

Regionaal toezicht- en handhavingskader Wmo 2015 en Jeugdwet

1. Inleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van passende zorg en ondersteuning aan inwoners die dit nodig hebben in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de Jeugdwet.

De gemeenten zijn daarbij verantwoordelijk gesteld voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen die zij aan hun inwoners bieden in het kader van de Wmo. Ook zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de naleving van deze wet, zowel op het gebied van kwaliteit als rechtmatigheid en doelmatigheid. Met betrekking tot de Jeugdwet hebben de gemeenten de verantwoordelijkheid gekregen voor de hulpverlening aan de jeugdigen uit hun gemeenten. De jeugdhulp moet van goede kwaliteit zijn en de middelen die beschikbaar zijn, moeten efficiënt en rechtmatig ingezet worden. De gemeenten hebben zelf de taak om toe te zien op de rechtmatigheid en doelmatigheid van geleverde jeugdhulp op grond van de Regeling Jeugdwet. Het toezicht op de kwaliteit van jeugdhulp is landelijk belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).¹

Verder hebben gemeenten ook afspraken gemaakt over de kwaliteit van de te leveren zorg en ondersteuning in de met aanbieders gesloten contracten.

Samenwerken in de regio

In de regio Centraal Gelderland werken elf gemeenten - Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar - samen binnen het Sociaal Domein op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet. Dat doen de gemeenten via de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein Centraal Gelderland² (MGR SDCG) bij de module Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland (Inkoop SDCG).

De inkoop en de contractmonitoring voor zowel de Jeugdwet als de Wmo en het kwaliteitstoezicht voor de Wmo vindt plaats in regioverband. Het rechtmatigheidstoezicht vindt lokaal plaats bij de gemeenten. Vanuit Inkoop SDCG worden de contracten van de aanbieders beheerd en wordt het toezicht op de aanbieders en de contractmonitoring gecoördineerd.

1.1 Doel

Het beoogde resultaat van het regionaal toezicht en contractmonitoring is het waarborgen van zowel kwaliteit als rechtmatigheid en doelmatigheid van Wmo-ondersteuning en jeugdhulp door aanbieders, waarbij ook de beschikbaarheid en toegankelijkheid van deze hulp en ondersteuning een belangrijk aandachtspunt is voor duurzame hulpverlening.

De gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland hebben middels dit toezicht- en handhavingskader een uniform kader voorhanden dat inzicht geeft in de taken, rollen en bevoegdheden op regionaal niveau over het onderwerp toezicht en handhaving binnen het domein van de Wmo en de Jeugdwet.

Ter aanvulling op dit toezicht- en handhavingskader is een algemeen controleplan opgesteld. Middels het algemeen controleplan beschrijven wij het wettelijk kader waarbinnen gemeenten de controles op rechtmatigheid en doelmatigheid van gedeclareerde zorg vormgeven, welke controles en onderzoeken de gemeenten kunnen uitvoeren, op welke wijze deze controles worden uitgevoerd en welke gevolgen aan de uitkomsten van deze controles kunnen worden gegeven. Het algemeen controleplan moet gemakkelijk verkrijgbaar zijn voor aanbieders en inwoners.

Het is gezien het voorgaande de bedoeling dat de bij de regio Centraal Gelderland aangesloten gemeenten dit toezicht- en handhavingskader en het bijbehorend algemeen controleplan overnemen en bij wijze van beleidsregel publiceren.

1.2 Reikwijdte toezicht- en handhavingskader

Dit toezicht- en handhavingskader heeft betrekking op het toezicht en handhaving op de gecontracteerde aanbieders Wmo en Jeugdwet binnen de regio Centraal Gelderland.

1) [IGJ.nl](https://www.igj.nl/) | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

2) <https://lokaleregelinggeving.overheid.nl/CVDR672204/1#>

In dit regionale toezicht- en handhavingskader wordt uiteengezet welke verantwoordelijkheden waar zijn belegd. Diverse onderwerpen worden in regionaal verband opgepakt en andere onderwerpen moeten gemeenten lokaal zelf regelen. Voor onderwerpen die regionaal worden opgepakt (bijvoorbeeld het in gebreke stellen van een aanbieder of ontbinden van een overeenkomst) is de MGR SDCG door de aangesloten gemeenten gemandateerd om – namens het college van burgemeester en wethouders – besluiten te nemen.

Het toezicht op de aanbieders die zorg en ondersteuning verlenen middels een persoonsgebonden budget (pgb) of maatwerkcontract en het toezicht op de Participatiewet (Pw) alsmede de bestuursrechtelijke handhavinginstrumenten die ten gevolge van het bovengenoemd toezicht kunnen worden ingezet, zullen in dit regionale toezichtkader niet besproken worden. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten zelf.

1.3 Wat is toezicht en handhaving?

Voordat verder wordt ingegaan op toezicht en handhaving, wordt eerst besproken wat precies onder deze termen wordt verstaan.

Toezicht betreft alle activiteiten die worden ondernomen om te onderzoeken of wordt voldaan aan o.a. de wettelijke eisen, de gemeentelijke verordeningen (onderliggende beleidsregels) en regionale contractvoorwaarden. De activiteiten zijn gericht op het verzamelen van informatie en het vormen van een oordeel. Het doel van toezicht is het bevorderen van de naleving van de wettelijke eisen, gemeentelijke verordeningen en regionale contractvoorwaarden.

Indien wordt vastgesteld dat een aanbieder niet voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden kan worden gehandhaafd.

Handhaving betekent dat aanbieders worden aangesproken op het naleven van de voorwaarden en verplichtingen die verbonden zijn aan de geboden voorziening(en). Door het toepassen van de gekozen maatregel wanneer een aanbieder niet voldoet aan de gestelde voorwaarden, wordt de aanbieder bewogen om de geldende wettelijke eisen, gemeentelijke verordeningen en regionale contractvoorwaarden na te leven. De maatregelen die binnen de regio Centraal Gelderland kunnen worden toegepast, worden nader omschreven in hoofdstuk 6.

1.4 Wettelijke kaders

Zoals eerder genoemd zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van zowel de Wmo als de Jeugdwet.

In artikel 6.1 lid 1 van de Wmo is de wettelijke grondslag van de toezichthoudende taak vanuit gemeenten opgenomen. Hierin staat omschreven dat gemeenten personen aanwijzen die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de Wmo. Deze toezichthouders hebben bevoegdheden zoals opgenomen in de artikelen 5:11 tot en met 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De Jeugdwet omschrijft in artikel 9.1 en 9.2 de toezichthoudende taak van de IGJ op grond van kwaliteit. Het toezicht op de rechtmatigheid en doelmatigheid door gemeenten wordt omschreven in paragraaf 6b. van de Regeling Jeugdwet.

Op grond van artikel 2.9 van de Jeugdwet dient de gemeenteraad in de verordening ook regels op te stellen over onder andere de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb, en van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.

Naast de wettelijke eisen en gestelde eisen in de gemeentelijke verordeningen hebben gemeenten op grond van het privaatrecht overeenkomsten gesloten met aanbieders. Deze overeenkomsten vallen onder het verbintenissenrecht hetgeen geregeld is in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

Wetteksten en inkoopdocumenten

Alle wetteksten en lokale regelgevingen zijn terug te vinden op www.overheid.nl. Daarnaast zijn de privaatrechtelijke overeenkomsten met aanbieders en de daarbij behorende documenten gepubliceerd en voor iedereen raadpleegbaar op de website van Inkoop SDCG via [deze link](#).

Algemeen controleplan

De Regeling Jeugdwet schrijft in artikel 6b.3 voor dat gemeenten een algemeen controleplan opstellen. Het algemeen controleplan wordt gemaakt op basis van een algemene risicoanalyse. In het algemeen controleplan beschrijft de gemeente waarop de controle zich richt en welke methodes worden gebruikt. Het algemeen controleplan wordt regionaal opgesteld en wordt als separaat document gepubliceerd als onderdeel van dit toezicht- en handhavingskader.

Specifiek controleplan

Naast het algemeen controleplan dient in gevallen – namelijk bij het verrichten van een detailcontrole – ook een specifiek controleplan te worden opgesteld op grond van artikel 6b lid 5 van de Regeling Jeugdwet. In dit plan wordt voor een specifieke aanbieder aangegeven wat het specifieke controledoel is, welke objecten worden gecontroleerd en welke methoden van controleren worden ingezet.

Wmo

Er is geen specifieke regelgeving voor het uitvoeren van rechtmatigheidscontroles binnen de Wmo. Voor het uitvoeren van controles binnen de Wmo hanteren wij de uitgangspunten zoals opgenomen in de Regeling Jeugdwet. Dit regionale toezicht- en handhavingkader is daarom ook van toepassing voor de gecontracteerde zorgvormen op basis van de Wmo.

Proportionaliteit en subsidiariteit

Bij de uitvoering van de controles dient de toezichthouder altijd de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht te nemen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de gevraagde inspanning door de aanbieder in een acceptabele verhouding moet staan tot het controledoel. Subsidiariteit betekent dat de gemeenten het minst ingrijpende middel moeten inzetten om het controledoel te bereiken. De subsidiariteit is met name van belang als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Hier geldt: er worden niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk is om het vastgestelde controledoel te kunnen behalen.

Openbaarmaking onderzoeksrapport

De mogelijkheid van openbaarmaking van rapporten is geregeld in de Wet open overheid (Woo). Een gemeente weegt bij het openbaar maken van het rapport het algemeen belang van openbaarmaking af tegen het belang van de betrokkenen (de aanbieder). Onevenredige benadeling door openbaarmaking moet worden voorkomen. In artikel 5.1 van de Woo zijn uitzonderingsgronden van openbaarmaking opgenomen. Een rapport wordt onder andere niet openbaar gemaakt indien het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Dit is geregeld in artikel 5.1 lid 2 sub e van de Woo. Het is aan de gemeenten of een onderzoeksrapport openbaar wordt gemaakt.

Toezichtkader

2. Kwaliteitstoezicht Wmo en Jeugdwet

De gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland hebben aan Inkoop SDCG opdracht gegeven om aanbieders te contracteren voor het verlenen van zorg en ondersteuning op grond van de Jeugdwet en de Wmo. De gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland hechten veel waarde aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning. In de contracten en bijbehorende productbeschrijvingen staan daarom verschillende (kwaliteits)eisen opgenomen die door aanbieders moeten worden nageleefd. Toezicht op kwaliteit gebeurt dus op grond van de wet- en regelgeving, de gemeentelijke verordeningen en de eisen en voorwaarden vanuit de contracten.

Definitie van kwaliteit

Om toezicht te houden op kwaliteit, moet eerst duidelijk zijn wat de definitie van goede kwaliteit is. De Wmo en de Jeugdwet hebben ieder een definitie opgenomen wat wordt verstaan onder kwaliteit van hulpverlening.

De Wmo definieert kwaliteit in artikel 3.1 als volgt:

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.*

De Jeugdwet heeft een vergelijkbare bepaling opgenomen die nog verder strekt:

Artikel 4.1.1 van de Jeugdwet luidt als volgt:

1. *De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verlenen verantwoorde hulp, waaronder wordt verstaan hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder.*

2. *De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling organiseren zich op zodanige wijze, voorzien zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en dragen zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling betrekken hierbij de resultaten van overleg tussen jeugdhulpaanbieders, het college en cliëntenorganisaties. Voor zover het betreft jeugdhulp die verblijf van een jeugdige of ouder in een accommodatie gedurende ten minste een etmaal met zich brengt, draagt de jeugdhulpaanbieder er tevens zorg voor dat in de accommodatie geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de jeugdige of ouder.*
3. *De hulpverlener neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor die hulpverlener geldende professionele standaard.*

De gemeenten hebben in de overeenkomsten aanvullende afspraken gemaakt over de kwaliteit van de hulpverlening. De gecontracteerde aanbieders dienen aan deze kwaliteitseisen te voldoen. Namens de gemeenten wordt door Inkoop SDCG gecontroleerd of aanbieders ook daadwerkelijk aan deze kwaliteitseisen voldoen.

2.1 Kwaliteitstoezicht Wmo

2.1.1 Kwaliteitstoezicht Wmo in regio Centraal Gelderland

Op 1 januari 2020 hebben de elf gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland, vertegenwoordigd door de MGR SDCG, besloten tot het onderbrengen van het Wmo kwaliteitstoezicht bij de GGD Gelderland-Midden (GGD GM) van Veiligheid- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). Daartoe is een dienstverleningsovereenkomst gesloten.

De colleges van burgemeesters en wethouders van de betreffende gemeenten hebben hiertoe aanwijzingsbesluiten genomen en daarmee de Directeur Publieke Gezondheid van de Veiligheid- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) aangewezen tot toezichthoudend ambtenaar met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van de GGD GM.

In de dienstverleningsovereenkomst is de opdracht vastgelegd met betrekking tot de uitvoering van de diverse vormen van kwaliteitstoezicht bij alle gecontracteerde Wmo-aanbieders die gefinancierd worden vanuit zorg in natura (ZIN).

De toezichthouders van de GGD GM zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet, maar hebben geen bevoegdheid inzake handhaving. Deze handhavingsbevoegdheid ligt bij de MGR SDCG (privaatrechtelijke mogelijkheden) en wordt uitgevoerd via het contractmanagement van Inkoop SDCG. Ook is de onafhankelijke positie van de toezichthouders in de dienstverleningsovereenkomst vastgelegd.

Het toetsingskader van de toezichthouder Wmo kwaliteit is uitgewerkt in **bijlage 2**.

2.1.2 Vormen van kwaliteitstoezicht Wmo

Het toezicht vanuit de GGD GM is gebaseerd op diverse toetsingskaders, die zijn opgesteld aan de hand van de wettelijk gestelde eisen uit de Wmo en de regionale contractvoorwaarden.

De GGD GM voert drie vormen van toezicht uit:

- Proactief kwaliteitstoezicht;
- Signaalgestuurd kwaliteitstoezicht;
- Calamiteitentoezicht.

Binnen het proactief toezicht onderzoek GGD GM aselekt aanbieders zonder voorafgaande signalen. Het doel van proactief toezicht is om vroegtijdig eventuele knelpunten of gebreken in de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te signaleren. Bij het proactief toezicht wordt onder andere gewerkt met een quick scan. Op basis van de quick scan worden door de GGD GM een selectie van eisen uit het Algemeen programma eisen onderzocht en wordt beoordeeld of de aanbieder aan deze eisen voldoet.

Signaalgestuurd toezicht vindt plaats op basis van meldingen over een aanbieder. De signalen kunnen divers van aard zijn en door verschillende betrokkenen gemeld worden. Het hierbij gaan om structurele en/of incidentele signalen. Bij signaalgestuurd toezicht wordt diepgaand onderzoek verricht conform **bijlage 2**.

Calamiteitenonderzoek vindt plaats op basis van meldingen vanuit de aanbieders. Aanbieders zijn wettelijk³ verplicht om calamiteiten te melden bij de Wmo-toezichthouder. Wanneer door de GGD GM wordt vastgesteld dat de melding een calamiteit betreft, wordt onderzoek uitgevoerd. De GGD GM hanteert hierbij het regionale calamiteitenprotocol⁴.

De rapportages van de onderzoeken worden actief openbaar gemaakt op de website van de GGD GM⁵, met uitzondering van het calamiteitentoezicht en verslagen van de quick scans⁶. De wijze van openbaarmaking van de rapportages is gebaseerd op de Wet open overheid (Woo) en wordt uitgevoerd middels een vastgestelde procedure.

