenkomst beschikken over voldoende expertise en professionaliteit als nodig is om op een hoogwaardige manier uitvoering te (kunnen) geven aan de overeenkomst.
2. De aannemer garandeert dat hij en zijn personeel gedurende de duur van de overeenkomst over voldoende actuele kennis van vaktechniek(-en) bezitten teneinde op een hoogwaardige manier uitvoering te (kunnen) geven aan de overeenkomst.

Artikel 32 (Overige) Garanties

1. De aannemer garandeert dat het werk wordt uitgevoerd met inachtneming van alle relevante wettelijke bepalingen c.q. vereisten betreffende onder andere arbeidsomstandigheden, kwaliteit, veiligheid, milieu en gezondheid.
2. De aannemer garandeert en ziet daar uitdrukkelijk op toe dat hij en zijn personeel te allen tijde alle door decentrale overheid en de gemeente vastgestelde relevante wet- en regelgeving - bijvoorbeeld betreffende arbeidsomstandigheden, kwaliteit, veiligheid, milieu en gezondheid - zullen naleven bij de uitvoering van de overeenkomst.
3. De aannemer garandeert dat hij en zijn personeel de door de gemeente vastgestelde bedrijfsvoor- schriften en - reglementen strikt zullen naleven.

Artikel 33 Keuring en controle werk en materialen

De aannemer zal de gemeente of door de gemeente ingeschakelde deskundigen op haar verzoek te allen tijde tijdig en deugdelijk in de gelegenheid stellen om het werk en de materialen te (doen laten) keuren en te (doen laten) controleren.

Artikel 34 Oplevering en acceptatie

1. De aannemer zal het werk binnen de in de overeenkomst vastgelegde termijn en op de overeengekomen plaats uitvoeren, alsmede op de overeengekomen plaats en wijze opleveren.
2. Feitelijke uitvoering van het werk door de aannemer dan wel daarmee gepaard gaande handelingen zoals bijvoorbeeld de aftekening van werkbriefjes behoudt nimmer acceptatie van het werk door de gemeente in.
3. Onverminderd de rechten van de gemeente verband houdend met ondermeer onderhoudstermijnen en/of garanties en/of de bevoegdheid van de gemeente anderszins een beroep te doen op haar rechten voortvloeiende uit de overeenkomst, geschiedt oplevering van het werk door middel van acceptatie van het werk door de gemeente na melding van de aannemer dat het werk voltooid en voor oplevering gereed is.

Artikel 35 De aanneemsom

1. De aanneemsom zoals vermeld in de overeenkomst is in Euro's, exclusief BTW en omvat alle directe en/of indirecte kosten zoals bijvoorbeeld reis- en verblijfskosten die door de aannemer in verband met het werk en/of de materialen zijn of worden gemaakt.
2. De aanneemsom is vast, tenzij de overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot aanpassing van de aanneemsom kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de aanpassing en/of de verrekening van meer en minder werk plaatsvindt.
3. De wijziging bedoeld in het lid 2 zal geen doorgang kunnen vinden voordat de gemeente hiervan op de hoogte is gesteld en hieraan haar schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.

Artikel 36 Niet-nakoming en de gevolgen daarvan

1. Ingeval het werk niet beantwoordt aan de overeenkomst en/of indien uitvoering en/of oplevering van het werk niet binnen de overeengekomen termijn en/of niet op de overeengekomen plaats en wijze geschiedt en/of in geval de aannemer anderszins zijn (garantie-) verplichtingen uit de overeenkomst schendt, is sprake van niet-nakoming van de overeenkomst door de aannemer.
2. In geval van niet-nakoming van de overeenkomst door de aannemer, zal de gemeente - behoudens het geval dat nakoming reeds blijvend onmogelijk is - de aannemer door middel van een aanmaning schriftelijk in gebreke stellen en eisen dat de aannemer de niet-nakoming binnen een redelijke termijn herstelt. De daarmee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de aannemer. Indien de aannemer niet binnen de in de ingebrekestelling vermelde redelijke termijn voldoet aan de door de gemeente gestelde eisen, is hij in verzuim.
3. In geval de aannemer - al dan niet van rechtswege - in verzuim is, is de gemeente onverminderd haar overige rechten die zij aan het verzuim van de aannemer kan ontfemen - waaronder haar recht op schadevergoeding - bevoegd:
 - a. Zonder voorafgaande rechterlijke machtiging het werk en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de aannemer te verhalen.
 - b. De overeenkomst door een schriftelijke verklaring gericht aan de aannemer geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden.
4. De aannemer vrijwaart de gemeente voor alle financiële gevolgen van aanspraken van derden verband houdend met niet-nakoming door de aannemer en/of verband houdend met onrechtmatige handelingen c.q. fouten van de aannemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

BIJLAGE 9: VERANTWOORDINGSPROTOCOL WESTERKWARTIER-GEMEENTEN

Verantwoordingsprotocol 2016 ten behoeve van Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015

Gemeente Grootegast, Gemeente Leek, Gemeente Marum, Gemeente Zuidhorn

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Begrippenlijst
3. Aan te leveren rapportage
 - 3.1 Assurance rapport
 - 3.2 Klachtenrapportage
 - 3.3 Meldingen van zorgweigering
 - 3.4 Jaarrekening en jaarverslag
 - 3.5 Aanvullende financiële gegevens

Bijlage 1: Accountantsprotocol en model controle verklaring

Bijlage 2: Format rapportage klachten

Bijlage 3: Zorgweigeringsprotocol

1. Inleiding

De gemeenten Grootegast, Marum, Leek en Zuidhorn zijn voor de inkoop van maatwerkvoorzieningen zoals bedoeld in de Wmo 2015 een gezamenlijke inkoopprocedure gestart voor het jaar 2016 en verder. De verantwoordingsvereisten in dit verantwoordingsprotocol zijn van toepassing op zorgaanbieders van zorg in natura (ZIN).

Middels dit verantwoordingsprotocol is getracht zoveel mogelijk aan de (in 2014 uitgesproken) wens van verminderde regeldruk tegemoet te komen. Ook is uniformiteit in de afspraken als voorwaarde aangegeven. Aan deze laatste voorwaarde is door de opdrachtgever voldaan door te gaan in de lijn van het verantwoordingsprotocol 2015. Daarnaast hebben de gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn er naar gestreefd zoveel als mogelijk is, gebruik te maken van rapportages die de opdrachtnemer al voor andere doeleinden dient op te stellen en/of van reeds bestaande informatiestromen.

Dit document betreft een groeidocument. Zodra het onderdeel contractbeheer van de inkoop Wmo dat op de innovatie-agenda (bijlage 5 van de deelovereenkomst) staat nader is uitgewerkt, kan de verantwoording verder worden vormgegeven. Verantwoording is een onderwerp dat in samenspraak met de adviesgroep zal worden ontwikkeld in het kader van de innovatie-agenda.

Doel van dit document

Omdat de gemeenten publieke middelen besteden, moeten zij over haar uitgaven kunnen aantonen dat deze rechtmatig zijn besteed en deze uitgaven kunnen verantwoorden aan haar stakeholders. In dit verantwoordingsprotocol zijn de verantwoordingsvereisten die zijn opgenomen in de 'Basisovereenkomst Inkoopnetwerk WMO 2015 en Jeugd Gemeente Leek, gemeente Marum, gemeente Grootegast en

gemeente Zuidhorn' en de 'Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015 Gemeente Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn' uitgewerkt.

Dit protocol heeft een tweeledig doel. Het geeft enerzijds voorschriften voor de verantwoording door de opdrachtnemer en anderzijds aanwijzingen voor het onderzoek door de accountant van de opdrachtnemer. De voorschriften voor de verantwoording door de opdrachtnemer zijn beschreven in het accountantsprotocol en model controle verklaring (zie Bijlage 1).

Met dit verantwoordingsprotocol wil de opdrachtgever onder andere voldoende zekerheid krijgen over:

- De rechtmatigheid van de naleving van de aan het budget en inkoop verbonden verplichtingen.
- De tijdigheid en getrouwheid van de overige rapportagevoorschriften opgenomen in de overeenkomst.

Onder verantwoording verstaan we in dit protocol uitsluitend de verantwoording die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever aflegt over de uitgevoerde dienstverlening. Het gaat hierbij om:

- informatie aan de hand waarvan de gemeente kan bepalen of de aanbieder voldoet aan inhoudelijke eisen en/of de resultaatafspraken die binnen de overeenkomst zijn gemaakt. Hiermee kan de opdrachtgever de opdrachtnemer (aan)sturen en daarmee haar rol als opdrachtgever professioneel invullen;
- Informatie bedoeld om aan te tonen dat de dienst of de daadwerkelijk geleverde Ondersteuning in het kader van de overeenkomst van voldoende kwaliteit is geweest.

Benodigde rapportages

In hoofdstuk 3 zijn de rapportages opgenomen die de opdrachtgever periodiek van de opdrachtnemer wil ontvangen:

- Assurancerapport
- Klachtenrapportage
- Meldingen van zorgweigering
- Jaarrekening en jaarverslag
- Eventueel: Aanvullende financiële gegevens

2. Begrippenlijst

Accountant

De door opdrachtnemer aangestelde openbare accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Assurance-rapport

Een door accountants gehanteerde term voor controle verklaringen volgens de NBA Standaard 3000 "Assurance opdrachten".

Controle

Voor zover dit verantwoordingsprotocol de term 'controle' gebruikt, wordt hiermee bedoeld de uitvoering van Assurance werkzaamheden volgens NBA Standaard 3000.

Financiële rechtmatigheid

Het voldoen aan de voorwaarden van de overeenkomst, voor zover deze een financieel effect hebben op de betreffende rapportage opgesteld door de opdrachtnemer. In het geval van de rapportage cliëntmutaties betekent dit dat de

aantallen tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de relevante artikelen van de overeenkomst en dit verantwoordingsprotocol.

Anders gezegd: de verantwoorde aantallen voldoen aan de eisen van recht (volgens de afgesproken voorwaarden) en duur (binnen de afgesproken termijnen). Door te voldoen aan voorwaarden in de overeenkomst en dit verantwoordingsprotocol zijn ze financieel rechtmatig.

Getrouwheid

Een getrouw beeld in het kader van dit verantwoordingsprotocol houdt in dat de uitkomsten van activiteiten van de opdrachtnemer volledig, juist en tijdig in de betreffende rapportage worden weergegeven, waarbij rekening is gehouden met het doel waarvoor de rapportage is opgesteld. Een getrouw beeld impliceert dat de rapportage niet zodanige fouten en/of onzekerheden bevat dat het oordeel van de gebruiker (de opdrachtgever) beïnvloed wordt. Een getrouw beeld houdt in dat de weergegeven informatie in alle materiële opzichten juist, tijdig en volledig is.

Basis- en deelovereenkomst Wmo 2015

Onder de basis- en deelovereenkomst Wmo 2015 wordt in dit verantwoordingsprotocol verstaan de 'Basisovereenkomst Inkoopnetwerk Wmo 2015 en Jeugd Gemeente Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn' en de 'Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2016 Gemeente Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn'.

Jaarrekening en jaarverslag

De jaarrekening en het jaarverslag van de opdrachtnemer. De jaarrekening is het financiële gedeelte met de balans en de winst- en verliesrekening en een toelichting daarop. Het **jaarverslag** is een beschrijving van de gang van zaken in het boekjaar en andere informatie. Zoals het sociale jaarverslag, dat vertelt over werkmethoden, marketingstrategieën, successen en doelstellingen van het bedrijf. Het is een verslag van alle werkzaamheden en alles wat heeft plaatsgevonden en je legt er verantwoording mee af aan cliënten en geïnteresseerden.

Ondersteuning

Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 Wmo 2015).

Opdrachtgever

De gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn.

Opdrachtnemer

De zorgaanbieder die een overeenkomst met de opdrachtgever heeft gesloten.

Overeenkomst

Onder de overeenkomst wordt in dit verantwoordingsprotocol verstaan de 'Basisovereenkomst Inkoopnetwerk WMO 2015 en Jeugd Gemeente Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn' en de 'Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015 Gemeente Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn'.

3 Aan te leveren rapportages

3.1 Assurancerapport

Steekproefsgewijs zal worden bepaald welke Opdrachtnemers per jaar een assurancerapport (controle verklaring) dienen aan te leveren. Dit assurancerapport dient te worden opgesteld door de accountant van Opdrachtnemer. Zie bijlage 1 voor de vereisten waaraan de controle verklaring moet voldoen.

Recapitulatie

Bovenstaande is als volgt samengevat:

Op te stellen door:	Accountant
Op te stellen rapportage(s):	Assurance-rapport
Verzendwijze:	Digitaal/per post
Te verzenden aan:	Opdrachtgever
Deadline(s) verzending:	1 april 2017 (voor wat betreft het rapport over het jaar 2016)

3.2 Klachtenrapportage

Conform hetgeen is gesteld in overeenkomst beschikt de opdrachtnemer over een klachtenprocedure en/of klachtencommissie waar cliënten van de opdrachtnemer terecht kunnen met hun klachten. In 'Bijlage 2: Format rapportage klachten' is het format opgenomen dat de opdrachtnemer dient te hanteren bij het indienen van de periodieke rapportage. Deze rapportage wordt door de opdrachtnemer op de volgende momenten ingediend:

1. Uiterlijk 28 april 2016 met betrekking tot de periode 1 januari 2016 tot en 31 maart 2016.
2. Uiterlijk 28 juli 2016 met betrekking tot de periode 1 april 2016 tot en 30 juni 2016.
3. Uiterlijk 28 oktober 2016 met betrekking tot de periode 1 juli 2016 tot en 30 september 2016.
4. Uiterlijk 28 januari 2017 met betrekking tot de periode 1 oktober 2016 tot en met 31 december 2016.

Daarnaast meldt de opdrachtnemer iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij het verlenen van de ondersteuning aan de toezichthouder. Calamiteiten en incidenten dienen onverwijld gemeld te worden. Aangezien voor deze meldingen een afzonderlijk protocol van toepassing is, worden deze meldingen verder niet behandeld in dit verantwoordingsprotocol. In dit afzonderlijke protocol is onder andere aangegeven dat de opdrachtnemer zelf onderzoek uitvoert naar aanleiding van gemelde calamiteiten en incidenten. Ook is in dit protocol aangegeven welke gegevens de opdrachtnemer aan de opdrachtgever dient aan te leveren.

Recapitulatie

Bovenstaande is als volgt samengevat:

Op te stellen door:	Opdrachtnemer
Op te stellen rapportage(s):	Zie 'Bijlage 2: Format rapportage klachten'
Verzendwijze:	Digitaal/per post
Te verzenden aan:	Opdrachtgever
Deadline(s) verzending:	Zie vermelde data

3.3 Meldingen van zorgweigerig

De gronden voor zorgweigerig en –beëindiging zijn in de overeenkomst beschreven in artikel 7: 'Ondersteuningsweigerig en –beëindiging'. In de basis- en deelovereenkomst Wmo 2015 is daarnaast aangegeven dat weigerig van ondersteuning alleen kan na akkoord van de opdrachtgever. Tussentijdse beëindiging van de ondersteuning is behandeld in de basis- en deelovereenkomst Wmo 2015.

In Bijlage 3 is het Zorgweigeringsprotocol opgenomen dat voorwaarden voor zorgweigeren en eenzijdige beëindiging beschrijft.