2.2 Kwaliteitstoezicht Jeugdwet

2.2.1 Kwaliteitstoezicht Jeugdwet landelijk

De IGJ houdt toezicht op de kwaliteit van jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Op landelijk niveau zijn de kwaliteitscriteria uit de Jeugdwet vertaald in kwaliteitseisen in het toetsingskader genaamd het 'JIJ-kader'. Daarnaast zijn er aanvullende toetsingskaders ontwikkeld. Aan de hand van de opgestelde toetsingskaders beoordeelt de IGJ of aanbieders voldoen aan de wettelijke eisen.

De inspectierapporten worden gepubliceerd op de website van de IGJ⁷.

Ernstige signalen over de kwaliteit van een jeugdhulpaanbieder worden door Inkoop SDCG gemeld bij de IGJ. Gemeenten hebben de mogelijkheid om op grond van de privaatrechtelijke overeenkomsten te sturen op de kwaliteit door middel van contractmonitoring. Dit betreffen aanvullende kwaliteitseisen. Het is dan ook mogelijk dat zowel de IGJ als de toezichthouder en/of contractmanager van de regio Centraal Gelderland een onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de jeugdhulp.

2.2.2 Kwaliteitstoezicht Jeugdwet in regio Centraal Gelderland

Daar waar het landelijke toezicht op de kwaliteit van de aanbieders Jeugdwet is belegd bij de IGJ, is Inkoop SDCG verantwoordelijk voor het toezicht en de monitoring van jeugdhulpaanbieders op de aanvullende kwaliteitseisen die in de contracten zijn vastgelegd. Bij de contractering zijn afspraken gemaakt over de eisen die gesteld worden aan de jeugdhulp, in aanvulling op de wettelijke bepalingen. Deze contracten zijn privaatrechtelijke overeenkomsten in de vorm van een overeenkomst van opdracht. Inkoop SDCG geeft de aanbieder de opdracht om de jeugdhulp conform de afgesproken voorwaarden te leveren.

2.3 Wie heeft welke bevoegdheid?

Naast het toezicht van de IGJ zijn regionaal aanvullende kwaliteitseisen gesteld bij de afgesloten overeenkomsten. Het contractmanagement van Inkoop SDCG ziet toe op de naleving van deze contractueel overeengekomen kwaliteitseisen. Bij contractmanagement ligt de focus op het nakomen van de contracten en vindt monitoring plaats op onder andere beleid. De rol van het contractmanagement wordt in hoofdstuk 4 'Contractmanagement' besproken.

Onderstaand overzicht maakt duidelijk waar welke functie is belegd.

Wetgeving	Onderdeel	Kwaliteit
Wmo 2015	Wmo voorzieningen ZIN	Toezichthouder Wmo GGD GM (regionaal) Regionale of lokale contractmanager
	Wmo voorzieningen pgb/ maatwerk-aanbieders	Toezichthouder Wmo (lokaal) Toezichthouder Wmo GGD GM (in opdracht van individuele gemeente)
	Calamiteitentoezicht Wmo	Toezichthouder Wmo GGD GM (regionaal)
Jeugdwet	Individuele jeugdhulp Kinderbeschermingsmaatregelen ZIN	IGJ (landelijk) Regionale of lokale contractmanager

3) Wmo artikel 3.4: aanbieder dient onverwijld melding te doen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en/of van geweld bij de verstrekking van een voorziening.

4) Website Inkoop SDCG: <https://www.inkoopsdcg.nl>

5) Website GGD GM: www.ggdgm.nl

6) Wet open overheid 5.1 lid 2 sub e: de openbaarmaking van een rapport blijft achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

7) Website IGJ: www.igj.nl

	Individuele jeugdhulp pgb / maatwerk-aanbieders	IGJ (landelijk) of Lokale Teams
	Calamiteitentoezicht Jeugd	IGJ (landelijk)

Figuur 1: Invulling toezicht Wmo en Jeugdwet op kwaliteit regio Centraal Gelderland.

2.4 Toepassing Wet Bibob

Door zowel de gemeenten als door Inkoop SDCG zal de Wet Bibob worden toegepast, zowel gedurende inkooptrajecten als gedurende de looptijd van overeenkomsten. De toepassing van de Wet Bibob zal bij nieuwe inkooptrajecten worden vermeld in de inkoopdocumenten (c.q. aanbestedings- documenten) en in de nieuwe overeenkomsten. Waar mogelijk maken de gemeenten afspraken over de toepassing van de Wet Bibob in aanvulling op bestaande contracten. In dat geval zullen de gemeenten bij wijze van addendum overeenkomen met aanbieders dat de Wet Bibob van toepassing is. Mocht dat aan de orde zijn zullen de gemeenten de aanbieders hierover voorafgaand informeren en in overleg treden over de inhoud van het addendum.

3. Rechtmatigheidstoezicht Wmo 2015 en Jeugdwet

In het Sociaal Domein zijn zorgfraude en onrechtmatige uitgaven van publiek geld een steeds belangrijker onderwerp geworden. Het merendeel van de aanbieders levert goede zorg en ondersteuning en declareert op de juiste wijze. Maar natuurlijk gaat het niet altijd goed en worden soms fouten gemaakt. Door een administratieve fout kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een te hoge, en daarmee onrechtmatige, declaratie. Daarnaast zijn er ook aanbieders die willens en wetens misbruik maken van zorggelden. In dat geval kan sprake zijn van fraude.

Definitie van fouten en fraude

Indien door een aanbieder fouten worden gemaakt bij het declareren van geleverde prestaties kan dit betekenen dat (een deel van) de declaratie onrechtmatig is en dit gevolgen heeft. Zo kan zich de situatie voordoen dat de aanbieder een deel van het van de gemeenten ontvangen bedrag dient terug te betalen.

De Regeling Jeugdwet geeft een definitie van fraude, namelijk: valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering plegen of trachten te plegen ten nadele van de gemeente, met het doel een betaling of ander voordeel te verkrijgen waarop hij geen recht heeft of kan hebben. De Wmo 2015 bevat zo'n omschrijving niet, maar in de praktijk bestaan grote overeenkomsten tussen misstanden binnen het domein van de Wmo en Jeugdwet. Op het terrein van de Wmo moet het begrip worden omschreven in verordeningen. De gemeenten zullen in dat kader aansluiten bij de fraudedefinitie zoals is omschreven in de Regeling Jeugdwet.

3.1 Controles

Controles op de rechtmatigheid en doelmatigheid leveren een belangrijke bijdrage aan de beheersing van zorgkosten en daarmee de duurzaamheid van toegankelijke en goede zorg. Daarnaast helpen controles de kwaliteit inzichtelijk te maken en te verbeteren. Wanneer een aanbieder onrechtmatig, ondoelmatig en/of frauduleus heeft gehandeld, wordt de aanbieder geacht het teveel gedeclareerde bedrag terug te betalen.

Er zijn verschillende vormen rechtmatigheidscontroles:

- Formele controle;
- Materiële controle;
- Fraude-onderzoek;
- Detailcontrole (als onderdeel van materiële controle of fraude-onderzoek);
- Controle op naleving contractvoorwaarden.

De verschillende vormen van controles zijn gereguleerd op grond van de Jeugdwet. De gemeenten passen, voor zover van toepassing, deze verschillende vormen van controles analoog toe ten aanzien van aanbieders die zijn gecontracteerd voor het leveren van hulpverlening op grond van de Wmo 2015.

De wetgever heeft in het belang van de aanbieders en de privacy van cliënten regels opgesteld waaraan gemeenten zich moeten houden bij het uitvoeren van controles. De basisregel is: begin zo licht mogelijk en waar nodig moet diepgaander en grondiger onderzoek worden gedaan. Hiermee kunnen de administratieve lasten van de aanbieders zo laag mogelijk blijven en kan voorkomen worden dat gemeenten zomaar bijzondere persoonsgegevens verwerken terwijl dit niet noodzakelijk is. Een controle vindt plaats in een getrap proces.

3.1.1 Formele controle

Een formele controle is de controle in het facturatieproces. Dit houdt in dat een onderzoek plaatsvindt naar de gedeclareerde zorg door de aanbieder op de locatie van de desbetreffende gemeente.

Het betreft alleen een controle op rechtmatigheid. Hierbij wordt getoetst of:

1. Het gedeclareerde bedrag:
 - a. een prestatie betreft die is geleverd ten behoeve van een jeugdige die zijn woonplaats heeft binnen de gemeente van het college;
 - b. een prestatie betreft voor een in de wet bedoelde dienst;
 - c. een prestatie betreft tot levering waarvan degene die de declaratie indient jegens de gemeente bevoegd is; en
 - d. overeenkomt met daartoe door of namens het college gemaakte afspraken of subsidievoorwaarden dan wel in hoogte aansluit bij hetgeen in de Nederlandse marktomstandigheden in redelijkheid passend is te achten; of
2. Het gedeclareerde bedrag een verrekening als bedoeld in artikel 8.2.1, derde lid, van de wet betreft.

In deze fase is geen sprake van controle van ondersteunings- en/of behandelplannen of inzage in cliëntdossiers van de aanbieder.

3.1.2 Materiële controle

Het college, of een door het college aangewezen persoon, gaat bij een materiële controle na of de gedeclareerde prestatie is geleverd en of die prestatie:

- aansluit bij de toekenningsbeschikking, inhoudende dat recht bestaat op preventie of jeugdhulp;
- valt binnen het eventueel afgegeven mandaat van de gemeente aan (in een sociaal wijkteam deelnemende) aanbieders om namens haar jeugdhulp in te zetten;
- past binnen een verwijzing door een huisarts, medisch specialist of jeugdarts;
- aansluit op een door de gecertificeerde instelling genomen beschikking, inhoudende dat jeugdhulp is aangewezen of;
- aansluit op een rechterlijke uitspraak in geval van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
- aansluit bij een verrekening zoals bedoeld in artikel 8.2.1 lid 3 van de Jeugdwet.

3.1.3 Fraude-onderzoek

Een fraude-onderzoek kan plaatsvinden naar aanleiding van signalen die binnengekomen zijn of naar aanleiding van bevindingen in een formele controle, controle op naleving van contractvoorwaarden, materiële controle of detailcontrole. Het fraude-onderzoek richt zich op het nagaan of degene die bij de gemeente een bedrag als bedoeld in artikel 6a.1 in rekening brengt, valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van de gemeente, met het doel een betaling of ander voordeel te verkrijgen waarop hij geen recht heeft of kan hebben.

Gemeenten mogen persoonsgegevens verwerken ten behoeve van het uitvoeren van een fraude-onderzoek. Indien er voldoende aanwijzingen zijn voor fraude kan een toezichthouder ervoor kiezen om direct een fraude-onderzoek uit te voeren. Het is mogelijk om binnen het fraude-onderzoek meteen over te gaan tot detailcontrole, mits dit proportioneel en subsidiair is.

Naast de formele controle, materiële controle en fraude-onderzoek is het mogelijk dat de regionale contractmanager toeziet op de naleving van in de contracten opgenomen voorwaarden en (kwaliteits-)eisen. Deze voorwaarden zijn onder andere gericht op kwaliteit, administratieve randvoorwaarden en het declaratieprotocol. In hoofdstuk 4 'Contractmanagement' wordt nader ingegaan op de rol van de contractmanager en de bevoegdheden ten aanzien van de controles.

3.2 Uitvoering controle

3.2.1 Algehele regie

Bij de hierboven uitgewerkte controles geldt dat Inkoop SDCG de regie voert op het controleproces en zorgt voor de afstemming tussen de betrokken partijen.

Tijdens het controleproces zijn er momenten waarbij Inkoop SDCG een adviserende rol inneemt naar de gemeenten. De individuele gemeenten nemen -bij bijvoorbeeld het beslissen tot het opschalen naar materiële controle of detailcontrole- zelf hierover de beslissing.

3.2.2 Formele controle, materiële controle en fraude-onderzoek

De formele controles, materiële controles (inclusief detailcontrole) en fraude-onderzoeken worden op lokaal niveau uitgevoerd door de aangestelde toezichthouder binnen de desbetreffende gemeente. Deze toezichthouder is door het college van burgemeester en wethouders van de desbetreffende gemeente aangewezen om deze controles te mogen verrichten. Het aanwijzen van een toezichthouder rechtmatigheid is niet geregeld in de Jeugdwet. Gemeenten dienen dit te regelen in de verordening.

3.3 Wie heeft welke bevoegdheid?

In onderstaande tabel is uiteengezet wie de bevoegdheid heeft om de rechtmatigheidscontroles uit te voeren.

Wetgeving	Onderdeel	Rechtmatigheid
Wmo 2015	Formele controle Wmo voorzieningen ZIN	Toezichthouder Wmo (lokaal) Backoffice (lokaal) in samenspraak met toezichthouder Wmo (lokaal)
	Materiële controle (inclusief detailcontrole) Wmo voorzieningen ZIN	Toezichthouder Wmo (lokaal)
	Fraude-onderzoek Wmo voorzieningen ZIN	Toezichthouder Wmo (lokaal)
Jeugdwet	Formele controle individuele jeugdhulp Kinderbeschermingsmaatregelen ZIN	Toezichthouder Jeugdwet (lokaal) Backoffice (lokaal) in samenspraak met toezichthouder Wmo (lokaal)
	Materiële controle (inclusief detailcontrole) individuele jeugdhulp kindbeschermingsmaatregelen ZIN	Toezichthouder Jeugd lokaal indien noodzakelijk in samenwerking met en/of onder verantwoordelijkheid van een professional met een geheimhoudingsplicht op basis van een SKJ- of BIG-registratie
	Fraude-onderzoek individuele jeugdhulp kindbeschermingsmaatregelen ZIN	Toezichthouder Jeugd lokaal indien noodzakelijk in samenwerking met en/of onder verantwoordelijkheid van een professional met een geheimhoudingsplicht op basis van een SKJ of BIG registratie

Figuur 2: Invulling toezicht Wmo en Jeugdwet op rechtmatigheid regio Centraal Gelderland.

4. Contractmanagement

Contractmanagement is het actief monitoren van contracten en de monitoring van de naleving van de in een contract vastgelegde afspraken. Hierbij wordt ook gelet op subjectieve aspecten zoals de mate van samenwerking. De contractmanager controleert of een aanbieder de overeengekomen voorwaarden uit de contracten naleeft.

Goed contractmanagement draagt bij aan betere kwaliteit van zorg en ondersteuning. Er wordt inzicht verkregen in de mate waarin aanbieders voldoen aan de afgesproken (kwaliteits)eisen uit de overeenkomsten.

4.1 Regionaal contractmanagement

De regionale contractmonitoring vindt proactief plaats door middel van het voeren van contractgesprekken met (een deel van) de aanbieders. Input voor deze gesprekken wordt door de aanbieders geleverd middels data en informatie vanuit proactief (kwaliteits)toezicht. Hierdoor bestaat voor de regio Centraal Gelderland een goede informatiepositie met betrekking tot de kwaliteit en rechtmatigheid van de zorg en ondersteuning door de aanbieder. Daarnaast worden gesprekken gevoerd op basis van steekproef en/of signalen, die kunnen leiden tot acties gericht op verbetermaatregelen.