Aansluitend op het protocol is het Format melding zorgweigeren / eenzijdige beëindiging ondersteuning opgenomen, dat door opdrachtnemers gebruikt dient te worden om meldingen van zorgweigeren en eenduidige beëindiging in te dienen bij opdrachtgever.

Recapitulatie

Bovenstaande is als volgt samengevat:

Op te stellen door:	Opdrachtnemer
Op te stellen rapportage(s):	Een melding wordt gedaan middels het Format melding zorgweigeren / eenzijdige beëindiging ondersteuning (Bijlage 3).
Verzendwijze:	Digitaal/per post
Te verzenden aan:	De nog aan te stellen accountmanager voor de gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn
Deadline(s) verzending:	Melding binnen twee werkdagen bij weigering van ondersteuning en binnen vijf werkdagen bij beëindiging van ondersteuning

3.4 Jaarrekening en jaarverslag

In de Wmo 2015 is geen landelijke verplichting voor zorgaanbieders opgenomen om zich te verantwoorden door middel van een jaarrekening en jaarverslag (dit in tegenstelling tot de verplichting in de Jeugdwet tot het aanleveren van een jaardocument Jeugd). Daarom wordt in dit verantwoordingsprotocol aangegeven aan welke voorwaarden de jaarrekening en het jaarverslag opgesteld door de opdrachtnemer dienen te voldoen. Allereerst dienen de opbrengsten zoals vermeld in de overeenkomst expliciet vermeld te worden. Naast een financiële verantwoording in de jaarrekening, worden de opbrengsten ook inhoudelijk toegelicht in het jaarverslag. Indien genoemde documenten zijn voorzien van een controleverklaring, dient de opdrachtnemer niet alleen de jaarrekening en het jaarverslag, maar ook de daarbij behorende controleverklaring aan de opdrachtnemer te verstrekken. Voor de specifieke voorwaarden ten aanzien van de inhoud wordt in eerste instantie aangesloten bij de Kamer van Koophandel, zie: <http://www.kvk.nl/producten-bestellen/jaarrekeningen/wat-staat-er-in-een-jaarrekening/?alias=gegevensjaarrekening>. In het kader van de innovatie-agenda (bijlage 5 van de deelovereenkomst) zullen criteria nader worden ontwikkeld.

Recapitulatie

Bovenstaande is als volgt samengevat:

Op te stellen door:	Opdrachtnemer
Op te stellen rapportage(s):	Jaarverslag en jaarrekening
Verzendwijze:	Digitaal/per post
Te verzenden aan:	Opdrachtgever
Deadline(s) verzending:	1 juni 2017 (documenten over 2016)

3.5 Aanvullende financiële gegevens

De opdrachtgever houdt zich het recht voor om in voorkomende gevallen aanvullende (financiële) gegevens op te vragen op basis waarvan de financiële positie kan worden gemonitord. Middels een Early Warning System (EWS) zullen diverse kengetallen worden beoordeeld. Deze kengetallen hebben onder andere betrekking op de solvabiliteit, liquiditeit, rentabiliteit en de eigen vermogenspositie.

Verantwoordingsprotocol bijlage 1: Accountantsprotocol en model controle verklaring

Rechtmatigheid en getrouwheid

Het onderzoek van de accountant richt zich op de financiële rechtmatigheid en de getrouwheid van de gerapporteerde Ondersteuning, die is opgenomen in de Tabel Verantwoording Declaraties 201X op pagina 13.

Bij dit onderzoek gelden de volgende toetsingscriteria voor de accountant:

1. Het recht op het verstrekken van zorg;
2. De bepaling van de omvang van de zorg;
3. De vereisten aan de declaratie;
4. Het aantonen van de levering van zorg.

Reikwijdte werkzaamheden en materialiteit

De accountant dient zijn onderzoek naar de productiegegevens zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat deze informatie geen afwijkingen (fouten en onzekerheden) van materieel belang bevat.

Indien het begrip redelijke mate van zekerheid voor het gebruik van statistische technieken gekwantificeerd moet worden, betekent dit een betrouwbaarheid van 95 procent.

Een oordeel met een goedkeurende strekking impliceert, dat, gegeven bovengenoemde betrouwbaarheid, in de gedeclareerde bedragen geen afwijkingen (fouten en onzekerheden) voorkomen die groter zijn dan de percentages in de hieronder opgenomen materialiteitstabel.

Hierbij geldt als **omvangsbasis** het totaal bedrag dat is gedeclareerd.

Soort oordeel	Goedkeurend	Met beperking	Oordeelonthouding	Afkeurend
Fouten in de verantwoording	$\leq 1\%$	$> 1\% < 3\%$	n.v.t.	$\geq 3\%$
Onzekerheden in de controle/verantwoording	$\leq 3\%$	$> 3\% < 10\%$	$\geq 10\%$	n.v.t.

Voor de uit te voeren werkzaamheden geldt een **rapportagetolerantie** van 10% van de goedkeuringstolerantie. Deze geeft aan vanaf welke omvang de door de Opdrachtnemer niet-gecorrigeerde afwijkingen moeten worden gemeld. Het Protocol hanteert hierbij als uitgangspunt, dat geconstateerde fouten zoveel mogelijk door de Opdrachtnemer moeten worden gecorrigeerd. De rapportage door de accountant heeft daarom het karakter van een uitzonderingsrapportage.

De accountant dient medewerking te verlenen aan een mogelijke **review** uitgevoerd door of namens de Opdrachtgever. De review vindt plaats bij de accountant aan de hand van het door de accountant opgebouwde dossier. De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer en de accountant vooraf schriftelijk op de hoogte.

Werkzaamheden accountant

Object van de controle door de accountant is Onderdeel A van de Tabel Verantwoording Declaraties 2015. De bestuurlijke verantwoording Onderdeel B van de Tabel Verantwoording Declaraties vormt hierbij het uitgangspunt voor de controle.

De accountant geeft over de bestuurlijke verantwoording als zodanig géén oordeel. Het bestuur van de Opdrachtnemer geeft hierin een toelichting op:

- (1) de gehanteerde uitgangspunten bij het invullen van de tabel;
- (2) de wijze waarop in de organisatie is geborgd dat de ingediende declaraties juist zijn en financieel rechtmatig, dat wil zeggen dat de gedeclareerde Ondersteuning is geleverd conform de Zorgtoewijzing en het Ondersteuningsplan;
- (3) eventuele bijzonderheden.

Om vast te stellen of de Opdrachtnemer aan de toetsingscriteria heeft voldaan, zal de accountant de toelichting van de Opdrachtnemer toetsen aan de realiteit. Hiervoor zal hij zich primair richten op opzet, bestaan en werking van de administratieve organisatie en de interne controle (AO/IC) rondom de planning, registratie en declaratie van Ondersteuning. De accountant zal hierbij alleen de inzet van de Ondersteuning kunnen toetsen, omdat hij niet beschikt over voldoende deskundigheid om de inhoud daarvan te controleren, dan wel dit niet kan controleren vanwege privacyaspecten.

Het wordt aan de accountant overgelaten op welke wijze hij de controleaanpak inricht, hoe hij de controlewerkzaamheden uitvoert en hoe hij op grond daarvan voldoende controle-informatie verkrijgt. Het gaat er om, dat de accountant voldoende controle-informatie verzamelt om met een redelijke mate van zekerheid vast te kunnen stellen dat de productiegegevens en de bedragen in alle van materieel belang zijnde aspecten juist zijn weergegeven in overeenstemming met de Overeenkomst en dit Protocol. Hiermee wordt voldaan aan de eisen van financiële rechtmatigheid.

model controle verklaring

Aan: <Naam instelling>

Wij hebben bestede financiële middelen van (naam instelling) te ... (vestigingsplaats) gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de instelling is verantwoordelijk voor het opstellen van financiële verantwoording die in overeenstemming met de Overeenkomst en eventuele addenda. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opstellen van de verantwoording van de financiële middelen mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de bestede financiële middelen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met het Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het verantwoordingsprotocol 2016 ten behoeve van de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015, specifiek bijlage 1 Accountantsprotocol en model controle verklaring

Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig dienen te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat geen afwijkingen van materieel belang zijn.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming.