4.2 Doel contractmanagement

Het doel van contractmanagement is:

- De prestaties van aanbieders beheersen en verbeteren (op het gebied van kwaliteit, tijd en kosten);
- Risico's beheersen die voortvloeien uit de contracten;
- De effectiviteit en (kosten)efficiëntie verbeteren;

- Ondersteuning bieden aan strategische en tactische besluitvorming bij de inkoop;
- De klanttevredenheid van cliënten verhogen;
- Onrechtmatig ingediende declaraties corrigeren;
- Het waarborgen van rechtmatige en doelmatige hulpverlening;
- Het voorkomen van fraude.

De gecontracteerde aanbieders leveren de hulpverlening niet altijd in overeenstemming met de contractuele (kwaliteits)eisen. Hierdoor kan er sprake zijn van geen of kwalitatief onvoldoende zorgverlening, onrechtmatige betalingen, te hoge betalingen en onvoldoende beschikbare zorg.

4.3 Contractbeheer

Naast het contractmanagement speelt ook contractbeheer een belangrijke rol. Het contractbeheer is ondersteunend aan het contractmanagement en is ook belegd bij de MGR. Contractbeheer voert de administratieve werkzaamheden uit, houdt alle informatie over de contracten actueel en zorgt ervoor dat informatie over de contracten tijdig beschikbaar is. Taken gerelateerd aan contractbeheer zijn:

- het opzetten, invullen en toegankelijk houden van contracten;
- het documenteren van contracten;
- het gestructureerd opslaan van contracten;
- het overzicht houden op de lopende contracten;
- het beheren van notificatiemomenten, waaronder bijvoorbeeld het bewaken van de einddatum van contracten, rapportages of evaluatiegesprekken;
- om de interne organisatie te voorzien van de noodzakelijke en actuele informatie.

4.4 Rolverdeling contractmanager en toezichthouder

In de verdeling van de werkzaamheden tussen de toezichthouder en de contractmanager maakt de contractmanager voorafgaand aan de zorgverlening afspraken met aanbieders over de wijze van zorgverlening. Een contractmanager geeft aan de hand van de contracten sturing aan de dienstverlening door de aanbieder en controleert daarbij de naleving van de gestelde eisen en voorwaarden in de contracten. Deze sturing en controle zijn gericht op een goede samenwerkingsrelatie zodat de zorg en ondersteuning wordt verleend volgens de afspraken. Het kan voorkomen dat de contractmanager signalen ontvangt over geleverde zorg door aanbieders, waarbij niet aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. Het is dan aan de contractmanager om de aanbieder te sturen naar verbetering van de situatie, zodat goede zorgverlening en samenwerking weer geborgd kan worden.

De toezichthouder controleert achteraf of de zorgverlening daadwerkelijk en conform de gestelde wettelijke voorwaarden, gemeentelijke verordeningen en contractuele voorwaarden is verleend en of de declaraties rechtmatig zijn geweest. De toezichthouder heeft hierin een onafhankelijke positie en kan conform dit regionaal toezichtkader onderzoek doen. De toezichthouder acteert niet alleen op signalen, maar onderzoekt ook proactief.

Het kan voorkomen dat de contractmanager in het kader van een controle constateert dat door de aanbieder is gehandeld in strijd met de wet, verordening, het beleid of de gesloten overeenkomst en daarmee sprake is van onrechtmatig handelen. De contractmanager geeft dit signaal af aan de toezichthouder rechtmatigheid, die vervolgens een rechtmatigheidsonderzoek kan starten.

5. Samenwerking ketenpartners

Om te borgen dat de inwoners van de regio Centraal Gelderland de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben daadwerkelijk ontvangen tegen een kwaliteit die met aanbieders wettelijk en contractueel is afgesproken, is een integrale aanpak nodig. Vanuit de regionale visie heeft iedereen hier een rol in en draagt ieder verantwoordelijkheid binnen zijn bevoegdheden. Het vraagt alertheid op kwaliteit, misbruik en onrechtmatigheid van iedereen binnen de gemeentelijke organisaties.

Toezicht en handhaving binnen de Wmo en Jeugdwet vereist nauwe samenwerking en duidelijke rolverdeling tussen de gemeenten en Inkoop SDCG, maar ook samenwerking over de gemeentegrenzen heen met externe partners (bijvoorbeeld de IGJ, het zorgkantoor of het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ)). Deze alertheid wordt gevraagd vanaf de aanvraag van een voorziening tot de monitoring van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning.

Binnen de regio Centraal Gelderland wordt samengewerkt met de volgende partners van de 11 gemeenten:

- aanbieders
- lokale teams
- frontoffices

- backoffices
- toezichthouders
- contractmanagers
- business controllers
- beleidsmedewerkers
- juristen

Voorbeeld

De toezichthouder van de GGD GM bezoekt aanbieder 'De Watersnip' en constateert dat de VOG's van de professionals niet op orde zijn en een deel van de professionals niet over de juiste kwalificaties beschikt. De aanbieder voert verbetermaatregelen door zodat de professionals over de juiste en actuele VOG's beschikken, maar voldoet nog steeds niet over voldoende gekwalificeerde professionals. Omdat de aanbieder ook ondersteuning biedt binnen de Jeugdwet geeft de toezichthouder het signaal door aan de IGJ.

Partners informeren elkaar zorgvuldig en conform de daarvoor geldende grondslagen over signalen die zij ontvangen en die van belang zijn voor andere partners. Daar waar nuttig en nodig wordt samen opgetrokken als de casuïstiek dit vraagt. Binnen de regio Centraal Gelderland wordt hier onder andere in voorzien door middel van het regionale signalenoverleg, waarin alle gemeenten en Inkoop SDCG vertegenwoordigd zijn.

Binnen de regio Centraal Gelderland is één regionaal meldpunt signalen zorg ingericht bij Inkoop SDCG, waar inwoners, medewerkers van gemeenten en professionals signalen of vermoedens van ondermaatse kwaliteit, dan wel signalen van onrechtmatigheid en zorgfraude kunnen melden.

Signalen die via het regionale 'Meldpunt signalen zorg'⁸ of via andere kanalen bij Inkoop SDCG worden gemeld worden intern binnen Inkoop SDCG besproken. Indien noodzakelijk worden vervolgens maatregelen genomen conform de interventiematrix zoals deze in het handhavingskader is opgenomen. Signalen die regionale afstemming behoeven, worden doorgeleid naar het regionaal signalenoverleg. In dit overleg vindt afstemming plaats met betrekking tot het vervolg van het signaal.

In **bijlage 3** wordt de verantwoordelijkheid van de samenwerkingspartners weergegeven.

In **bijlage 4** wordt weergegeven tussen welke samenwerkingspartners uitwisseling van informatie mogelijk is.

Handhavingskader

6. Handhavingsmogelijkheden na onderzoek

Het doel van de regionale contractering is om de geleverde kwaliteit en rechtmatigheid van hulp en ondersteuning door aanbieders te kunnen blijven waarborgen. Zowel binnen de inkoop, contractmanagement, lokale teams als binnen de diverse toezichtvormen worden activiteiten uitgevoerd die gericht zijn op de preventie, controle, handhaving en ketenbrede samenwerking, zoals ook in het toezichtkader uiteen is gezet. Dit handhavingskader richt zich op het sluitstuk van het proces: handhaving.

Met dit handhavingskader beschrijven we de uitgangspunten en werkwijze om de naleving van de wettelijke eisen en regionale contractvoorwaarden te bevorderen en te ondersteunen. Dit is uitgewerkt in een specifieke handhavingsstrategie waarin beschreven wordt welke interventies op welk moment worden ingezet om het gewenste nalevingseffect te bereiken. Hierdoor is de regio Centraal Gelderland transparant en duidelijk over de voorwaarden van de dienstverlening en de gevolgen bij het niet voldoen aan de wettelijke voorwaarden, gemeentelijke verordeningen en/of regionale contractvoorwaarden.

Regio Centraal Gelderland geeft uitvoering aan de naleving en handhaving binnen de Wmo en Jeugdwet⁹ volgens het concept 'Hoogwaardig Handhaven'.

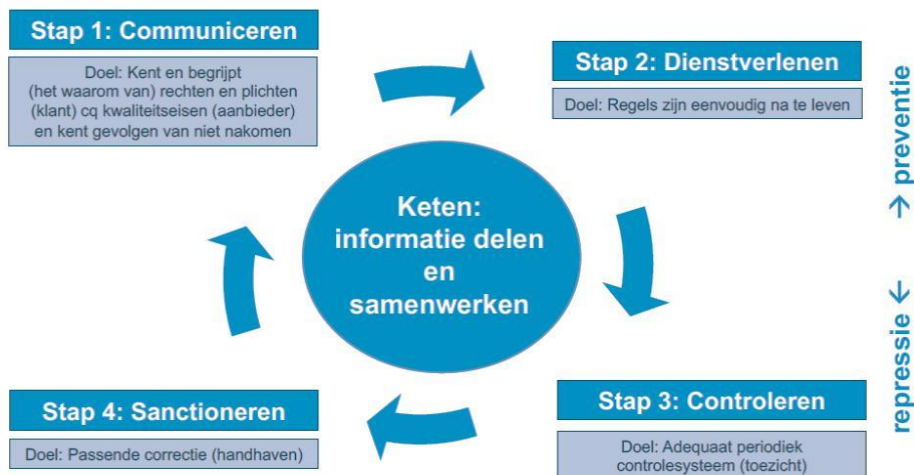
Dit concept bevat vier fasen die samen de 'Cirkel van naleving' vormen. De Cirkel van naleving richt zich op preventie (voorkomen) en repressie (sanctioneren) en heeft tot doel dat aanbieders (en cliënten) een grotere bereidheid hebben om zich aan de regels te houden.

8) 'Meldpunt signalen zorg' is het regionale meldpunt waar inwoners, aanbieders en derden signalen kunnen indienen. Het meldpunt is te bereiken via www.inkoopscg.nl.

9) De IGJ onderzoekt of aanbieders die onder de Jeugdwet vallen, voldoen aan de kwaliteitseisen die in de Jeugdwet zijn vastgelegd. Regio Centraal Gelderland toetst of deze aanbieders aan de regionale contracteisen voldoen.

HOE? Cirkel van naleving

Rechtmatige zorg, hoogwaardig handhaven
Klanten en aanbieders



Figuur 3: Cirkel van naleving ("Handhaving en naleving Wmo 2015 en Jeugdwet", VNG juni 2017).

Effectief handhaven bestaat uit een samenspel van preventieve en repressieve acties. Hierbij geldt dat preventie voor repressie gaat, want voorkomen is beter dan genezen.

Investeren aan de voorkant van het proces leidt ook tot minder corrigerend werk aan de achterkant van het proces. Dit wordt onder andere gedaan door ervoor te zorgen dat de gemaakte afspraken tussen de regio Centraal Gelderland enerzijds en aanbieders anderzijds aan de voorkant zo helder mogelijk zijn. Door tijdig te sturen op kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid ondervindt de inwoner minder nadelige gevolgen van onvoldoende of onjuiste zorg. Partnerschap tussen de regio Centraal Gelderland en de aanbieders is hierbij een belangrijke pijler, waarbij effectief en efficiënt wordt samengewerkt om de kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid van geleverde zorg en ondersteuning te kunnen waarborgen.

Gedurende de contractering wordt voortdurend gecontroleerd of de onderlinge afspraken nog voldoen of dat bijstelling nodig is. Zo weten alle partijen welke voorwaarden nageleefd moeten worden en kunnen problemen (vroegtijdig) voorkomen worden.

6.1 Uitgangspunten en voorwaarden bij handhaving

Regio Centraal Gelderland hanteert de volgende uitgangspunten bij de inzet van handhavingmaatregelen:

- We handhaven op basis van risico's, doelgericht en proportioneel;
- We treden slagvaardig op en hanteren korte behandeltermijnen in de handhaving;
- We kiezen voor het type maatregel dat in de desbetreffende situatie het meest doelgericht is: inzet van een lichte maatregel waar het kan, een zwaardere maatregel waar dit nodig is passend binnen de bepalingen van het contract. De keuze voor een maatregel dient proportioneel en subsidiair te zijn;
- Handhaving is maatwerk en zal in elke situatie apart worden afgewogen. Er is geen vaste volgorde van maatregelen. Een lichte maatregel gaat niet vanzelfsprekend vooraf aan een zware maatregel. Zo kan de regio Centraal Gelderland ook bij een eerste overtreding, direct de zwaarste maatregel inzetten, indien dit in het kader van de ernst van de situatie (subsidiair en proportioneel) noodzakelijk wordt geacht;
- Inkoop SDCG is door de gemeenten gemandateerd voor het nemen van handhavingbesluiten.

6.2 Afwegingskader

Om de juiste maatregel(en) te bepalen, hanteert de regio Centraal Gelderland de volgende wegingsfactoren:

- De ernst van de situatie:

- Ernst van het risico c.q. type schade;
 - De impact op de groep mensen waarop het risico van toepassing is of kan zijn;
 - Veiligheid van cliënten en personeel;
 - Het aantal eisen waaraan een aanbieder niet voldoet.
- De kans op herhaling van de gebeurtenis of het niet verbeteren van de situatie:
 - De structuur/organisatie van de hulpverlening gericht op kwaliteit, veiligheid en rechtmatigheid;
 - Of sprake is van recidive bij aanbieder.

6.3 Besluitvormingsproces

Voor de afweging van het inzetten van een maatregel is onderstaand proces afgesproken. Hierin is opgenomen welke handhavinginstrumenten wanneer worden ingezet en welke procedure daarbij gevolgd moet worden.

Signaal

- Er komt een melding binnen over gebrekkige kwaliteit en/of twijfels over de rechtmatigheid (fraude) van de hulp en ondersteuning.
- Contractmanager, kwaliteitscoördinator Inkoop SDCG en toezichthouder beoordelen het signaal. Wanneer het signaal daartoe aanleiding geeft, wordt gezamenlijk bepaald wie het onderzoek uitvoert.
- Contractmanager Inkoop SDCG of toezichthouder voert – afhankelijk van het signaal – een gesprek met de aanbieder.
- Een signaal dat regionale afstemming nodig heeft, wordt multidisciplinair besproken in het regionaal signalenoverleg.

Onderzoek

- De toezichthouder voert een kwaliteits- en/of rechtmatigheidsonderzoek (materiële controle) of fraude-onderzoek uit zoals besproken in hoofdstuk 2 en 3 van het toezichtkader, of de contractmanager Inkoop SDCG onderzoekt of wordt voldaan aan specifieke contractvoorwaarden.
- De toezichthouder of de contractmanager Inkoop SDCG legt de onderzoeksresultaten vast;
- De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op de onderzoeksbevindingen;
- Toezichthouder/contractmanager verwerkt eventuele opmerkingen van de aanbieder in een definitieve rapportage.

Oordeel en advies

- De toezichthouder/contractmanager geeft advies over de handhaving;
- Op initiatief van Inkoop SDCG bespreekt een multidisciplinair team de mogelijke maatregel(en). Voorbeeld van een samenstelling van een multidisciplinair team: contractmanager Inkoop SDCG, kwaliteitscoördinator Inkoop SDCG, toezichthouder, (business analist Inkoop SDCG), medewerkers betrokken gemeente(n), jurist Inkoop SDCG).

Handhaving

- De contractmanager Inkoop SDCG legt de bevindingen vast in correspondentie richting de aanbieder.

Figuur 4: Besluitvormingsproces binnen regio Centraal Gelderland.

Een maatregel wordt ingezet als het besluitvormingsproces zoals beschreven in figuur 4 is doorlopen. Inkoop SDCG kan in mandaat handhavingmaatregelen treffen conform de daartoe opgestelde mandaatregeling. Het gaat dan bijvoorbeeld over het versturen van een ingebrekestelling of ontbinden van een overeenkomst.

6.4 Handhavinginstrumenten

De volgende handhavinginstrumenten worden op grond van het toezicht- en handhavingkader ingezet:

1. Advies- en stimuleringsmaatregelen;
2. Corrigerende maatregelen;
3. Privaatrechtelijke maatregelen;
4. Strafrechtelijke maatregelen.

Onderstaand figuur geeft de ordening aan van lichte naar zware maatregelen.

Wetgeving	Soort maatregel
-----------	-----------------

Advies- en stimuleringsmaatregel	Geven van informatie, advies en voorlichting Actieve openbaarmaking rapporten van het toezicht
Corrigerende maatregel	Gesprek met bestuur van aanbieder Opstellen verbeterplan door aanbieder Verscherpt toezicht door middel van heronderzoeken door toezichthouder Intensievere contractmonitoring
Privaatrechtelijke maatregel	Ingebrekestelling/hersteltermijn Uitbreiding controle Opvoeren controlefrequentie Cliëntenstop Betaalstop Boete Ontbinding overeenkomst Terugvordering bij aanbieder i.v.m. fraude en onverschuldigde betalingen Eisen van een schadevergoeding
Strafrecht	Aangifte doen

Figuur 5: Handhavingsmodel regio Centraal Gelderland.

In **bijlage 5** zijn alle handhavingsmaatregelen, inclusief taken en verantwoordelijkheden opgenomen.

6.4.1 Advies- en stimuleringsmaatregel

Advies- en stimuleringsmaatregelen zijn informele niet-wettelijk voorgeschreven interventies. De interventies worden niet als handhavingsmaatregel beschouwd omdat ze vast onderdeel uitmaken van het toezicht. Advies- en stimuleringsmaatregelen hebben als doel de aanbieder tot nadenken te zetten over de betekenis van de bevindingen van het toezicht en de wijze waarop aanbieder verbeteringen binnen de organisatie kan aanbrengen.

6.4.2 Corrigerende maatregel

Corrigerende maatregelen zijn interventies die tot doel hebben een geconstateerde tekortkoming door de aanbieder zelf ongedaan te laten maken. Bijvoorbeeld het opstellen van een verbeterplan of verscherpt toezicht door middel van heronderzoeken of strengere contractmonitoring.

6.4.3 Privaatrechtelijke maatregelen

Binnen de regio Centraal Gelderland zijn door Inkoop SDCG namens de gemeenten contractuele afspraken gemaakt met Wmo- en Jeugd-aanbieders. Hierdoor is sprake van een privaatrechtelijke (rechts)verhouding.

De contractmanager voert structurele gesprekken met (een deel van) de aanbieders. Als blijkt dat een aanbieder niet voldoet aan de gestelde voorwaarden uit de raamovereenkomst gaat de contractmanager hierover het gesprek aan met de aanbieder. Dit gesprek is gericht op het binnen redelijke termijn alsnog volledig nakomen van de verplichtingen uit de raamovereenkomst.

Als herstel van de geconstateerde tekortkomingen binnen de gestelde termijn uitblijft, kan Inkoop SDCG in opdracht van de gemeenten overgaan tot het nemen van juridische stappen op grond van het privaatrecht (opgenomen in het Burgerlijk Wetboek), zoals:

- Ingebrekestelling;
- Cliëntenstop;
- Betaalstop;
- Opleggen van een boete van € 25.000;
- Ontbinding overeenkomst;
- Terugvordering;
- Eisen van een schadevergoeding.

Ingebrekestelling

De functie van een ingebrekestelling is om de aanbieder die zijn afspraken niet nakomt nog een laatste mogelijkheid te geven voor het voldoen aan de overeengekomen voorwaarden.

Een ingebrekestelling is een schriftelijke mededeling waarbij de aanbieder wordt aangemaand om de overeengekomen afspraken na te komen.¹⁰ Hierbij wordt een redelijke termijn gesteld (let op: uiterste

¹⁰Burgerlijk Wetboek artikel 6:82.

datum) dat de aanbieder zijn verplichtingen moet nakomen. In de schriftelijke aanmaning moet duidelijk worden omschreven wat de geconstateerde tekortkomingen zijn, wat er verbeterd moet worden en op grond van welke bepaling uit de overeenkomst dit moet geschieden. De contractmanager kan de aanbieder bijvoorbeeld verzoeken een verbeterplan op te stellen. De aanbieder dient zelf in zijn plan op te nemen welke maatregelen getroffen zullen worden om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen en de hulp en ondersteuning te verlenen volgens de voorwaarden uit de contracten. Als de aanbieder niet binnen de door Inkoop SDCG gestelde termijn de overeenkomst alsnog volledig nakomt, dan is de aanbieder in verzuim.¹¹

In sommige gevallen is een aanbieder direct in verzuim en hoeft er geen ingebrekestelling te versturen.¹² Inkoop SDCG kan overgaan tot ontbinding van de overeenkomst in het geval het verzuim is ingetreden.

Cliëntenstop

Een cliëntenstop houdt in dat de in zorg zijnde cliënten de betreffende ondersteuning wel blijven ontvangen, maar de aanbieder krijgt geen toewijzingen voor nieuwe cliënten.

In de specifieke inkoopvoorwaarden is opgenomen dat per direct een cliëntenstop kan worden opgelegd wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de inwoner en de kwaliteit van de dienstverlening in het geding is, maar in elk geval:

- 1) In een situatie zoals beschreven in het Algemeen Programma van Eisen:
 - Eis 6: indien er sprake is van een situatie, naar de mening van opdrachtgever, waarin de veiligheid van de cliënt niet gewaarborgd is.
 - Eis 7: indien er sprake is van een situatie, naar de mening van opdrachtgever, waarbij de eis zoals in dit artikel is beschreven niet is opgevolgd.
- 2) Indien er negatieve ervaringen zijn van andere gemeente(n) waar opdrachtnemer actief is/was.
- 3) Indien er sprake is van lopende onderzoeken/inspectie naar misstanden en/of fraude bij opdrachtnemer, of bij gerelateerde (zuster) organisaties (waaronder ook onderaannemers).
- 4) Bij (onderzoek naar) fraude:
 - a. Het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte.
 - b. Bedrog.
 - c. Benadeling van rechthebbenden.
 - d. Verduistering bij de uitvoering van Wmo- of Jeugdzorg door de opdrachtnemer, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop opdrachtnemer geen recht heeft of kan hebben.

Betaalstop

Bij een betaalstop (opschorting van betaling)¹³ kan de gemeente de betaling van zorggelden stopzetten totdat de aanbieder weer voldoet aan de voorwaarden uit de overeenkomst. De betaalstop is een pressiemiddel om de aanbieder aan de voorwaarden te laten voldoen. Als de aanbieder weer aan zijn verplichtingen voldoet dan gaat de gemeente alsnog over tot betaling. Het gaat om een tijdelijke periode dat de gemeente de betalingen opschort.

Boete

Een aanbieder is verplicht om bewijsstukken en/of verklaringen aan te leveren. Wanneer de aanbieder niet of niet binnen de gestelde termijn de bewijsstukken en/of verklaringen heeft aangeleverd, kan aan de aanbieder direct een opeisbare boete van € 25.000 (zegge: vijftienduizend euro) per gebeurtenis opgelegd worden.

Ontbinding van de overeenkomst

Als een aanbieder in verzuim is, kan Inkoop SDCG de overeenkomst met de aanbieder ontbinden. Deze ontbinding hoeft niet via de rechter te lopen, dit kan ook door een schriftelijke mededeling. Ontbinding betekent dat de overeenkomst eindigt op het moment van de ontbinding. Ontbinding van de overeenkomst heeft geen terugwerkende kracht. Dit houdt in dat de betalingen vanaf het moment van de ontbinding zonder rechtsgrond worden verricht, omdat de overeenkomst is geëindigd.

Bij het ontbinden van een overeenkomst is het van belang dat de continuïteit van ondersteuning van de in zorg zijnde cliënten wordt gewaarborgd. Cliënten dienen warm te worden overgedragen naar een

¹¹ Verzuim is een juridisch begrip uit het verbintenissenrecht en dit treedt in als de schuldenaar zijn afspraken uit de overeenkomst niet nakomt, ook niet na het stellen van een uiterste termijn (welke redelijk moet zijn).

¹² Burgerlijk Wetboek artikel 6:83.

¹³ Burgerlijk Wetboek artikel 6:52 t/m 6:57.

andere aanbieder, hetgeen in de praktijk veel onrust voor de cliënten meebrengt. Het warm overdragen van cliënten is een taak van de overdragende aanbieder. Het kan voorkomen dat de aanbieder dit niet of niet zorgvuldig doet.

Het is daarom van belang om voorafgaand aan de ontbinding de consequenties voor de cliënten te overzien, afspraken te maken met de aanbieder met betrekking tot de warme overdracht en ook deze afspraken voldoende te monitoren. In het belang van cliënten kan het wenselijk zijn dat consultants samen met de cliënt op zoek gaan naar een passende alternatieve aanbieder.

Terugvordering

In het geval uit een rechtmatigheidsonderzoek (materiële controle) of fraude-onderzoek van de toezichthouder volgt dat door de aanbieder onrechtmatig is gedeclareerd en bijvoorbeeld een vordering ontstaat op grond van onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking, kan de gemeente dit bedrag bij de aanbieder terug eisen. Deze bevoegdheid ligt bij de gemeenten.

6.4.4 Strafrechtelijke maatregel

Het strafrecht is gericht op het straffen van bepaald gedrag (relevant voor fraude-onderzoek). Wanneer het vermoeden bestaat dat een strafbaar feit is gepleegd door een aanbieder (rechtspersoon) of een persoon binnen de organisatie (natuurlijk persoon), dan kan daarvan aangifte gedaan worden bij het Openbaar Ministerie (OM). Het OM beslist over strafrechtelijke vervolging.

De burgemeester kan namens de gemeente aangifte doen en kan via een volmacht de aangifte laten doen door een derde.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Definities centrale begrippen

Aanbieder Persoon of organisatie die hulp en ondersteuning verleent aan een inwoner en hiervoor kosten in rekening brengt.

AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming is Europese privacywetgeving en gaat over de bescherming van persoonsgegevens.

Calamiteit Iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de geleverde hulp en ondersteuning en die heeft geleid tot de dood van, of een ernstig lichamelijk of psychisch schadelijk gevolg voor een cliënt.

Contractmonitoring Het proces waarbij contractafspraken (met klanten of leveranciers) duidelijk, transparant en controleerbaar (centraal) vastgelegd, beheerd én bewaakt worden, met de mogelijkheid hier actief op te sturen.

Doelmatigheid De (voorgenomen) manier van handelen, geleverde inspanningen en/of uitgaven dragen daadwerkelijk bij aan de realisatie van het beoogde doel (zoals opgenomen in het ondersteunings- of behandelplan) en dat de kosten/inspanning in verhouding staan tot de opbrengsten.

Gemeenten De gemeenten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

GGD GM Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Gelderland-Midden.

Handhaving Het toepassen c.q. uitvoeren van een gekozen interventie en/of maatregel met als doel het bevorderen van naleving van wetten en regels.

IGJ Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en jeugdhulp in Nederland.

Inwoners Inwoners woonachtig in de regio Centraal Gelderland die gebruik maken van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo 2015 of Jeugdwet.

Inkoop SDCG Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland verzorgt de inkoop van Wmo zorg en Jeugdhulp in opdracht van de regio Centraal Gelderland.

Jeugdwet Wet waarin hulp, zorg en hulp en ondersteuning voor jeugdigen en ouders is geregeld.

Lokale teams Toegangsloket van de gemeenten voor het Sociaal Domein. Inwoners kunnen hun behoefte aan Wmo- ondersteuning of Jeugdhulp melden bij de lokale teams van de gemeente. Iedere gemeente heeft de toegang op een eigen wijze ingericht. Op de website van de betreffende gemeente staat vermeld hoe contact op kan worden genomen met een medewerker van de lokale teams.

MGR SDCG Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein Centraal Gelderland is een samenwerkingsverband waar op verschillende terreinen wordt samengewerkt op het terrein van zorg, onderwijs en participatie.

Signaal Een signaal is een melding over een aanbieder waarmee de melder wijst op een in zijn ogen ontoelaatbare situatie.

Toezicht Het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren.

Toezichthouder Ambtelijke functie, waarbij functiehouder informatie verzamelt over de rechtmatigheid van de verstrekte voorziening en/of de kwaliteit van de instellingen controleert die onder de Wmo 2015 en de Jeugdwet vallen, zich daarover een onafhankelijk oordeel vormt en indien nodig ingrijpt.

Wmo 2015 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 waarin de ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie is geregeld.

ZIN Zorg in natura. Gemeenten hebben een deel van de zorg ingekocht bij aanbieders. Hiervoor zijn contracten afgesloten. Hierin zijn voorwaarden opgenomen en kwaliteitseisen vastgelegd.

Zorg en ondersteuning Zorg en ondersteuning zoals omschreven in de Wmo 2015 en Jeugdwet.

Bijlage 2: Toetsingskader Wmo van GGD Gelderland-Midden

1 Doelmatigheid voorziening
<i>Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a).</i>

1.1 Ondersteuningsplan	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/ Deels/N.v.t.
Eis 2 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen	
Ongeacht de verwijzer (toegang of geautoriseerde verwijzer) wordt de te verlenen ondersteuning door de opdrachtnemer verwerkt in een ondersteunings- of behandelplan. Dit plan dient gereed te zijn voor de start van de ondersteuning.		
Cliënt en ook het sociale netwerk van cliënt zijn betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan en de cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren.		
Het ondersteuningsplan is ondertekend door de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger.		
Het bijstellen van de begeleidingsdoelen gedurende de uitvoering van het ondersteuningsplan dient altijd te gebeuren in afstemming met de Toegang.		
Eis 2 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen groepsbegeleiding stabiel wordt geboden	
In het ondersteuningsplan zijn in ieder geval de volgende onderwerpen beschreven: <ul style="list-style-type: none"> - De kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënt en welke hulp/ondersteuning wordt geboden. - Welke doelafspraken cliënt en opdrachtnemer maken en hoe zij deze gaan bereiken. - Binnen welk tijdsbestek deze doelen moeten worden behaald en hoeveel uur daarvoor nodig is. - Binnen welk tijdsbestek er kan worden afgeschaald naar minder uren en/of een eenvoudigere ondersteuningsinzet. - Hoe opdrachtnemer de nazorg vormgeeft en de eventuele overdracht naar andere zorgvormen. - Wanneer geëvalueerd wordt (datum vastgelegd). - De inzet van en afstemming met algemene voorzieningen (indien van toepassing). - In het plan staat de naam van de eerstverantwoordelijke (medewerker van de opdrachtnemer) vermeld. De eerstverantwoordelijke of diens vervanger is goed bereikbaar. - In het plan staat vermeld wie de casusregisseur of coördinator is (in het geval van meervoudige, complexe problematiek dient een regisseur te zijn aangewezen (zie eis 5 Casusregie). - De inbreng van een multidisciplinair team (indien van toepassing) is beschreven in het ondersteuningsplan. - De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen (indien van toepassing), is beschreven in het ondersteuningsplan. - De afstemming op andere vormen van geboden hulp en zorg is beschreven in het ondersteuningsplan (zie eis 4 Afstemming). 		
In afwijking van eis 2 van het Inkoopdocument Algemeen programma van eisen is voor Groepsbegeleiding Stabiel het volgende niet van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> - Doelafspraken tussen de cliënt en zorgaanbieder en; 		