Bij het maken van deze risico-inschatting neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de bestede financiële middelen door de instelling, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de instelling. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de verantwoording over de bestede financiële middelen van ... (naam instelling) de hierin opgenomen bedragen in alle van materieel belang zijnde aspecten juist weer in overeenstemming met de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo.

Overige aspecten – beperking in het gebruik en verspreidingskring

De Verantwoording van de bestede financiële middelen is opgesteld voor de gemeente Grootegast, gemeente Leek, gemeente Marum en de gemeente Zuidhorn als doel ... (naam instelling) in staat te stellen te voldoen aan de voorwaarden van de Overeenkomst ... (referentie en datum). Hierdoor is de Verantwoording bestede

financiële middelen mogelijk niet geschikt voor andere doeleinden. Onze controleverklaring is derhalve uitsluitend bestemd voor... (naam instelling) en Gemeenten en dient niet te worden verspreid aan of te worden gebruikt door anderen.

Plaats, datum
Naam accountantspraktijk
Naam accountant

Tabel Verantwoording Declaraties 201X

Gegevens Opdrachtnemer

Naam
Adres
Postcode
Plaats
Contactpersoon
Telefoon
Email

Onderdeel A Verantwoordingstabellen

Tabel: Producten 201X Inkoopordernummer(s) ...
Cumulatief gedeclareerd bedrag

Totaal: €

Onderdeel B Bestuurlijke verantwoording

Hierbij geven wij de volgende toelichting op de tabel:

1. Gehanteerde uitgangspunten:
[...]
2. Borging van juistheid en levering:
[...]
3. Eventuele bijzonderheden:
[...]

Wij verklaren de informatie in deze tabel naar waarheid te hebben ingevuld en hierbij de van toepassing zijnde wet- en regelgeving te hebben nageleefd.

Datum en Ondertekening namens de instelling

Stempel accountant, uitsluitend ter identificatie

Verantwoordingsprotocol bijlage 2: Format rapportage klachten

Volg - nr.	Naam opdrachtnemer	Omschrijving klacht	Aantal klachten	Wijze waarop de klachten zijn afgehandeld
1				
2				
3				

Plaats :

Datum :

Handtekening bevoegd persoon¹ :

Door ondertekening van deze rapportage verklaart de opdrachtnemer dat de gegevens opgenomen in deze rapportage volledig en juist zijn weergegeven, dat de rapportage naar waarheid en in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is opgesteld.

Toelichting

De rapportage over klachten / calamiteiten vindt niet plaats op cliëntniveau, maar op geaggregeerd niveau. In de kolom 'Naam opdrachtnemer' wordt de naam van de opdrachtnemer vermeld. In de daarop volgende kolom wordt per type klacht een korte omschrijving gegeven van het soort klacht. Vervolgens wordt vermeld hoeveel klachten er van het betreffende type in de afgelopen periode zijn afgehandeld en hoe deze klachten zijn afgehandeld. Indien bepaalde typen klachten op verschillende wijzen afgehandeld zijn, dienen deze klachten op verschillende regels te worden vermeld.

¹ Een daartoe binnen de organisatie bevoegde functionaris.

Verantwoordingsprotocol bijlage 3: Zorgweigeringsprotocol

In beginsel accepteert de opdrachtnemer iedere cliënt met een geldige beschikking die ondersteuning wil ontvangen van de opdrachtnemer. In een aantal situaties wil de opdrachtnemer de mogelijkheid hebben om (tijdelijk) tot weigering over te gaan waarbij vaak pas achteraf overleg kan plaats vinden met de opdrachtgever over toestemming en hervatting. Een cliënt kan alleen worden geweigerd indien er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd. In dit protocol wordt beschreven wanneer en op welke wijze de opdrachtnemer tot (tijdelijke) weigering van het leveren van ondersteuning besluit en welke stappen gezet zullen worden om zo snel mogelijk tot een, voor de cliënt, passend ondersteuningsaanbod te komen.

Definities

Onder weigering wordt verstaan; het weigeren van ondersteuning aan de cliënt voordat deze is begonnen. Indien er al ondersteuning geboden wordt en de zorgaanbieder wil de zorg in verband met zwaarwegende redenen beëindigen spreken we van eenzijdige beëindiging.

Wijze van melden

De melding van weigering / beëindiging van ondersteuning gebeurt middels het format opgenomen in dit protocol. Dit format wordt toegezonden aan de nog aan te stellen accountmanager voor de Gemeenten. De opdrachtgever toetst vervolgens of de opdrachtnemer heeft voldaan aan de grondslagen die staan vermeld in dit protocol. Indien de opdrachtgever van mening is dat niet is voldaan aan deze grondslagen, is artikel 1.6 (bijlage 2) van de overeenkomst van toepassing.

Gronden tot weigering van ondersteuning

Voor opdrachtnemers kunnen in het kader van de ondersteuning Wmo de volgende situaties reden zijn om tot (tijdelijke) zorgweigering over te gaan:

1. Het, aantoonbaar, tekortschieten van de expertise van betreffende opdrachtnemer om te komen tot een voor de cliënt passend ondersteuningsaanbod, die leidt tot onveiligheid en/of onveilige situaties voor cliënt, mede cliënten, medewerkers of derden.
2. Het leveren van de gevraagde ondersteuning kan niet gerealiseerd worden zonder (direct) ernstig gevaar op fysiek of psychisch letsel voor medewerkers, mede cliënten en derden die voor betreffende opdrachtnemer werken (gedacht kan worden aan ernstige bedreiging, gewelddadig gedrag, ernstige vervuiling, agressieve huisdieren, etc.)
3. Eerdere ervaringen met de cliënt zijn aanleiding om geen overeenkomst aan te gaan vanwege het ontbreken van een (voldoende) vertrouwensbasis.

Gronden tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning Wmo:

1. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Dit kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de omgeving van de cliënt.
2. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
3. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.

Werkwijze

De opdrachtnemer doet onverwijld melding bij de opdrachtgever van het feit dat de ondersteuning niet wordt opgestart of (tijdelijk) is gestaakt en maakt tevens een afspraak om de situatie te overleggen met opdrachtgever. Het overleg is gericht op het nemen van maatregelen om de ondersteuning aan de cliënt veilig op te pakken door een geschikte zorgaanbieder (waarbij het ook mogelijk is dat de betreffende opdrachtnemer de ondersteuning weer oppakt).

Zorgvuldigheidseisen

Gezien het belang van de cliënt bij de ondersteuning, zijn afhankelijke positie ten opzichte van de zorgaanbieder, dient de weigering van een cliënt zeer zorgvuldig te gebeuren. Onderstaande zorgvuldigheidseisen dienen dan ook te worden uitgevoerd.

- Er vindt overleg met de cliënt en de gemeente plaats over de weigering.
- De zorgaanbieder kan zichtbaar aantonen dat men zich tot het uiterste heeft ingespannen om de cliënt van ondersteuning te voorzien bij de aanbieder of een van zijn onderaannemers.
- Bij de eenzijdige zorg beëindiging bestaat de schriftelijke motivatie uit het volgende;
 - De reden.
 - Hoe en waar is gezocht naar passende ondersteuning.
 - Welke alternatieven zijn er aangeboden.
 - Indien van toepassing; welke alternatieven er niet zijn geaccepteerd door de cliënt met reden omkleed.
 - Communicatie naar cliënt.
- Deze motivatie wordt aan zowel de cliënt als gemeente verstrekt.
- De opdrachtnemer spant zich bij eenzijdige zorg beëindiging tot het uiterste in om in overleg met de gemeente geschikte en passende ondersteuning te vinden bij een andere aanbieder.