- Het tijdsbestek waarbinnen deze doelen moeten worden behaald.		
Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	Alle zorgvormen	
Rapportage vindt doelgericht en regelmatig plaats		
Er vindt urenregistratie plaats van de geleverde ondersteuning.		
Eis 2 inkoopdocument Zorgvorm specifieke eisen Beschermd wonen	Beschermd wonen	
Aanbieder zet in op het bevorderen van zelfredzaamheid en het vergroten van de zelfstandigheid van cliënten. Daar waar sprake is van intramurale zorg, zet de aanbieder in op het doorstromen naar zelfstandig wonen. Doelstellingen hieromtrent worden vastgelegd in het ondersteuningsplan dat aanbieder samen met cliënt maakt.		
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding basis	Begeleiding Basis	
<u>Tot 1 juli 2022:</u> Het opstellen van een ondersteuningsplan wordt uitgevoerd door een professional met minimaal een opleiding op mbo-4/beginnend hbo niveau.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Het opstellen van een ondersteuningsplan wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde mbo-4 opleiding richting Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		
Eis 2 Inkoopdocument Begeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Begeleiding	
De aanbieder investeert aantoonbaar in het innoveren en eventueel afbouwen van zorg, dat wil zeggen het verkorten van de zorgduur en het verminderen van het aantal begeleidingsuren. Bij begeleiding betekent dit dat de aanbieder waar mogelijk werkt aan het afbouwen van begeleiding naar voorliggende voorzieningen en/of naar de inzet van het sociaal netwerk, bij voorkeur met behulp van sociale netwerkstrategieën.		
Er wordt ingezet op het afschalen van Begeleiding specialistisch naar Basis begeleiding (zie eis 1). Hierover worden concrete afspraken gemaakt in het ondersteuningsplan van de cliënt.		
Productbeschrijving Beschermd wonen zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	Beschermd wonen Zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	
Aanbieder maakt in het ondersteuningsplan met de cliënt, afspraken over de bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantooruren. Voornamelijk over de inzet van medewerkers in de nacht en het weekeinde worden afspraken gemaakt, evenals over de eventuele aanrijtijd die noodzakelijk is bij onverwachte inzet. Deze is nooit langer dan 30 minuten.		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H01	Huishoudelijke Ondersteuning 01H01	
Met de cliënt dient de aanbieder overleg te voeren over hoe, passend binnen de opdracht, de dienstverlening wordt ingevuld. De aanbieder legt de afgesproken zaken vast in een schriftelijke overeenkomst/werkplan, dat in het bezit blijft van de cliënt.		
De medewerker AV-HO tekent wijzigingen en/of extra afspraken tussen de cliënt en medewerker AV-HO hierin aan.		
Aanbieder sluit een schriftelijke overeenkomst met de cliënt waarvoor zij AV-HO gaat leveren. Hierin is minimaal opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Wat de cliënt en zijn/haar netwerk zelf kan doen. • Tot welke doelgroep de cliënt behoort. • Aantal uren ondersteuning per week, frequentie en wanneer AVHO wordt verleend (planning). 		

<ul style="list-style-type: none"> Welke activiteiten moeten worden verricht. 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H01	Huishoudelijke Ondersteuning 01H01	
<p>Het resultaat van Huishoudelijke ondersteuning is:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een schoon en leefbaar huis. De lichte huishoudelijke taken worden uitgevoerd (bed opmaken, stoffen, afwassen, kamers opruimen, vuilniszak verwisselen) en de zware huishoudelijke taken worden uitgevoerd (stofzuigen, schrobben/soppen van sanitair en keuken, dweilen, bedden verschoneren, opruimen huishoudelijk afval). Beschikken over schone was (wassen in wasmachine, drogen in droger of ophangen/afhalen, vouwen en opbergen). De cliënt dient zoveel als mogelijk te zorgen voor strijkvrij wasgoed (n.v.t. voor gemeente Rheden en Rozendaal). Beschikken over boodschappen (n.v.t. voor gemeente Duiven, Westervoort, Renkum, Rheden, Rozendaal en Zevenaar). Opruimen van boodschappen (n.v.t. voor gemeente Arnhem, Duiven, Westervoort, Rheden, Rozendaal en Zevenaar). De maaltijden zijn verzorgd (bereiden van broodmaaltijden en opwarmen van warme maaltijd) (n.v.t. voor gemeente Arnhem, Rheden, Rozendaal en Zevenaar). 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H02	HO 01H02	
<p>De maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activeren van de cliënt zodat hij/zij een eigen huishouden kan (blijven) voeren. Aanleren van huishoudelijke taken. Stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt in de huishouding via instructie, advies en voorlichting. Organiseren en structureren van de dagelijkse huishoudelijke taken en dagelijks leven. Indien een cliënt licht verminderd of geen eigen regie over het huishouden kan voeren wordt ondersteuning geboden bij regie. Overname van huishoudelijke taken wanneer activeren en aanleren niet mogelijk is. Sturen op afschalen. 		
<p>De subresultaten van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licht en zwaar huishoudelijke werk (in de woning) uitvoeren t.b.v. een schoon - en leefbaar huis. De was verzorgen (wassen, ophangen, afhalen, vouwen, eventueel strijken en opbergen). De cliënt dient zoveel als mogelijk te zorgen voor strijkvrij wasgoed. Huishoudelijke spullen in orde houden. Dit houdt in het ervoor zorgen dat er voldoende schoonmaakspullen in huis zijn. Boodschappen verzorgen indien er geen voorliggende voorziening is (n.v.t. gemeente Arnhem). Het bereiden en klaarzetten van broodmaaltijden, het opwarmen van kant- en klaar maaltijden in de magnetron en in het geval van kinderen het bereiden en klaarzetten van de volledige maaltijd (ook buiten reguliere werktijden). Het gedeeltelijk overnemen van de organisatie van het huishouden waaronder afstemming met aanwezige zorg (meervoudige problematiek). Het stimuleren van de zelfwerkzaamheid van de cliënt in diens huishouden via instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden. Het aanleren van werkzaamheden gericht op het huishouden waaronder ook het bereiden en klaarzetten van (brood) maaltijden 		

en zelfverzorging (hieronder wordt verstaan het verzorgen van de cliënt, zijn gezinsleden en kinderen).		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H03	HO 01H03	
De maatwerkvoorziening COT is, naast de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning, gericht op: <ul style="list-style-type: none"> - Activeren van de cliënt zodat hij/zij een eigen huishouden kan (blijven) voeren. - Aanleren van huishoudelijke taken. - Stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt in de huishouding via instructie, advies en voorlichting. - Organiseren en structureren van de dagelijkse huishoudelijke taken en dagelijks leven. - Regie voeren of ondersteunen bij regie voeren. - Overname van huishoudelijke taken wanneer activeren en aanleren niet mogelijk zijn. - Sturen op afschalen. 		
Aanvullend op de beschreven subresultaten bij de maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning (01H02), zijn de subresultaten van de maatwerkvoorziening COT gericht op: <ul style="list-style-type: none"> - Het ondersteunen bij zorg (niet de opvoeding, maar bijvoorbeeld ondersteunen bij de wasverzorging, afruimen en andere praktische zaken). - Zelfverzorging: het verzorgen van de cliënt en andere gezinsleden (ook kinderen). Het gaat hier om hulp ondersteunend naar 'persoonlijke verzorging'. Bijvoorbeeld een maaltijd klaarzetten en een potje leggen. Maar niet om de activiteiten die onder de Zvw/Wlz functie 'persoonlijke verzorging' vallen. - Het organiseren van het dagelijks leven, zoals weekstructuur, dagplanning, organiseren van belangrijke afspraken. - Het begeleiden en ondersteunen bij administratieve handelingen, zijnde geen financiële handelingen, zoals bankzaken, overschrijven en/of zaken met Digi-D. - Toe leiden naar financiële ondersteuning wanneer nodig. - Contacten aangaan met het netwerk. - Het begeleiden en stimuleren naar algemene- en voorliggende voorzieningen, bijvoorbeeld naar een buurt- of inloophuis. 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H04	HO 01H04	
De dienstverlening is gericht op één of meerdere van de hieronder vermelde resultaten. De gemeentelijke toegang bepaalt voor welke resultaten een indicatie wordt afgegeven: <ul style="list-style-type: none"> - Een schoon en leefbaar huis. De lichte huishoudelijke taken worden uitgevoerd (bed opmaken, stoffen, afwassen, kamers opruimen, vuilniszak verwisselen) en de zware huishoudelijke taken worden uitgevoerd (stofzuigen, schrobben/soppen van sanitair en keuken, dweilen, bedden verschonen, opruimen huishoudelijk afval). - Beschikken over schone was (wassen in wasmachine, drogen in droger of ophangen/afhalen, vouwen en opbergen). - Beschikken over boodschappen - Opruimen van boodschappen - De maaltijden zijn verzorgd (bereiden van broodmaaltijden en opwarmen van warme maaltijd) 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H02 Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H03 Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H04	Huishoudelijke ondersteuning 01H02 Huishoudelijke ondersteuning 01H03	

	Huishoudelijke ondersteuning 01H04	
In het ondersteuningsplan worden de doelen en methodische aanpak gedefinieerd in lijn met het plan dat vanuit het lokale team is opgesteld. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van Sociale Netwerkstrategieën.		
Eis 2 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder biedt naast begeleiding een werkplek waar cliënt kan (toewerken naar) werken/ een bijdrage leveren aan anderen of de maatschappij (cliënt doet iets voor anderen). Hierbij wordt aantoonbaar gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling én ontwikkeling van werknemersvaardigheden (passend bij de gestelde doelen).		
Eis 4 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk levert een aantoonbare inzet op ontwikkeling van cliënt en waar mogelijk op doorstroom (= stappen zetten op de participatieladder) en uitstroom naar betaald werk, opleiding of vrijwilligerswerk of minder ondersteuning door aanbieder aan cliënt.		
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Activerend werk Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
Het traject is erop gericht om cliënten die zich op trede 1 t/m 4 van de participatieladder bevinden inzicht te geven in de wensen en mogelijkheden ten aanzien van werk. Aan het einde van het traject heeft de cliënt inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • Eigen talenten, kwaliteiten en ervaring. • Het perspectief op werk. • Een passende werkplek en/of werkveld. • Opleidingsmogelijkheden. • De te nemen vervolgstappen. • De eerste aanzet voor het CV (opbouw portfolio). 		
De trajectduur is maximaal 3 maanden.		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend werk oriëntatiefase	
Het traject van de oriëntatiefase wordt afgesloten met een schriftelijk advies over een passende werkplek en/of werkveld, opleidingsmogelijkheden en de te nemen vervolgstappen.		
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
Het advies vindt plaats in afstemming met de lokale toegang en uitkerende instantie.		
Het advies wordt samen met cliënt opgesteld (schriftelijk) en door of met toestemming cliënt aan lokale toegang verstrekt.		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk ontwikkelarrangementen	
Bij een ontwikkelarrangement gaat het om de ontwikkeling naar een volgende trede op de participatieladder(resultaatgericht).		
Het arrangement bevat, naast een aanbod van passende werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, de begeleiding van het traject dat de cliënt moet doorlopen om een volgende trede op de participatieladder te bereiken.		
Productbeschrijvingen activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikke-	

	larrangement naar trede 3	
Het traject is erop gericht dat de cliënt zich ontwikkelt naar trede 3 van de participatieladder. De cliënt voert aan het einde van het traject taken uit met lage werkdruk, weinig eigen verantwoordelijkheid en/of zelfstandigheid.		
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		
Het traject omvat trajectbegeleiding en werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, waardoor cliënt een bijdrage kan leveren op de werkplek.		
Het traject is gericht op het ontwikkelen van talenten, mogelijkheden, het bieden van structuur en aanzet tot werknemersvaardigheden van de cliënt conform de afgesproken doelen.		
Productbeschrijvingen activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement naar trede 4	
Het traject is erop gericht dat de cliënt zich ontwikkelt naar trede 4 van de participatieladder. De cliënt voert aan het einde van het traject voor de aanbieder zelfstandig werkzaamheden of taken uit. Er is sprake van (enige mate van) verantwoordelijkheid en werkdruk en/of de opbrengst van de cliënt heeft economische waarde.		
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		
Het traject omvat trajectbegeleiding en werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, die bijdragen aan het verrichten van onbetaald werk.		
Het traject is gericht op (het ontwikkelen van) de talenten en mogelijkheden van de cliënt en het opdoen en/of versterken van werknemersvaardigheden en arbeidsritme en van basisvakvaardigheden conform de afgesproken doelen.		
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement naar trede 5	
Het traject is erop gericht dat de cliënt zich ontwikkelt naar trede 5 van de participatieladder. De cliënt heeft aan het einde van het traject betaald werk, eventueel met aanvullende uitkering en/of instrumenten van UWV of Werk & Inkomen (gemeente) of is gestart met een beroepsopleiding met studiefinanciering.		
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		
Het traject omvat trajectbegeleiding en activiteiten gericht op het ontwikkelen van vakvaardigheden en het voorbereiden op en vinden van betaald werk en/of het starten van een beroepsopleiding met studiefinanciering.		
Het traject is gericht op het onderhouden van werknemers- en vakvaardigheden, het voorbereiden op deelname arbeidsmarkt of beroepsopleiding conform de afgesproken doelen.		
Tijdens het traject wordt gekeken of de cliënt in aanmerking komt voor betaald werk met ondersteuning waarbij een beroep gedaan kan worden op instrumenten vanuit de participatiewet of het UWV. Dit gebeurt in overleg met Werk & Inkomen in de betreffende gemeente of het UWV. Het Centrum voor Activerend werk kan hierbij op verzoek ondersteunen (www.activerendwerk.nl)		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk Stabiel arrangementen	
Bij een stabiel arrangement gaat het om het behouden of versterken van de mate van participatie binnen een trede van de participatieladder (in-zetgericht).		