Format melding zorgweigering / eenzijdige beëindiging ondersteuning

Volg - nr.	Naam opdrachtnemer	Cliënt (BSN)	Gemeente waar de cliënt woont	Reden weigering / eenzijdige beëindiging ondersteuning
1				
2				
3				

Plaats :

Datum :

Handtekening bevoegd persoon² :

Door ondertekening van deze rapportage verklaart de opdrachtnemer dat de gegevens opgenomen in deze rapportage volledig en juist zijn weergegeven, dat de rapportage naar waarheid en in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is opgesteld.

² Een daartoe binnen de organisatie bevoegde functionaris.

BIJLAGE 10: Protocol meldingen calamiteiten en geweld Groninger Gemeenten

In artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is geregeld dat aanbieders in de zin van de Wmo 2015 bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding moeten doen van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van de voorziening.

De meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding (van een calamiteit of geweld) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

In dit protocol zijn (procedure)bepalingen opgenomen voor de behandeling van meldingen die betrekking hebben op calamiteiten en geweld.

Paragraaf 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. *cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de Wmo 2015;
- b. *melding*: een bericht van de aanbieder aan de toezichthouder calamiteiten en geweld, over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening;
- c. *toezichthouder calamiteiten en geweld*: de toezichthoudende ambtenaar die belast is met het toezicht op de meldingen van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 2

Een aanbieder doet bij de toezichthouder calamiteiten en geweld, onverwijld melding van:

- c. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- d. geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 3

1. Een aanbieder kan een melding indienen bij de toezichthouder calamiteiten en geweld, aangewezen door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen. Het centrale postadres voor meldingen is **Kreupelstraat 1, 9712 HW Groningen**. Het email-adres is **calamiteitenwmo@groningen.nl**.
2. De wijze van indienen van een melding is vormvrij.
3. Indien een melding niet schriftelijk of elektronisch is gedaan, legt de toezichthouder calamiteiten en geweld de melding schriftelijk of elektronisch vast en zendt hij de aanbieder een afschrift daarvan.

Paragraaf 2 Procedure meldingen

Artikel 4 Melding calamiteit

1. Een melding van een calamiteit door een aanbieder bevat:
 - a. de naam van de aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
 - b. de dagtekening van de melding;
 - c. een omschrijving van de calamiteit;
 - d. de naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
 - e. de naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt tenzij deze daarmee niet instemt;
 - f. een feitelijke omschrijving van de calamiteit en de datum waarop deze heeft plaatsgehad;
 - g. de naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de betrokken cliënt, die bij de calamiteit waren betrokken;
 - h. een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - om de calamiteit te onderzoeken;
 - ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van de calamiteit;
 - om de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of diens nabestaanden in te lichten over de calamiteit en de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding van de calamiteit neemt of zal nemen.
2. In de melding van een calamiteit wordt vermeld of de calamiteit met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.
3. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de toezichthouder calamiteiten en geweld alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.

Artikel 5 Melding geweld bij de verstrekking van een voorziening

1. Een melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder bevat:
 - a. de naam van de aanbieder en de naam en de functie van de contactpersoon;
 - b. de dagtekening van de melding;
 - c. een omschrijving van het geweld bij de vertrekking van een voorziening;
 - d. de naam en de contactgegevens van de betrokken beroepskracht;
 - e. de naam, de contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt, tenzij deze daarmee niet instemt.
 - f. een feitelijke omschrijving van het geweld en de datum waarop dit heeft plaatsgehad;
 - g. de naam, de contactgegevens en de functie van de personen, anders dan de cliënt, jegens wie het geweld is gepleegd, die bij het geweld waren betrokken;
 - h. een beknopte omschrijving van de acties die door of namens de aanbieder zijn en zullen worden ondernomen, en de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden:
 - om het geweld te onderzoeken;
 - ter beperking of tot bevordering van herstel van de gevolgen van het geweld;

- om de cliënt jegens wie het geweld is gepleegd of diens wettelijke vertegenwoordiger in te lichten over het geweld, de maatregelen die de aanbieder naar aanleiding daarvan neemt of zal nemen.
2. In de melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening wordt vermeld of het geweld in verband met een redelijk vermoeden van het plegen van een strafbaar feit ter kennis is of zal worden gebracht van het openbaar ministerie.
 3. De aanbieder verstrekt na de melding desgevraagd aan de toezichthouder calamiteiten en geweld alle gegevens die deze nodig heeft voor het onderzoeken van de melding.

Artikel 6

1. De toezichthouder calamiteiten en geweld bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder en stelt de betrokken colleges hiervan op de hoogte.
2. Indien niet voldaan is aan de artikelen 4 of 5, stelt de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder in de gelegenheid binnen een daarbij te stellen termijn de melding aan te vullen.
3. De toezichthouder calamiteiten en geweld doet binnen vier weken na de ontvangstbevestiging onderscheidenlijk de termijn, bedoeld in het tweede lid, schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder een beknopte omschrijving toekomen van de acties die de toezichthouder calamiteiten en geweld zal ondernemen en doet daarbij mededeling van de termijn waarbinnen een en ander zal plaatsvinden.

Artikel 7

1. Na een melding vergaart de toezichthouder calamiteiten en geweld de kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen die nodig is om te kunnen vaststellen of sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoorde maatschappelijke ondersteuning een bedreiging kan betekenen en aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.
2. De toezichthouder calamiteiten en geweld stelt in de bevestiging, bedoeld in artikel 6, eerste lid, de aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken met inachtneming van door de in de bijlage gestelde eisen, eerst zelf onderzoek te doen naar de relevante feiten, tenzij de aard van de melding of andere informatie over de aanbieder de toezichthouder calamiteiten of geweld aanleiding geeft dit niet te doen. De toezichthouder calamiteiten en geweld kan op verzoek van de aanbieder de termijn verlengen.
3. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld vaststelt dat de aanbieder niet zelf het gevraagde onderzoek doet, of het onderzoek dat de aanbieder verricht, niet voldoet aan de gestelde eisen, verricht de toezichthouder calamiteiten en geweld zelf het nodige onderzoek.
4. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld zelf het onderzoek doet:
 - a. deelt de toezichthouder calamiteiten en geweld schriftelijk of elektronisch aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden;
 - b. hoort de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder zo mogelijk, andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft, tenzij dit naar zijn oordeel niet relevant is voor het onderzoek;

- c. wint de toezichthouder calamiteiten en geweld het advies in van een of meer deskundigen, indien dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek.
5. Van het horen als bedoeld in het vierde lid, onder b, wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt voorgelegd aan degenen met wie gesproken is. Zij krijgen de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk of elektronisch te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag. De ontvangen correcties worden in het verslag verwerkt dan wel gemotiveerd terzijde gelegd.

Artikel 8

1. Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld op grond van het onderzoek door de aanbieder vaststelt dat de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft, door de aanbieder naar zijn oordeel zorgvuldig is onderzocht en voldoende maatregelen zijn genomen, beëindigt de toezichthouder calamiteiten en geweld het onderzoek naar aanleiding van de melding.
2. De toezichthouder calamiteiten en geweld doet van de beëindiging schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd mededeling aan de aanbieder en informeert en adviseert de betrokken colleges.

Artikel 9

1. Na beëindiging van het onderzoek legt de toezichthouder calamiteiten en geweld de relevante feiten vast in een conceptrapport.
2. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de aanbieder en natuurlijke personen die gehoord zijn tijdens het onderzoek.
3. Degenen aan wie het conceptrapport ter kennis is gebracht, krijgen de gelegenheid binnen vier weken schriftelijk of elektronisch te reageren op de inhoud hiervan.

Artikel 10

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid, doch in ieder geval binnen vier weken na de in dat lid genoemde termijn, stelt de toezichthouder calamiteiten en geweld een rapport vast omtrent het onderzoek van de melding. Het rapport bevat de relevante feiten, de conclusies van de toezichthouder calamiteiten en geweld en advies over de te nemen maatregelen.
2. Bij de vaststelling van het rapport betreft de toezichthouder calamiteiten en geweld de reacties, bedoeld in artikel 9, derde lid. Indien degenen aan wie het conceptrapport op grond van artikel 9 ter kennis is gebracht, wezenlijk met de toezichthouder calamiteiten en geweld van mening verschillen over de relevante feiten, zoals vastgelegd in het conceptrapport, en de toezichthouder een reactie niet of niet geheel overneemt, deelt hij dit schriftelijk of elektronisch gemotiveerd aan de betrokkene mede.
3. De toezichthouder calamiteiten en geweld stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en informeert en adviseert alle bij de calamiteit of het geweld betrokken colleges van burgemeester en wethouders.
4. De toezichthouder calamiteiten en geweld stuurt een afschrift van het rapport aan de bij het onderzoek betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen.

Paragraaf 3. Overige bepalingen

Artikel 11

Indien de toezichthouder calamiteiten en geweld van oordeel is dat het onverwijld nemen van maatregelen noodzakelijk is met het oog op de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning, is de toezichthouder bevoegd af te wijken van de artikelen 3 tot en met 10.

Artikel 12

De toezichthouder calamiteiten en geweld verwerkt de gegevens uit de meldingen anoniem en jaarlijks in een jaarverslag. Hij rapporteert jaarlijks over deze meldingen aan alle colleges van burgemeester en wethouders en doet hierbij aanbevelingen. De jaarlijkse rapportages van de toezichthouder calamiteiten en geweld worden door de colleges vastgesteld en ter kennis gebracht van de betrokken gemeenteraden.

Artikel 13

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.

Artikel 14

Deze regeling wordt aangehaald als Protocol meldingen calamiteiten en geweld.

Toelichting algemeen

Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) krijgen alle gemeenten er een nieuwe taak bij: het toezicht op calamiteiten en geweld voorgevallen bij de verstrekking van Wmo-voorzieningen.

Op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar als bedoeld in artikel 6.1 van de wet, onverwijld melding van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van de voorziening.

De meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de gemeenten op de hoogte zijn van ernstige incidenten en geweld bij de verstrekking van voorzieningen die door de toezichthouder mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding (van een calamiteit of geweld) aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

In het protocol is vastgelegd wat de toezichthouder calamiteiten en geweld met een melding doet en wanneer deze toezichthouder een onderzoek zal instellen naar hetgeen is gemeld. Ook wordt in dit protocol de wijze van behandelen van meldingen geregeld.

Ook regelt het protocol welke gegevens de toezichthouder calamiteiten en geweld nodig heeft ten behoeve van een eventueel onderzoek.

Voorts is geëxpliciteerd dat de toezichthouder calamiteiten en geweld indien hij een melding onderzoekt, in principe de aanbieder vraagt dit onderzoek allereerst zelf uit te voeren.

Aan dit onderzoek worden eisen gesteld die ook gelden als de toezichthouder calamiteiten en geweld zelf onderzoek doet. Deze eisen worden vermeld in de bijlage bij dit Protocol.

Termijnen aan het onderzoek zijn in het protocol vastgelegd.

De toezichthouder calamiteiten en geweld zal in alle gevallen de betrokken colleges mede adviseren over de eventuele noodzaak tot het inzetten van handhavingsmaatregelen.

De bevoegdheden die de toezichthouder calamiteiten en geweld in het kader van zijn toezichthoudende taak heeft, zijn neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Wmo 2015.

Meldingen

Uitgangspunt is dat de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder verzoekt om zelf onderzoek te doen naar aanleiding van de meldingen en pas daarna zijn eigen oordeel daarover bepaalt.

Na onderzoek van een verplichte melding kan blijken dat de melding geen calamiteit of geweld betreft. In dat geval is sprake van een andere melding, waarvoor de bepalingen die gelden voor behandeling en onderzoek naar aanleiding van andere meldingen gevolgd moeten worden.

Als een cliënt van een gebeurtenis melding doet die na onderzoek een calamiteit of geweld blijkt te betreffen, zal de toezichthouder calamiteiten en geweld, parallel aan de behandeling van deze niet-verplichte melding overeenkomstig het protocol de aanbieder aanspreken op het niet-nakomen van haar wettelijke meldplicht.

Toelichting artikelsgewijs

Artikel 1

In dit artikel is een aantal definities opgenomen. In het protocol worden daarnaast definities gehanteerd die ontleend zijn aan de Wmo 2015. Dit zijn de volgende definities:

- a. *aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- b. *beroepskracht*: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder;
- c. *calamiteit*: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- d. *geweld bij de verstrekking van een voorziening*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;

- e. *voorziening*: algemene voorziening of maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015.

Artikel 2

Dit artikel komt overeen met artikel 3.4, lid 1 Wmo 2015.

Artikel 3

Als een aanbieder zich telefonisch tot de toezichthouder calamiteiten en geweld wendt, zal de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder in principe vragen de melding elektronisch of schriftelijk in te dienen. Is dit voor de aanbieder niet mogelijk, dan zal de toezichthouder calamiteiten en geweld de telefonisch gedane melding, indien mogelijk, schriftelijk of elektronisch bevestigen.

Artikel 4

Dit artikel regelt in lid 1 de basisgegevens die een aanbieder moet indienen bij de melding van een calamiteit.

Lid 1 onder e geeft aan dat de naam, contactgegevens en de geboortedatum van de betrokken cliënt in de melding moeten staan tenzij deze daarmee niet instemt. Het tweede lid van artikel 3.4 Wmo 2015 legt aan de aanbieder en aan de betrokken beroepskrachten de verplichting op persoonsgegevens en gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens te verstrekken, voor zover dat voor de behandeling van de melding noodzakelijk is. Deze verplichting doorkruist het beroepsgeheim. Met het oog op een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens moet per geval door de toezichthouder calamiteiten en geweld worden getoetst of die gegevens in dat geval ook noodzakelijk zijn.

Op de hulpverlener rust een beroepsgeheim voor alles wat de cliënt hem in vertrouwen heeft medegedeeld. Dit beroepsgeheim zou zich kunnen verzetten tegen het geven van informatie aan de aanbieder (lees: de door deze daarvoor aangewezen functionaris) over calamiteiten die zich in de hulpverlening hebben voorgedaan of over het geweld. De hulpverlener mag dergelijke informatie in beginsel niet zonder toestemming van de cliënt aan anderen doorgeven. Het ligt dan ook in de rede dat de hulpverlener die intern melding zou willen maken van een calamiteit of een geval van geweld tegen een cliënt, in eerste instantie tracht daarvoor de instemming van de cliënt te verwerven. Er zijn echter situaties denkbaar waarin de cliënt niet of niet meer in staat is die instemming te geven of waarin het 'hogere' belang van bescherming van de afhankelijke cliënt toch actie van de hulpverlener verlangt. Met het oog daarop is in de Wmo 2015 expliciet bepaald dat de hulpverlener zo nodig zonder toestemming gegevens kan verstrekken die noodzakelijk zijn voor het onderzoek.

Artikel 5

Dit artikel regelt in lid 1 de basisgegevens die een aanbieder moet indienen bij de melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Bij lid 1 onder e geldt dezelfde toelichting als bij artikel 4, lid 1 onder e.

Artikel 6

Eerste lid

Om voor de aanbieder duidelijk te maken dat hij aan zijn meldingsplicht heeft voldaan, schrijft het eerste lid voor dat de toezichthouder calamiteiten en geweld een

ontvangstbevestiging moet sturen. Daarnaast moeten alle betrokken colleges worden geïnformeerd.