Het arrangemente duurt maximaal 2 jaar en kan worden verlengd.		
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijvingen Stabiel arrangemente Activerend werk, stabiel op trede 3	Activerend Werk Stabiel arrangemente, trede 3	
De cliënt participeert op trede 3 van de participatieladder met lage werkdruk, weinig eigen verantwoordelijkheid.		
Het traject omvat begeleiding en werkzaamheden waardoor cliënt een bijdrage kan leveren op de werkplek.		
Het traject sluit aan op talenten en mogelijkheden van de cliënt en het bieden van structuur conform afgesproken doelen.		
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijvingen Stabiel arrangemente Activerend werk, stabiel op trede 4	Activerend Werk Stabiel arrangemente, trede 4	
De cliënt participeert op trede 4 van de participatieladder en voert zelfstandig werkzaamheden of taken uit. Er is sprake van (enige mate van) verantwoordelijkheid en werkdruk en/of de opbrengst van de cliënt heeft economische waarde.		
Het traject: <ul style="list-style-type: none"> • Omvat begeleiding en werkzaamheden waardoor cliënt onbetaald werk kan doen. • Sluit aan op de talenten en mogelijkheden van de cliënt. • Is gericht op het behouden/versterken van de mogelijkheden van de cliënt. • Is gericht op het behouden/versterken van arbeidsritme conform afgesproken doelen. • 		

1 Op de website www.inkoopscg.nl staat een limitatief overzicht met relevante mbo-/hbo-/wo-opleidingen richting Zorg en Welzijn

1.2 Evaluatie	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 3 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	alle zorgvormen	
Op initiatief van opdrachtnemer vindt, tenminste 6 weken voor afloop van de indicatie, evaluatie plaats van het ondersteunings- of behandelplan en de uitvoering daarvan. Wanneer het traject langer duurt dan een jaar vinden er in overleg meerdere evaluaties plaats.		
Elke evaluatie wordt besproken met de cliënt en er wordt een verslag gemaakt, dat ondertekend is door de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger, zodat helder is dat deze evaluatie is besproken met de desbetreffende cliënt.		
Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de motivering waarom dat doel of resultaat niet gehaald is. De opdrachtnemer beschrijft de wijze waarop de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.		
De evaluatie wordt altijd gedeeld met de opdrachtgever indien de opdrachtgever de verwijzer is. Is de opdrachtgever niet de verwijzer, dan kan, op verzoek van de opdrachtgever en met toestemming van cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger, de evaluatie worden gedeeld met opdrachtgever. Dit is nodig om de toewijzing en vordering hiervan te monitoren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.		
Eis 3 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanvullend op de algemene eisen is aanbieder Activerend werk verantwoordelijk voor het voorbereiden en plannen van een evaluatiegesprek 6 weken		

voorafgaande aan het einde van de lopende toewijzing met cliënt en het lokaal team.		
---	--	--

1.3 Ondersteuning
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding basis
De begeleiding is planbaar. Basis begeleiding vindt vrijwel altijd plaats op geplande momenten.
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving Begeleiding basis Wmo
Begeleiding basis is gericht op: <ul style="list-style-type: none"> - Cliënten activeren en aanbrengen van dagstructuur. - Cliënten stabiel houden: op orde brengen of handhaven van de situatie. - Oefenen en inslijpen/toepassen van praktische vaardigheden samen met de cliënt om achteruitgang te voorkomen. - Ondersteunen bij het regelen/overnemen van dagelijks/praktische bezigheden (financiën, dagstructuur, zelfstandig wonen, participatie, sociale contacten, gezondheid/persoonlijke verzorging, e.d.). - Ondersteuning mantelzorg.
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving Begeleiding specialistisch Wmo
Begeleiding specialistisch is gericht op: <ul style="list-style-type: none"> - Blijven meedoen in de maatschappij bij ernstig regieverlies. - En/of het overbruggen tot een behandelingstraject. - En/of het methodisch trainen van vaardigheden volgend op behandeling. - En/of ontwikkelingsgericht trainen van vaardigheden met behulp van methodische interventies.
Gespecialiseerde begeleiding kan plaatsvinden op geplande en ongeplande momenten.
Eis 5 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen
Van ieder product in deze zorgvorm maakt nadrukkelijk ook onderdeel uit dat aanbieder de cliënt ook (mede) begeleidt naar een vorm van daginvulling zoals (activerend) werk.
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijvingen Intramuraal wonen intensief
Ondersteuning is continu in de nabijheid. Dat betekent dat ondersteuning in de woning aanwezig is en direct kan reageren op situaties die het dagelijks leven van cliënten verstoren. Ook 's nachts is begeleiding aanwezig.
Er zijn minimaal 3 tot 4 keer per week individuele contactmomenten tussen de cliënt en de begeleider.
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijvingen Intramuraal beschermd wonen basis
De ondersteuning wordt in groepsverband en individueel geleverd. Dit is afhankelijk van de behoefte van de cliënt.
Er zijn minimaal 3 individuele contactmomenten per week.
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijvingen Groepswonen met intensieve begeleiding
De ondersteuning is op vaste momenten gedurende de dag en eventueel avond aanwezig. Afhankelijk van de behoefte van de cliënten kan dat ook in het weekeinde het geval zijn.
Daarnaast is de ondersteuning 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar (binnen 5 minuten) en zo nodig beschikbaar (binnen 30 minuten).
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijving Zelfstandig wonen met intensieve begeleiding
De ondersteuning is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar (binnen 5 minuten) en zo nodig beschikbaar (binnen 30 minuten).
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijving Bed & Break
Gedurende het verblijf kan de cliënt gebruik maken van bijbehorende ondersteuning op geplande en ongeplande momenten 24 uur per dag (24- uurs bereikbaarheid, indien noodzakelijk beschikbaarheid). Bereikbaar binnen 5 minuten, zo nodig beschikbaar binnen 30 minuten.
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijving Logeren
Gedurende het verblijf kan de cliënt gebruik maken van de ondersteuning die in de verblijfssetting aanwezig is. Dat wil zeggen dat er sprake is van geplande, ongeplande zorg en toezicht. (24 uurs aanwezigheid en het signaleren van hulpvragen).
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Groepswonen met intensieve begeleiding

Het product groepswonen met intensieve begeleiding wordt in principe voor een periode van maximaal 2 jaar ingezet, met als doel doorstroming naar (begeleid) zelfstandig wonen.
De bewoner ervaart meerwaarde van het geclusterd wonen door het contact met medebewoners en de gedeeltelijke groepsgewijze begeleiding. De begeleiding wordt deels individueel en deels in groepsverband geleverd.
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H02 Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H03
De huishoudelijke ondersteuner / COT heeft een actieve signalerende functie t.a.v. de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt.
Eis 1 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen
De aanbieder onderschrijft de uitgangspunten van Activerend werk: <ul style="list-style-type: none"> - Zo passend mogelijk: de kracht, kwaliteiten, mogelijkheden en ondersteuningsvraag van de cliënt staan centraal in relatie tot de gestelde doelen. - Zo lokaal mogelijk: werkplekken worden zoveel mogelijk in de nabijheid van de cliënt georganiseerd. - Zo regulier mogelijk: bij voorkeur vindt het werk plaats op een reguliere werkplek. - Gericht op ontwikkeling: waar mogelijk vergroten of anders versterken of behouden van de mate van participatie (gekoppeld aan de participatieladder) en op persoonlijk vlak: groei van zelfvertrouwen en sociale vaardigheden en betere zelfbeheersing en gezondheid.
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk
De begeleider is op de werkplek of nabij.
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk
De begeleider is deels op afstand.
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk
De begeleider is op afstand.
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Stabiel arrangement Activerend werk, stabiel op trede 3
De begeleider is op de werkplek of nabij.
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Stabiel arrangement Activerend werk, stabiel op trede 4
De begeleider is meer op afstand.
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Zorgvorm specifieke eisen
De aanbieder houdt bij het samenstellen van de groep rekening met de uitgangspunten van groepsbegeleiding, specifiek het uitgangspunt 'zo passend mogelijk': De groeps grootte sluit aan bij de talenten, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
Het uitgangspunt is dat een cliënt zo lokaal mogelijk naar de groepsbegeleiding gaat. Hierbij geldt dat er voor een geschikte plek eerst wordt gekeken binnen de desbetreffende gemeente, dan aangrenzende gemeenten, dan de regio Centraal Gelderland en vervolgens daarbuiten.
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51
Er wordt vanuit de volgende uitgangspunten gewerkt: <ul style="list-style-type: none"> - Zo passend mogelijk: de talenten, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt staan centraal (niet de problematiek); - Zo inclusief mogelijk: elke groepsbegeleidingsplek voorziet in een inclusief aanbod (niet gericht op specifieke problematiek); - Zo lokaal mogelijk: groepsbegeleiding vindt plaats in de wijk waar de cliënt woont. Als de benodigde groepsbegeleiding niet aanwezig is in de wijk, wordt naar het dichtstbijzijnde alternatief gekeken; - Gericht op zelfredzaamheid: er is zoveel mogelijk aandacht voor de zelfredzaamheid van de cliënt.
Groepsbegeleiding vindt overdag plaats, in groepsverband, op een locatie buiten de woonsituatie.
Voor beschikbaarheid van groepsbegeleiding tijdens vakantieperiodes en officiële feestdagen geldt het volgende: <ul style="list-style-type: none"> - Voor algemeen erkende feestdagen dient de aanbieder na overleg met de cliënt tijdig aan de cliënt kenbaar te maken of groepsbegeleiding niet doorgaat, of dat er alternatieve groepsbegeleiding beschikbaar is waarvan de cliënt gebruik kan maken en;

Voor vakantieperiodes geldt dat uitgangspunt is dat de regulier gevolgde groepsbegeleiding beschikbaar moet zijn; indien dit in uitzonderingsgevallen niet mogelijk is, moet de cliënt tijdig een aanvaardbaar alternatief worden geboden.

1.4 Zelfredzaamheid	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 2 Inkoopdocument Begeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Van toepassing op zorgvorm begeleiding	
Aanbieder werkt aan zelfregie van zorg waar dit mogelijk is. Er wordt verwacht van aanbieder dat hij aantoonbaar de zelfredzaamheid van de cliënten verbetert en/of verslechtering voorkomt of de zelfredzaamheid stabiel houdt.		
Eis 2 Zorgvorm specifieke eisen Beschermd wonen	Beschermd Wonen	
Aanbieder zet in het op het bevorderen van zelfredzaamheid en het vergroten van zelfstandigheid van cliënten.		
Eis 1 Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Zorgvorm specifieke eisen	Huishoudelijke Ondersteuning	
Ondersteuning bij het voeren van een huishouden wordt alleen geboden wanneer er geen andere oplossingen (zoals eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg of vrijwilligershulp) zijn die problemen op dit leefgebied kunnen voorkomen of oplossen.		
Activiteiten die door de cliënt zelf kunnen worden uitgevoerd, behoren tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt voert dan een deel van het huishouden zelf uit en voor het andere deel wordt ondersteuning geboden.		

1.5 Wonen en zorg	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 9 Inkoopdocument Begeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Begeleiding	
Wanneer aanbieder zelf of via een andere organisatie een woning aanbiedt aan de cliënt, gebeurt dit op basis van een rechtsgeldig huurcontract dat losstaat van de ambulante begeleiding (geen gekoppeld woon-zorgcontract).		
Eis 23 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieder draagt er zorg voor dat cliënten die in zorg verblijven, met als perspectief (einddoel) zelfstandig (begeleid) wonen, zich maximaal een maand na instroom laten inschrijven als woningzoekende bij Entree/woningbouwcorporaties, zodat zij bij uitstroom tijdig in aanmerking kunnen komen voor een sociale huurwoning.		
Eis 25 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieder draagt er zorg voor dat cliënten die in zorg verblijven, met als perspectief (einddoel) zelfstandig (begeleid) wonen, minimaal 6 maanden voor de geplande uitstroombdatum door aanbieder worden begeleid in het aanvragen van een woning via de gemeentelijke woonafspraken binnen de regio Centraal Gelderland.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal wonen intensief Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal beschermd wonen basis	Beschermd Wonen intramuraal intensief en Beschermd Wonen basis	
Intramuraal verblijf betekent dat de cliënt woont in een woning van de aanbieder. Het schoonhouden van de woning is inbegrepen, maar de woning wordt in principe samen met de cliënt schoongehouden. Dit geldt ook voor het bereiden van maaltijden.		

Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal wonen intensief	Beschermd Wonen intramuraal intensief	
Er is een duidelijke structuur in de dag.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal beschermd wonen basis	Beschermd Wonen Intramuraal basis	
De cliënt verblijft op een locatie, waarbij gedurende de dag duidelijke structuur wordt geboden door de ondersteuning.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Groepswonen met intensieve begeleiding Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	Beschermd Wonen Groepswonen met intensieve begeleiding / zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	
De cliënt huurt of bezit zelf een woning/kamer. In de praktijk betekent dit dat de cliënt een (on)zelfstandige woonruimte huurt van bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie of een particuliere verhuurder.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Bed & Break	Beschermd wonen Bed & Break	
Tussen de setting en de aanbieder die begeleiding biedt, moeten afspraken zijn gemaakt over intake, ondersteuning en escalatiemogelijkheden.		

2 Veiligheid
Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).

2.1 Veiligheid cliënt	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 6 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	alle zorgvormen	
In het kader van de geboden hulp/ondersteuning wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. Aanbieder dient risico's te signaleren ten aanzien van de fysieke en sociale veiligheid van de cliënt.		
Eis 20 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieder hanteert een format waarmee bij elke cliënt binnen deze zorgvorm een risicoinventarisatie wordt afgenomen. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van minimaal de risico's op het gebied van medicatie, drugs, alcoholgebruik en gedragsproblematiek. Op basis van deze inschatting worden passende begeleidingsafspraken gemaakt. De risico's en de begeleidingsafspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.		
Eis 18 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieder heeft beleid omtrent het gebruik van alcohol en drugs.		

2.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 8 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
Opdrachtnemer houdt zich bij de verlening van hulp/ondersteuning aan de toepassing (d.w.z. implementatie binnen de organisatie) van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer een meldcode moet hebben, deze geïmplementeerd moet zijn, dat volgens deze meldcode wordt gewerkt en dat het gebruik daarvan wordt bevorderd.		
Deze meldcode dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.		

Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Als alleen Activerend Werk geboden wordt zonder andere zorgvormen	
<p>Als de organisatie van de aanbieder Activerend werk valt onder: gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en justitie dan is eis 8 uit het Algemeen programma van eisen in zijn geheel van toepassing.</p> <p>In afwijking van eis 8 Algemeen programma van eisen geldt voor overige aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stap 1 van de meldcode: signaal van (vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling wordt zo objectief mogelijk vast gelegd. - Vervolgens zoekt organisatie contact met de lokale toegang en draagt het aan hen over (stap 2 meldcode met nuancering). - Lokale toegang weet wie er verder bij cliënt betrokken zijn en wie het beste het signaal verder kan onderzoeken en verantwoordelijk wordt voor de verdere uitvoering volgens de stappen van de meldcode. 		

2.3 Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 11 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend Werk geboden wordt	
<p>Er is een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.</p> <p>(In afwijking van eis 11 van het Inkoopdocument Algemeen programma van eisen geldt voor aanbieders Activerend werk, alleen een registratie van incidenten die verband houden met uitvoering van Activerend werk (datum, wie, wat en bij wie gemeld en welke acties), de analyse (hoe heeft het kunnen gebeuren), verbeteracties en borging (hoe voorkomen dat het nogmaals gebeurt).</p>		

2.4 Calamiteiten	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 10 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend Werk geboden wordt	
<p>Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen binnen twee werkdagen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar waar de calamiteit zich voordoet.</p> <p>(in afwijking van eis 10 van algemeen programma van eisen geldt voor aanbieders van Activerend werk dat in geval van een calamiteit, zoals nader omschreven in het protocol, dit binnen 2 werkdagen gemeld wordt bij lokale toegang. Gezamenlijk zal het vervolg bepaald worden en wie welke rol hierin pakt.)</p>		

3 Samenwerking en afstemming

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b)

3.1 Afstemming	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 4 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen	
De aangeboden hulp/ondersteuning dient te worden afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.		
De nodige afspraken (schriftelijk/digitaal) zijn gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht. Deze zijn bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.		
Met eventuele andere samenwerkingspartners vindt de noodzakelijke (schriftelijke/digitale) gegevensuitwisseling plaats in het kader van de onderlinge afstemming. Ook vindt met andere opdrachtnemers evaluatie en zo nodig bijstelling plaats.		
De continuïteit van de geboden hulp/ondersteuning is gewaarborgd.		
De opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.		
Eis 41 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieders en lokale toegang zetten zich beide in om een integrale aanpak te realiseren.		
Eis 43 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
In afwijking van eis 3 in Algemeen programma van eisen, maakt aanbieder minimaal acht weken voor afronding van ingezette hulp afspraken met de lokale toegang en eventuele nieuwe aanbieder over de overdracht van de cliënt om te voorkomen dat bereikte resultaten teniet worden gedaan.		
Eis 44 Inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Indien er sprake is van spoedeisende of crisis hulp, meldt aanbieder dit zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee werkdagen aan de lokale toegang.		
Eis 5 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk maakt actief onderdeel uit van de participatieketen in de regio, waarbij hij verbinding zoekt en samenwerkt met andere organisaties binnen deze participatieketen.		
Eis 7 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen Eis 7 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk Groepsbegeleiding Stabiel Groepsbegeleiding Ontwikkeling	
Aanbieder draagt mede zorg voor een goede doorgaande zorglijn van 18- naar 18+. Verwijzer en aanbieder starten, samen met de cliënt, op 16-jarige leeftijd met het maken van een toekomstplan. De regisseur vanuit het lokale (zorg)team wordt betrokken. Netwerkondersteuning maakt onderdeel uit van het toekomstplan.		
Eis 9 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk is verantwoordelijk voor het aantoonbaar monitoren van de ontwikkeling van de cliënt op de gestelde doelen opgesteld door lokale toegang samen met cliënt.		