Er kunnen bij een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening meerdere gemeenten betrokken zijn:

- 1) de gemeente waar de calamiteit of het geweld heeft plaatsgevonden;
- 2) de gemeente die een inkoopcontract heeft gesloten met instelling;
- 3) de gemeente waar de cliënt verblijft en
- 4) de gemeente waar cliënt ingeschreven staat.

De toezichthouder calamiteiten en geweld heeft de verantwoordelijkheid om alle gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming wanneer dit noodzakelijk is.

Tweede lid

In het tweede lid is geregeld dat een aanbieder als deze niet op de voorgeschreven wijze melding doet, alsnog in de gelegenheid gesteld wordt de vereiste gegevens aan te vullen. Indien de aanbieder op dit verzoek niet de vereiste gegevens verstrekt, kan de toezichthouder calamiteiten en geweld deze gegevens op grond van de bevoegdheden in hoofdstuk 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht vorderen, indien zij deze gegevens nodig heeft voor haar toezichthoudende taak.

Derde lid

Het derde lid bepaalt dat binnen vier weken na de ontvangstbevestiging moet worden aangegeven wat de vervolgstappen zullen zijn, inclusief de termijnen waarbinnen deze zullen plaatsvinden. Onder vervolgstappen is ook begrepen dat de toezichthouder calamiteiten en geweld in het merendeel van de gevallen aan de aanbieder vraagt zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis overeenkomstig artikel 6, tweede lid.

Artikel 7

Eerste lid

In dit artikel is geregeld hoe het onderzoek van calamiteitenmeldingen en meldingen van geweld bij de vertrekking van een voorziening plaatsvindt. Het is van belang dat de toezichthouder calamiteiten en geweld allereerst de nodige kennis vergaart over de feiten en belangen die aan de orde zijn.

Zonder deze kennis kan hij geen zorgvuldig oordeel vormen over de vraag of er sprake is van een situatie die voor de veiligheid van cliënten of de maatschappelijke ondersteuning of anderszins voor het leveren van verantwoorde maatschappelijke ondersteuning een bedreiging kan betekenen en deswege aanleiding kan geven tot het nemen van maatregelen.

Tweede lid

Het tweede lid legt vast dat het proces van verwerven van de benodigde kennis in beginsel start met het bieden van de gelegenheid aan de aanbieder om zelf onderzoek

te doen naar de gebeurtenissen (als dat niet reeds is gebeurd). De aanbieder is immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning.

Als de aanbieder ook na het verzoek van de toezichthouder calamiteiten en geweld niet adequaat handelt, zal, zoals in artikel 6, vierde lid, bepaald, de toezichthouder calamiteiten en geweld tot eigen onderzoek overgaan.

Ten aanzien van het onderzoek door de aanbieder is bepaald dat de toezichthouder calamiteiten en geweld dan een termijn vaststelt, waarbinnen dat onderzoek moet plaatsvinden. De termijn bedraagt zes weken en kan eventueel verlengd worden. Voor de verlenging is geen vaste termijn opgenomen omdat dit van de wijze van onderzoek af kan hangen (bijvoorbeeld door de complexiteit van het onderzoek).

Voor de eisen die gelden voor dit onderzoek en de rapportage, wordt verwezen naar de bijlage in dit protocol met de titel "Richtlijn rapportage over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening".

Niet in alle gevallen zal eerst onderzoek door de aanbieder gevraagd worden. Een melding kan dermate ernstig van aard zijn dat de toezichthouder calamiteiten en geweld besluit zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn indien een calamiteit zich heeft afgespeeld in een situatie waarin een cliënt in een individueel gesloten setting is opgenomen – zoals bijvoorbeeld in een separeerruimte – en is komen te overlijden, of in een situatie waarin een aanbieder onder verscherpt toezicht is gesteld.

Derde lid

Indien blijkt dat de aanbieder geen onderzoek doet, dan wel dat het onderzoek door de aanbieder niet voldoet aan in de bijlage gestelde eisen, dan kan de toezichthouder calamiteiten en geweld eveneens besluiten zelf onderzoek te doen naar de gebeurtenis.

Vierde en vijfde lid

Het vierde en vijfde lid formuleren eisen waaraan het onderzoek door de toezichthouder calamiteiten en geweld (als hij besloten heeft zelf onderzoek te doen) moet voldoen.

Het vierde lid, onder a, bevat de verplichting van de toezichthouder calamiteiten en geweld om de aanbieder op de hoogte te stellen van het besluit om zelf onderzoek te doen waarbij de toezichthouder calamiteiten en geweld de termijn noemt waarbinnen hij het onderzoek zal verrichten.

Het vierde lid schrijft voor dat de toezichthouder calamiteiten en geweld de aanbieder en zo mogelijk en zo nodig andere direct betrokkenen hoort of bij hen advies inwint. De term 'direct betrokkenen' ziet op personen die actief bij de gebeurtenissen betrokken waren, onder wie de cliënt c.q. zijn nabestaanden, maar ook zorgverleners die bij de calamiteit dan wel het geweld betrokken zijn. De bewoording "zo mogelijk" wordt gebezigd omdat niet iedere cliënt of nabestaande betrokken wil worden bij het onderzoek. Ook kan het door de toezichthouder calamiteiten en geweld niet nodig bevonden worden deze bij haar onderzoek te betrekken. Dit kan bijvoorbeeld zo zijn als uit het onderzoek van de aanbieder blijkt dat de cliënt of nabestaanden in hun onderzoek afdoende betrokken zijn geweest. Horen kan ook telefonisch of schriftelijk geschieden.

De toezichthouder calamiteiten en geweld kan één of meer deskundigen raadplegen als dat naar zijn oordeel van belang is voor het onderzoek. Raadplegen van deskundigen houdt in dat hij door de toezichthouders calamiteiten en geweld om een deskundigenoordeel gevraagd worden.

Het vijfde lid bepaalt dat van het horen van aanbieders en andere betrokkenen een conceptverslag wordt gemaakt, dat een zakelijke weergave bevat van hetgeen besproken is. Dit conceptverslag wordt voorgelegd aan degene die gehoord is. Deze wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het concept verslag. Feitelijke onjuistheden zullen worden gecorrigeerd. Indien correctie niet aan de orde is, zal dat worden aangegeven onder vermelding van de reden daarvan. Daarna zal het definitieve verslag worden toegezonden aan de gesprekspartner.

Artikel 8

In het eerste lid is geregeld dat de toezichthouder calamiteiten en geweld als hij op basis van het onderzoek vaststelt dat de aanbieder de gemelde gebeurtenis adequaat heeft onderzocht en voldoende maatregelen heeft genomen – het onderzoek kan beëindigen.

Het tweede lid regelt aan wie de toezichthouder calamiteiten en geweld mededeling doet van die vaststelling. Deze vaststelling bevat een weergave van het onderzoek en de conclusies uit het eigen onderzoek van de aanbieder en de genomen maatregelen.

De toezichthouder calamiteiten en geweld gaat er hierbij van uit dat de aanbieder zelf betrokkenen, onder wie de cliënt of zijn vertegenwoordigers, in kennis stelt van de vaststelling.

Artikel 9

Dit artikel vermeldt dat op grond van het onderzoek een conceptrapport wordt opgesteld, aan wie het conceptrapport ter kennis moet worden gebracht en binnen welke termijn zij kunnen reageren op de in het conceptrapport neergelegde feiten. De reactie kan slechts feitelijke onjuistheden betreffen.

Artikel 10

Eerste lid

Binnen vier weken na de voorlegging van het conceptrapport aan betrokkenen moet de toezichthouder calamiteiten en geweld zijn rapport vaststellen.

Dat rapport bevat een zakelijke weergave van de melding, van het daarop volgende onderzoek, van de bevindingen, de conclusies die de toezichthouder calamiteiten en geweld aan het onderzoek verbindt en de maatregelen die hij eventueel nodig acht. De toezichthouder calamiteiten en geweld moet zijn rapport uiterlijk vier weken na ontvangst van de reacties van betrokkenen c.q. het verstrijken van de reactietermijn vaststellen. Het rapport kan ook als conclusie hebben dat er bij de aanbieder op meerdere fronten structurele tekortkomingen in de kwaliteit van de ondersteuning zijn. De toezichthouder calamiteiten en geweld kan dan in opdracht van de betrokken colleges de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in bredere zin gaan onderzoeken.

Tweede lid

Dit lid bepaalt hoe de toezichthouder calamiteiten en geweld zal omgaan met de in het eerste lid bedoelde reacties. Het is ter beoordeling van de toezichthouder calamiteiten en geweld of het conceptrapport naar aanleiding van eventuele reacties wordt aangepast. Indien besloten wordt bepaalde reacties niet over te nemen, zullen deze, indien het om essentiële aspecten gaat, gemotiveerd terzijde worden gelegd.

Derde lid

De toezichthouder calamiteiten en geweld zendt het rapport aan de aanbieder. Daarnaast stuurt de toezichthouder calamiteiten en geweld het rapport naar de colleges van burgemeester en wethouders waarvoor dit relevant is.

Het is uiteindelijk aan de aanbieder als verantwoordelijke voor de kwaliteit van de ondersteuning om eventuele maatregelen te nemen, onverlet de bevoegdheid van de colleges om op advies van de toezichthouder calamiteiten en geweld in voorkomend geval handhavend op te treden.

Vierde lid

Andere bij het onderzoek betrokkenen ontvangen een afschrift van het rapport.

Artikel 11

Indien er een acuut gevaar is voor de veiligheid van cliënten en ingrijpen noodzakelijk is, kunnen niet alle procedurestappen van dit protocol (volledig) gevolgd worden, bijvoorbeeld de termijn voor een aanbieder om te reageren op het conceptrapport van de toezichthouder calamiteiten en geweld.

In die situatie kunnen op onderdelen bijvoorbeeld kortere termijnen dan vermeld in het protocol gehanteerd worden of stappen worden overgeslagen.

Artikel 12

De colleges van burgemeester en wethouders zijn op basis van de Wmo 2015 verplicht een toezichthouder aan te wijzen die onder meer belast is met het toezicht op de calamiteitenmeldingen en de meldingen over geweld bij de verstrekking van een voorziening. Vanwege deze verantwoordelijkheid dienen de colleges het jaarverslag en eventuele aanbevelingen van de toezichthouder calamiteiten en geweld vast te stellen. Dit besluit dient vervolgens ter kennis gebracht te worden van de gemeenteraden.

Persoonsgegevens van betrokken cliënten, beroepskrachten en andere individuen zullen niet in de jaarlijkse rapportages van de toezichthouder calamiteiten en geweld worden opgenomen.

Protocol Meldingen Calamiteiten en geweld bijlage 1: Richtlijn rapportage over een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening

In deze richtlijn wordt uiteengezet aan welke voorwaarden de rapportage moet voldoen die de aanbieder stuurt aan de toezichthouder calamiteiten en geweld naar aanleiding van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening. Op basis van de rapportage kijkt de toezichthouder calamiteiten en geweld zowel naar de inhoud van de calamiteit of het geweld als naar de onderzoeksmethode.

Verloopt het onderzoeksproces adequaat en zorgvuldig en kan geconcludeerd worden dat tekortkomingen leiden tot SMART⁷ geformuleerde verbetermaatregelen die worden geborgd door de bestuurder van de aanbieder⁸.

De colleges van burgemeester en wethouders hechten veel belang aan de inbreng van de betrokken cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen.

De analyse van de aanbieder geschiedt door een commissie die voldoende deskundig is en bij voorkeur bestaat uit onafhankelijke personen. Waar mogelijk wordt deze analyse uitgevoerd door een team dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken disciplines. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de bestuurder van de aanbieder om ervoor te zorgen dat de zakelijke inhoud van de rapportage met alle betrokkenen wordt gedeeld.

Deze richtlijn is geen in te vullen format maar een handleiding waarin de aspecten worden benoemd die in de rapportage aan de orde moeten komen, tenzij die niet van toepassing zijn. Het gaat om de volgende aspecten:

1. Gegevens van de cliënt: naam, geboortedatum, geslacht, juridische status, zorgzwaarte.
2. Datum calamiteit of geweld, datum van melden bij de bestuurder, referentienummer van de ontvangstbevestiging.
3. Samenstelling van de onderzoekscommissie:
 - Functie en achtergrond van de leden.
 - Mate van betrokkenheid bij de calamiteit of het geweld.
4. Betrokken zorgverleners bij de calamiteit of het geweld: functies van alle betrokkenen.
5. Wijze waarop het onderzoek is verricht:
 - Welke medewerkers zijn gehoord en op welke wijze?
 - Is de betrokken cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande gehoord?
 - Zo ja, op welke wijze? Zo nee, geef een toelichting.
 - Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
 - Welke literatuur, richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken?
 - Is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
 - Welke analysemethode is toegepast?

⁷ SMART Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

⁸ Indien er geen bestuurder is wordt bedoeld de eigenaar of hoofdverantwoordelijke van de aanbieder

6. Beschrijving van de feiten, met bijbehorend tijdschema, zodanig dat het verloop van de calamiteit of geweld inzichtelijk is voor de lezer. Betrek daarbij, voor zover van toepassing, de volgende aspecten:
 - Opname-indicatie en behandeling
 - Locatie, setting en context van de maatschappelijke ondersteuning
 - Voorgeschiedenis en comorbiditeit
 - Risicotaxatie, bijvoorbeeld bij suïcide of delier
 - Toezicht op cliënt
 - Gehanteerde landelijke of interne richtlijnen en protocollen c.q. motivatie ter afwijking.
 - Bevoegd- en bekwaamheid van betrokken medewerkers en een reflectie daarop
 - Betrokkenheid farmacotherapie
 - Betrokkenheid medische hulpmiddelen en eventuele melding bij de fabrikant
 - Beschrijving van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen
 - Beschrijving van de communicatie tussen de zorgverleners, zowel intern als extern.
 - Beschrijving van de communicatie met de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger en familie.
 - Betrokkenheid ketenpartners; benoem en beschrijf de betrokkenheid en samenwerking in onderhavige casus.
 - Bij overlijden: afgifte natuurlijke dood verklaring
 - Betrokkenheid Openbaar Ministerie met beschrijving.
 - Aangifte bij de politie met wijze, datum en plaats.
7. Analyse tot basisoorzaken met behulp van de aangegeven methode. Classificatie in technische, organisatorische en/of menselijke basisoorzaken.
8. Hoe luiden de conclusies van de onderzoekscommissie?
9. Wat zijn de verbetermaatregelen en sluiten die aan op de basisoorzaken? Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen en welke moeten nog geëffectueerd worden?
10. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorgverleners. Geef eveneens aan wat de reactie is van de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande op de wijze waarop de calamiteit of het geweld is afgehandeld en op de nazorg die is geboden.
11. Acties van de bestuurder:
 - Op welke wijze onderschrijft de bestuurder de analyse, conclusies en verbetermaatregelen?
 - Sluiten de verbetermaatregelen in de ogen van de bestuurder aan bij de conclusies? Zo nee, geef een toelichting.
 - Zijn de verbetermaatregelen SMART zijn geformuleerd? Hoe gaat de bestuurder de verbetermaatregelen implementeren? Is het duidelijk voor wie deze zijn bestemd en hoe deze worden geborgd?