Aanbieder Activerend werk informeert de lokale toegang op elk gewenst moment over het functioneren en de ontwikkeling van de cliënt op de werkplek. - Minimaal middels een voortgangsbericht na 3 maanden in geval van ontwikkelarrangement. - Na 6 maanden in geval van stabiel arrangement.		
Aanbieder Activerend werk stemt af met lokale toegang in geval van vragen of signalen of wanneer resultaat niet gehaald dreigt te worden.		

3.2 Casusregie	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 5 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.		
In eerste aanleg is de cliënt zelf regisseur van zijn zorg, tenzij dit niet mogelijk is. In dat geval neemt de ondersteunende/behandelende organisatie of de toegang de regie over.		
De regisseur dient toegang te krijgen tot de noodzakelijke gegevens om de casusregie uit te kunnen voeren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.		

3.3 VIR	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 12 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend Werk geboden wordt	
Opdrachtnemer maakt, indien van toepassing, gebruik van de verwijzindex risicojongeren (VIR) en onderneemt de benodigde acties. Dit geldt voor jongeren tot 23 jaar. (Eis 12 van het algemeen programma van eisen is in zijn geheel niet van toepassing voor aanbieders die alleen Activerend werk bieden)		

4 Kwaliteit van personeel en organisatie
<i>Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub c.)</i>

4.1 Kwaliteitssysteem	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 7 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
De opdrachtnemer werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek). Onder een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem wordt tenminste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluaties over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen.		
In het kwaliteitshandboek zijn alle kwaliteitsdocumenten gebundeld en is de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Documenten waarin de kwaliteitsborging beschreven is, maken hier tevens deel van uit.		

Tevens bevat dit kwaliteitsbeleid werkinstructies en handelingsprotocollen die van toepassing zijn voor de uitvoering van de gecontracteerde opdrachten. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (eis 8), de klachtenregeling (eis 9) en het protocol calamiteiten toezicht (eis 10) zijn minimaal aanwezig en verwerkt in het kwaliteitssysteem en onderdeel van het kwaliteitshandboek.		
Medewerkers zijn op de hoogte van deze werkinstructies en handelingsprotocollen en handelen daar naar.		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Als alleen Activerend werk geboden wordt zonder andere zorgvormen	
Als de aanbieder het keurmerk Blik op werk, Noloc of OVAL heeft wordt automatisch voldaan aan eis 7 van het Algemeen programma van eisen. Als dat niet het geval is, dan volstaat als kwaliteitshandboek het plan van aanpak Activerend werk. Hierin wordt de kwaliteit voldoende beschreven.		

4.2 Personeelsbeleid	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 13 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend werk geboden wordt	
De opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan opdrachtgever te kunnen aantonen.		
Opdrachtnemer heeft passend beleid waarin minimaal beschreven staat: - Hoe de opdrachtnemer omgaat met opleiding en scholing, met als doel het behouden en verder ontwikkelen van kennis en kunde van zichzelf en de in te zetten medewerkers. - Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is altijd onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde medewerkers. - Borging van een duurzame inzetbaarheid van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers. - Hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen binnen de branche. (Eis 13 van het Algemeen programma van eisen is in zijn geheel niet van toepassing voor aanbieders Activerend werk)		
Eis 18 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
De opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aangeboden individuele ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd.		
Eis 19 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
De opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker.		
Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt, tenzij de cliënt zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.		
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding basis	Begeleiding Basis	
Tot 1 juli 2022:		

Uitvoering door een professional met een opleiding op minimaal mbo3 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn onder aansturing van een professional met minimaal een opleiding op mbo-4/ beginnend hbo niveau in een gelijke richting.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Uitvoering door een professional met een afgeronde opleiding op mbo-3 niveau richting Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Deze professional met mbo-3 niveau werkt onder aansturing van een professional met een afgeronde opleiding op mbo-4 niveau Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding specialistisch	Begeleiding Specialistisch	
<u>Tot 1 juli 2022:</u> Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is een ervaren professional nodig met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn (FWG 45 of hoger).		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie wordt de voorziening Begeleiding specialistisch Wmo uitgevoerd door een professional met een afgeronde hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en opzet van de ondersteuning aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		
Eis 9 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Aanbieder ziet erop toe dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden binnen deze zorgvorm handelen in overeenstemming met de professionele standaarden van de beroepsgroep (zoals GGZ, V&V, GZ, beroepscode voor Sociaal Agogisch werkers, etc.)		
Eis 10 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Medewerkers die worden ingezet bij de ondersteuning van cliënten beschikken over een relevante beroepsopleiding in zorg en/of welzijn.		
De mix van (wo)-, hbo- en mbo-geschoolde medewerkers staat in verhouding tot de aangeboden producten, aantallen locaties en cliënten van de aanbieder.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal wonen intensief Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving intramuraal beschermd wonen basis Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Groepswonen met intensieve begeleiding Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	Beschermd Wonen intramuraal intensief / intramuraal beschermd wonen basis / groepswonen met intensieve begeleiding / zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	
Er is minimaal één medewerker met een relevante opleiding op hbo niveau betrokken die de regie voert over de ondersteuning en die in geval van op- en afschaling kan signaleren.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijvingen Intramuraal wonen intensief	Beschermd wonen intramuraal intensief	
Er is minimaal één mbo4- beroepsgeschoolde medewerker aanwezig 24/7 dagen/week op de locatie waar de zorg wordt geboden, als onderdeel van het zorgteam.		
Aanvullend op eis 10 (document Zorgvorm specifieke eisen Beschermd wonen), is bij Intramuraal beschermd intensief tenminste		

ook een sociaal psychiatrisch verpleegkundige inzetbaar bij de ondersteuning van cliënten.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijvingen Intramuraal beschermd wonen basis	Beschermd wonen intramuraal basis	
Gedurende de dag en avond is er iedere dag (7 dagen per week) een beroepsgeschoolde medewerker van minimaal niveau mbo 4 aanwezig op locatie als onderdeel van het zorgteam.		
Daarnaast is er 's nachts een medewerker van het zorgteam in de wijk aanwezig die binnen maximaal 10 minuten op de woonlocatie kan zijn om ondersteuning te bieden.		
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijvingen Groepswonen met intensieve begeleiding	Beschermd wonen groepswonen met intensieve begeleiding	
De aanbieder levert door middel van een beroepsgeschoolde medewerker niveau mbo 4 ondersteuning op geplande en ongeplande momenten (zo nodig op meerdere momenten per dag).		
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijving Zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	Beschermd wonen zelfstandig wonen met intensieve begeleiding	
De aanbieder levert door middel van een beroepsgeschoolde medewerker ondersteuning op geplande en ongeplande momenten (zo nodig op meerdere momenten per dag).		
Inkoopdocument beschermd wonen productbeschrijving Bed & Break	Beschermd wonen Bed & Break	
Er is een ervaringsdeskundige beschikbaar (in overleg) om eventueel sociale activiteiten met de cliënt/gast te ondernemen.		
Eis 11 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd wonen	
Wanneer ook ervaringsdeskundigen en vrijwilligers worden ingezet dient dit altijd in een verantwoorde mix met professionals te zijn.		
Bij de bepaling van de personeelsformatie worden in ieder geval betrokken: <ul style="list-style-type: none"> • De groepsgrootte. • De zorgzwaarte van de cliënten. 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H01	Huishoudelijke Ondersteuning 01H01	
Medewerkers AV-HO zijn opgeleid en getraind conform de Collectieve Arbeidsovereenkomst CAO VVT (2018-2019) of een vergelijkbare CAO zoals de Collectieve Arbeidsovereenkomst Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, Arbeid en Gezondheid (CAO Schoonmaak 2017- 2019). <ul style="list-style-type: none"> • Zorghulp niveau 1/Basisopleiding schoonmaak inclusief certificaat/diploma of vergelijkbare ervaring en/of opleiding. • Interne opleiding voor cliënt bejegening. • Beloning en salaris zijn conform de salarisschalen van de CAO. 		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H02 Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H03	Huishoudelijke Ondersteuning 01H02 Huishoudelijke Ondersteuning 01H03	
Medewerkers zijn opgeleid en getraind conform de CAO voor Thuiszorg (VVT) en worden ingeschaald en beloond in tenminste de HV loonschaal (CAO-VVT 2018-2019). Het niveau van de geleverde hulp is minimaal gebaseerd op de kwalificatie niveau of aantoonbare gelijkwaardige kennis, ervaring en relevante competenties, waarmee wordt voldaan aan de benodigde kennis en ervaring om HO / COT te realiseren.		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H04	Huishoudelijke ondersteuning 01H04	

Medewerkers Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning - eigen regie zijn opgeleid en getraind conform de CAO voor Thuiszorg (VVT) (2018-2019). <ul style="list-style-type: none"> Zorghulp niveau 1/Basisopleiding schoonmaak inclusief certificaat/diploma of vergelijkbare ervaring en/of opleiding. Interne opleiding voor cliënt bejegening. Beloning en salaris zijn conform de salarisschalen van de CAO. 		
Inkoopdocument Productbeschrijving Activerend werk Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
De persoonlijke begeleiding wordt gegeven door een professional op minimaal hbo-niveau.		
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51	Groepsbegeleiding ontwikkeling Groepsbegeleiding stabiel	
Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een professional die aanwezig is op de groep.		
Eventuele vrijwilligers zijn getraind in het omgaan met cliënten. De ondersteuning vindt altijd plaats onder verantwoordelijkheid van de professional.		
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52	Groepsbegeleiding ontwikkeling	
<u>Tot 1 juli 2022:</u> Minimaal 60% van de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional op Hbo werk- en denkniveau SPH, VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.		
<u>Tot 1 juli 2022:</u> De Hbo professional begeleidt de resultaten (ontwikkeldoelen en methodisch trainen van vaardigheden). De overige begeleiding wordt door een Mbo 4 professional uitgevoerd die geschoold is in een vergelijkbare richting.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Minimaal 60% van de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde hbo-opleiding Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product. Deze hbo-professional begeleidt de resultaten (ontwikkeldoelen en methodisch trainen van vaardigheden).		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> De invulling van voornoemde eis dient door aanbieder aantoonbaar te worden gemaakt middels het dienstrooster.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> De overige begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding richting Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en de opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51	Groepsbegeleiding stabiel	
<u>Tot 1 juli 2022:</u> Opleidingsniveau - mbo 4 werk- en denkniveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting. Met minimaal 20% ondersteuning en consultatie van een hbo-professional, geschoold in een vergelijkbare richting.		
<u>Vanaf 1 juli 2022:</u> Minimaal 20% van de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde hbo-opleiding Zorg en Welzijn ¹ , waarbij de inhoud en de opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.		

<p><u>Vanaf 1 juli 2022:</u> De invulling van voornoemde eis dient door aanbieder aantoonbaar te worden gemaakt middels het dienstrooster.</p>		
<p><u>Vanaf 1 juli 2022:</u> De overige begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde mbo-4 opleiding richting Zorg en Welzijn¹, waarbij de inhoud en de opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de professional levert binnen het product.</p>		

¹ Op de website www.inkoopscdg.nl staat een limitatief overzicht met relevante mbo-/hbo-/wo-opleidingen richting Zorg en Welzijn

4.3 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 15 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
<p>Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door Inkoop SDCG, niet ouder dan 3 jaar. Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënt hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.</p> <p>(Voor aanbieders Activerend werk wordt onder alle hulpverleners verstaan alle betrokken en verantwoordelijke traject- en werkbegeleiders. De eis VOG rechtspersoon voor bestuurders blijft onveranderd gelden.)</p>		

4.4 Informatievoorziening en website	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 16 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
<p>De opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste op publiceert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan cliënten. - De klachtenregeling incl. het klachtenjaarsverslag. - Wijze van omgaan met privacy (AVG). - Wachttijden. - Eventuele certificeringen. - Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is. <p>(In afwijking van eis 16 algemeen programma van eisen geldt voor Activerend werk dat het voldoende is dat organisatie beschikt over een website met minimaal informatie over de organisatie en contactgegevens van de aanbieder).</p>		
Inkoopdocument Huishoudelijke ondersteuning Productbeschrijving 01H01	Huishoudelijke Ondersteuning 01H01	
De cliënt ontvangt van de aanbieder welke informatie dan ook, mondeling en/of schriftelijk, in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de cliënt door blindheid of slechthorend-, slechthorend- of doofheid, analfabetisme		

of andere gezondheidsproblemen die begrip van de informatie-spreiding op traditionele wijze in de weg staan.		
5 Rechten van de cliënt		
<i>Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de cliënt (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.).</i>		

5.1 Klachtenregeling	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 9 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve indien alleen activerend werk wordt geboden.	
De opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving.		
De cliënt wordt geïnformeerd over de klachtenregeling.		
De klachtenregeling is te vinden op de website van de betreffende opdrachtnemer.		
De opdrachtnemer stelt jaarlijks een openbaar klachtenjaarverslag/klachtenlijst op en publiceert dit op zijn website.		
In het klachtenjaarverslag/klachtenlijst is minimaal beschreven: <ul style="list-style-type: none"> - Hoeveel klachten zijn ingediend. - Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht). - De afhandelingstermijn (per klacht). - De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht). - De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht). - Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht). 		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Als alleen AW geboden wordt zonder andere zorgvormen	
Indien alleen activerend werk wordt geboden: In afwijking van eis 9 algemeen programma van eisen geldt: aanbieder levert bij inschrijving een klachtenregeling. Deze klachtenregeling hoeft niet op de website hoeft te worden geplaatst. Aanbieder dient in afwijking van eis 9 wel een klachtenlijst met betrekking tot Activeren werk bij te houden. Dit kan op verzoek van opdrachtgever, op ieder moment worden opgevraagd.		

5.2 Rechten van de cliënt en gedragscode	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 17 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen, behalve enkel activerend werk	
De cliënt voelt zich op zijn/haar gemak op de plaats waar de hulp/ondersteuning wordt geboden		
De opdrachtnemer staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt.		
Er zijn met de cliënt afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling die passen binnen het privacy-statuuat van de opdrachtnemer.		

De cliënt kan participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform.		
Medewerkers houden zich aan de door de opdrachtnemer vastgestelde gedragscode die schriftelijk is vastgelegd, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's: - Correcte cliëntbejegening. - Servicegerichte en klantvriendelijke instelling. - Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid. - Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt. - Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd. - Integriteit van de medewerkers (als voorbeeld beleid op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen, etc.).		
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Als alleen AW geboden wordt zonder andere zorgvormen	
Eis 17 van het algemeen programma van eisen is in zijn geheel niet van toepassing voor aanbieders Activerend werk. De aanbieder is wel verantwoordelijk voor en ziet toe op: - Correcte bejegening van de cliënt en betrokken professionals. - Servicegerichte en klantvriendelijke instelling. - Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid. - Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt. - Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd. - Integriteit van de medewerkers.		

5.2 Acceptatieplicht, uitsluitingscriteria en onhoudbare situaties	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels/N.v.t.
Eis 14 inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Van toepassing op Beschermd Wonen	
De aanbieder heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle cliënten voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht. Dit tenzij: • De cliënt valt onder de uitsluitingscriteria van de aanbieder. • Na afstemming met de regionale toegang de situatie onhoudbaar wordt geacht. Indien de aanbieder het product Intramuraal beschermd wonen intensief aanbiedt, geldt een acceptatieplicht voor alle cliënten voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht en kan er geen beroep op uitsluitingscriteria worden gedaan.		
Eis 16 Inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
In geval van een onhoudbare situatie binnen een zorgtraject (bijvoorbeeld als de situatie van de cliënt te complex is, de problematiek niet goed begeleid kan worden) dient aanbieder zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de regionale toegang.		
Eis 17 Inkoopdocument Beschermd wonen Zorgvorm specifieke eisen	Beschermd Wonen	
Als de situatie, zoals bij eis 16 beschreven, zich voordoet, is de aanbieder verantwoordelijk voor een warme overdracht aan die aanbieder die het traject overneemt. Deze overdracht vindt in afstemming met de regionale toegang plaats.		
Inkoopdocument Beschermd wonen Productbeschrijving Intramuraal wonen intensief	Beschermd wonen intramuraal intensief	
Bij Intramuraal beschermd intensief gelden geen uitsluitingscriteria voor cliënten. Er geldt een acceptatieplicht voor alle cliënten voor wie de gemeente dit noodzakelijk acht en er kunnen er geen uitsluitingscriteria worden gebruikt.		

Bijlage 3: Overzicht verantwoordelijkheid per samenwerkingspartner

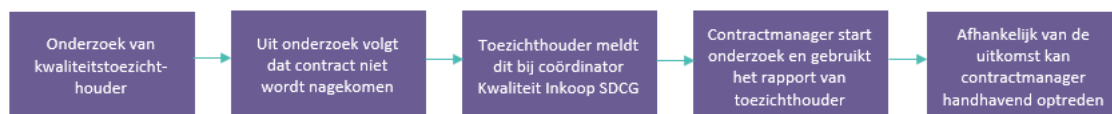
Aanbieders	Leveren van kwalitatief goede voorzieningen en het indienen van correcte rekeningen. Daarnaast moeten aanbieders zorgen dat ze zich kunnen verantwoorden. Inspraak middels overlegtafels/ marktverkenningen.
Contractmanagers	Sturen op naleving van de eisen en voorwaarden uit de contracten en het onderhouden van de relatie en de samenwerking met de aanbieders en gemeenten, o.a. door middel van het voeren contractmanagementgesprekken. Monitoren kwaliteit en rechtmatig geleverde zorg gedurende contractering. Fungeren als vraagbaak voor aanbieders en gemeenten.
Inspectie SZW en de Fiscale Inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD)	Werken samen in het kader van toezicht en opsporing ten behoeve van strafrechtelijke onderzoeken in de zorg.
Gemeentebesturen	Zorgen voor maatschappelijke ondersteuning voor haar inwoners en zorgdragen voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen die daartoe behoren. De verantwoordelijkheid voor het eerstelijns toezicht op de uitvoering van de Wmo 2015 en de Jeugdwet.
Gemeenten	Zijn alert op signalen van onvoldoende kwaliteit en risico's of fraude, fouten, te veel/te weinig ondersteuning. Melden signalen bij Meldpunt Signalen Zorg van Inkoop SDCG. In geval van escalatie tot handhaving wordt het College van B&W om besluitvorming gevraagd.
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Houdt het eerstelijns toezicht op de uitvoering van de Jeugdwet. IGJ bewaakt en bevordert de veiligheid en kwaliteit van de zorg in het kader van de Jeugdwet.
Inkoop SDCG	Neemt contractvoorwaarden op die de kwaliteit van zorg door aanbieders verhogen, de rechtmatigheidsrisico's verkleinen en controle mogelijk maken. Voert contractmonitoring uit, o.a. aan de hand van de resultaten van het toezicht. Actualiseren contracten met aanbieders. Faciliteert regionale overlegvormen kwaliteit en rechtmatigheid.
Inwoners	Kijken kritisch op de kwaliteit van de hulp en ondersteuning en of de zorg geleverd wordt zoals deze in de beschikking is opgenomen. Melden signalen via consultant, netwerk of digitaal Meldpunt Signalen Zorg van Inkoop SDCG.
Lokale Teams	Geven indicatie inwoner Wmo 2015 en Jeugdwet af. Zijn alert op signalen/onderbuikgevoel van onvoldoende kwaliteit en risico's of fraude, fouten, te veel/te weinig hulp en ondersteuning. Houden afstemming met toezichthouder en contractmanager.
Openbaar Ministerie (OM)	Belast met de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde en strafrechtelijke bestrijding van fraude en financieel-economische criminaliteit.
Toezichthouder Wmo GGD GM	Bewaakt de kwaliteit van Wmo-voorzieningen aan de hand van wettelijke kaders en normen en regionale contractvoorwaarden door middel van de uitvoering van kwaliteitstoetsing, geeft naar n.a.v. het oordeel een advies aan de gemeenten en Inkoop SDCG over de te nemen vervolgstappen. Voert tevens calamiteitentoezicht uit, waarbij de focus ligt op het doen van onderzoek naar de toedracht en oorzaak van gebeurtenissen en waar mogelijk het treffen van verbetermaatregelen om kans op herhaling te voorkomen.
Toezichthouder rechtmatigheid Wmo en Jeugdwet	Bewaakt de rechtmatigheid van de gedeclareerde Wmo-voorzieningen en individuele voorzieningen aan de hand van wettelijke kaders en normen en regionale contractvoorwaarden door middel van de uitvoering van rechtmatigheidstoetsing.
VNG Handhaving en Naleving	Adviseert gemeenten bij de aanpak van rechtmatigheidsonderzoek en is de schakel tussen de gemeente en onze ketenpartners.

Bijlage 4: Overzicht gegevensuitwisseling (binnen de regio Centraal-Gelderland tijdens de fase van toezicht en handhaving)

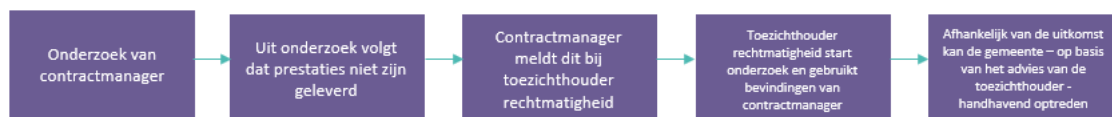
Op grond van wet- en regelgeving is het voorsnog niet toegestaan om persoonsgegevens van bijvoorbeeld bestuurders breed te delen in de keten. Mogelijk dat dit met het 'Wetsvoorstel bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg' gaat veranderen. Relevant is in dat kader dat persoonsgegevens alleen mogen worden gedeeld indien daarvoor een grondslag bestaat, bijvoorbeeld een wettelijke grondslag.

Los van het voorgaande mogen persoonsgegevens alleen worden verwerkt indien dit noodzakelijk is en geen andere mogelijkheden zijn om het doel van de verwerking te bereiken. Het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel staat centraal. In de keten van het toezicht en handhaving binnen de regio Centraal-Gelderland geldt in ieder geval dat in de volgende situaties persoonsgegevens worden verwerkt met het oog op de publieke taak die primair ligt bij de bij de Inkoop SDCG aangesloten gemeenten.

Kwaliteit:



Contractmanagement:



Rechtmatigheid:



Bijlage 5: Interventiematrix

Type maatregel	Maatregel	Wanneer inzetten?	Wie?	Wetgeving/contractvoorwaarden
Advies- en stimuleringsmaatregel	Geven van informatie, advies en voorlichting.	Structureel gedurende contractering, tijdens/na kwaliteit/rechtmatigheidsonderzoek.	Contractmanager Inkoop SDCG	Specifieke inkoopvoorwaarden art 8 lid 10
	Openbaarmaking rapporten toezicht.	Structureel na elk uitgevoerd onderzoek.	Toezichthouder	Woo
Corrigerende maatregel	Gesprek met bestuur van aanbieder.	Wanneer het van belang is om inzichtelijk te krijgen wat de reden van het niet naleven van de voorwaarden zijn.	Contractmanager Inkoop SDCG	Geen grondslag
	Verscherpt toezicht d.m.v. heronderzoek kwaliteit/rechtmatigheid.	Wanneer aanbieder na eerste onderzoek niet voldoet aan de kwaliteit/ rechtmatigheidseisen.	Toezichthouder Contractmanager	Wmo 2015 art 6.1 lid 1 Awb art 5:11 t/m 5:20 Regeling Jeugdwet art 6a.7 en 6b.1 Specifieke inkoopvoorwaarden art 6 lid 12
	Intensievere contractmonitoring.	Wanneer signalen/onderzoek kwaliteit/rechtmatigheid hier aanleiding toe geven.	Contractmanager Inkoop SDCG	Specifieke inkoopvoorwaarden art. 8 lid 10
Privaatrechtelijke maatregel	Ingebrekestelling (met aanleveren verbeterplan).	Een ingebrekestelling is een schriftelijke mededeling waarbij de aanbieder wordt gesommeerd om de overeengekomen afspraken na te komen. Er wordt een redelijke termijn (uiterste termijn) gesteld waarbinnen de aanbieder weer aan de overeengekomen afspraken moet voldoen. In de ingebrekestelling moet het volgende worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • De geconstateerde tekortkoming; • Welke tekortkomingen hersteld moeten worden; • Op grond van welke bepalingen uit de overeenkomst. <p>De gemeente kan verzoeken om een verbeterplan op te stellen.</p>	Inkoop SDCG	BW art 6:82
	Cliëntenstop	Wanneer sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de inwoner en de kwaliteit van de dienstverlening in het geding is.	Inkoop SDCG	Specifieke inkoopvoorwaarden art 3 lid 6 Specifieke inkoopvoorwaarden art 6 lid 12 Specifieke inkoopvoorwaarden art 7 lid 5
	Betaalstop	Indien wordt geconstateerd dat door een aanbieder niet de overeengekomen prestatie (hulpverlening) wordt geleverd, kan	Inkoop SDCG	BW art. 6: 52 t/m 6:57

	een betaalstop (opschorting van betaling) worden opgelegd.		Art. 18.3 Algemene Inkoopvoorwaarden.
Boete	Wanneer de aanbieder niet of niet binnen een door de opdrachtgever te stellen termijn, de bewijsstukken en/of verklaringen overlegt, heeft de opdrachtgever het recht om een direct opeisbare boete van € 25.000 (zegge: vijftienduizend euro) per gebeurtenis op te leggen, onverminderd het recht van opdrachtgever om volledige schadevergoeding te vorderen. Opdrachtgever gaat terughoudend om met de bevoegdheid om een boete op te leggen.	College B&W	Specifieke inkoopvoorwaarden art 15 lid 2a
Ontbinding (raam)overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> Als de aanbieder te kort schiet in de nakoming van haar verbintenissen (afspraken uit de overeenkomst) kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Ontbinding kan pas nadat de aanbieder in verzuim is. Een aanbieder is in verzuim nadat hij een ingebrekestelling heeft ontvangen waarin staat omschreven welke aanpassingen/verbeterpunten hij moet doorvoeren voor de uiterste datum (fatale termijn). Als de aanbieder niet voor de uiterste datum de verbeterpunten heeft aangebracht dan is hij in verzuim. Verzuim is niet nodig in het geval dat nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is. Bij ontbinding eindigt de overeenkomst op het moment van de ontbinding. 	Inkoop SD-CG	BW art 6:265
Terugvordering bij de zorgaanbieder	<p>Indien de hulp en ondersteuning niet (geheel) volgens de contractvoorwaarden is geleverd kan over worden gegaan tot terugvordering</p> <p>Op grond van het privaatrecht zijn er meerdere terugvorderingsgronden. Mogelijkheden zijn onverschuldigde betaling, ongerechtvaardigde verrijking, onrechtmatige daad en onrechtmatig handelen door de bestuurder (bestuurdersaansprakelijkheid).</p>	College B&W Advocaat bij vorderingen boven €25.000,- verplicht.	BW art 2:9, 2: 248, 6:162, 6:203, 6:212
Eisen van schadevergoeding	<p>Wanneer de gemeente schade lijdt door het handelen van de aanbieder dient de aanbieder deze schade te vergoeden. De vereisten voor een schadevergoeding zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tekortkoming: de aanbieder moet niet hebben voldaan aan de verplichtingen uit de raamovereenkomst; Toerekenbaar: de tekortkoming is de aanbieder toe te rekenen (er moet dus geen sprake zijn van overmacht). Schade: de gemeente moet schade hebben geleden; 	Inkoop SD-CG Advocaat bij vorderingen boven €25.000,- verplicht.	BW art 6:74 Specifieke inkoopvoorwaarden art 3 lid 6 Specifieke inkoopvoorwaarden art 15 lid 1c en 2c

		<ul style="list-style-type: none"> • Causaal verband: de schade moet zijn ontstaan door de toerekenbare tekortkoming van de aanbieder. 		
Strafrecht	Aangifte	Wanneer het vermoeden bestaat dat een strafbaar feit is gepleegd door een aanbieder (rechtspersoon) of een persoon binnen de organisatie (natuurlijk persoon), dan kan daarvan aangifte gedaan worden bij het Openbaar Ministerie (OM).	Burgemeester	Wetboek van Strafrecht art 225, 226, 300, 321, 322, 326

Bijlage 6: Bronnen

- Algemene Wet Bestuursrecht.
- Jeugdwet.
- Jeugdregeling.
- Wet openbaarheid van bestuur.
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- Website VNG: www.vng.nl.
- Website GGD GM: www.gdgm.nl.
- Website IGJ: www.igj.nl.
- VNG: factsheet 'Wettelijke Kaders Toezicht Wmo 2015 en Jeugdwet'.
- VNG: 'Routekaart Toezicht, Handhaving en Naleving Wmo 2015 en Jeugdwet'.
- Projectgroep 'Samen weerbaar': 'Handboek zorgfraude Gelderland-Midden'.
- Notitie 'Samenwerking en opdrachtgeverschap Jeugd', Wmo, Beschermd Wonen; Regio Centraal Gelderland, 10 december 2021.
- Memo 'Openbaarmaking rapportages Wmo toezicht BOPG', 10 juni 2019.
- Handvat 'Gegevensuitwisseling bij samenwerking rond casuïstiek in het zorg- en veiligheidsdomein' van landelijke Stuurgroep Zorg- en Veiligheid.
- Rapport 'Rechtmatige zorg- Aanpak van fouten en fraude 2018-2021 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport'.
- Wallage B. en Koelewijn W (red.). (2023) 'Toezicht en handhaving in de gezondheidszorg, Berg-hauser Pont'.