



Beschrijving van de opdracht

Sinds 1 januari 2015 zijn de gemeenten vanuit de WMO verantwoordelijk voor Beschermd Wonen voor mensen met psychiatrische en/of psychosociale problemen (GGZ) of licht verstandelijke beperkingen (LVB).

Beschermd Wonen zijn gericht op wonen waarbij begeleiding wordt geboden die in de directe nabijheid van mensen is georganiseerd. De begeleiding is op maat en afgestemd op de behoefte van de cliënt en gericht op verschillende primaire leefgebieden zoals huisvesting, financiën, geestelijke – en lichamelijke gezondheid en verzorging, dagbesteding, sociaal netwerk, huiselijke relaties en maatschappelijke participatie. Medische behandeling valt niet binnen de beschermde woonvormen die WMO-gefinancierd zijn.

Afbakening

Om Beschermd Wonen voor de inwoners van de regio Hart van Brabant beschikbaar te houden organiseert de gemeente Tilburg een inkoopprocedure. Deze inkoopprocedure is van toepassing op het bieden van Beschermd Wonen met begeleiding op basis van Zorg in Natura (ZIN), voor bestaande én nieuwe cliënten met een geldige gemeentelijke beschikking Beschermd Wonen. Het gaat om de doelgroep (jong) volwassenen, inclusief jeugdigen tussen de 16 en 18 jaar.

Voor het jaar 2019 zijn separate overeenkomsten voor Beschermd Wonen voor de doelgroepen GGZ en LVb afgesloten. Vanaf 2020 vervalt dit onderscheid en wordt Beschermd Wonen zonder onderscheid naar deze doelgroep ingekocht.

Centrumgemeente

De verantwoordelijkheid voor de inrichting en uitvoering van Beschermd Wonen is in Nederland ondergebracht bij 43 centrumgemeenten, waaronder de gemeente Tilburg voor de regio Hart van Brabant. De regio Hart van Brabant bestaat uit 9 gemeenten: Dongen, Gilze-Rijen, Heusden, Loon op Zand, Oisterwijk, Goirle, Hilvarenbeek, Waalwijk en Tilburg.

Overeenkomst

Om voldoende kwalitatief goede en verantwoorde begeleiding te borgen staat de inkoopprocedure open voor zorgaanbieders met een locatie in de regio Hart van Brabant die Beschermd Wonen bieden op basis van ZIN. Voor het leveren van begeleiding binnen een beschermde woonvorm zijn in dit Programma van Eisen arrangementen beschreven en leveringseisen geformuleerd. Aanbieders die aan deze eisen voldoen en zich inschrijven overeenkomstig de inschrijvingsprocedure komen in aanmerking voor een overeenkomst en mogen de zorg leveren binnen de kaders van de arrangementbeschrijvingen. De overeenkomst wordt afgesloten voor de duur van 1 jaar met de mogelijkheid tot verlenging. De optie tot verlenging is gerelateerd aan de landelijke ontwikkeling rondom de overheveling van centrummiddelen naar de lokale middelen, de effecten van de WLZ-uitname en het tempo van ontwikkeling van de toekomstige inrichting van Beschermd Wonen in de regio.

Toegang/Toewijzing

De toegang tot Beschermd Wonen is ingericht vanuit een centraal Toegangsteam Beschermd Wonen in Tilburg (hierna te noemen Toegang). Dit team werkt onder verantwoordelijkheid van de gemeente Tilburg, voor de regio Hart van Brabant en heeft afstemming met de Toegang/ lokale wijkteams van de 9 gemeenten in de regio Hart van Brabant.

De taken en werkwijze van het Toegangsteam zijn beschreven in bijlage 7 Rol en taken toegang.

Financieel kader

Bestuurlijk is besloten dat het beschikbare rijksbudget voor Beschermd Wonen (en Jeugdhulp) taakstellend is. Als overschrijding dreigt, kan de gemeente Tilburg passende maatregelen nemen. De middelen voor de doelgroep 16-18 jarigen die gebruik maken van Beschermd Wonen voorzieningen komen niet ten laste van het beschikbaar budget Beschermd Wonen, maar ten laste van het budget Jeugdhulp.

Betaling van de arrangementen gebeurt binnen de regio Hart van Brabant op basis van declaraties van de geleverde zorg, waarvoor een toewijzing is afgegeven, dit conform het administratie- en declaratieprotocol 2020. De gemeente Tilburg kan afwijkende ofwel aanvullende regels toevoegen.

Overgangssituatie

- **Overgangsccliënten**
Vooralsnog ziet het er naar uit dat 1 januari 2021 de Wlz wordt opengesteld voor mensen met psychische beperkingen. Van cliënten met een indicatie op basis van het overgangsrecht AWBZ (einddatum 31 december 2019) wordt de looptijd van de indicatie automatisch met een jaar verlengd, tot en met 31 december 2020. Dit is een landelijke opdracht.
- **Overige cliënten**
Om ook bij deze groep onnodige dubbele herindicaties te voorkomen worden indicaties die voor 1 januari 2020 zijn afgegeven en aflopen in 2020 zoveel als mogelijk samen met het CIZ beoordeeld. Dit is wel afhankelijk van het implementatieplan dat landelijk nog door het CIZ wordt opgesteld. Bij een nieuwe indicatie of herindicatie wordt de beschikking afgegeven overeenkomstig de arrangementen die vanaf 1 januari 2020 gelden.

1. Arrangementbeschrijvingen Beschermd Woonvormen

Ondersteuning in Beschermd Woonvormen wordt geleverd overeenkomstig onderstaande arrangementbeschrijvingen en modules. De bijbehorende tarieven zijn vastgelegd in bijlage 3.

<i>Algemeen</i>	Wonen in een accommodatie (zelfstandig of binnen een instelling) waarmee een veilige leefomgeving wordt geboden met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en sociaal functioneren, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen. Bestemd voor personen met beperkt psychisch/psychosociaal functioneren en/of beperkt intellectueel functioneren (al dan niet in combinatie met gedragsproblemen, een somatische aandoening, een lichamelijke handicap en/of verslavingskenmerken), die (tijdelijk) niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Bij de keuze voor een passend arrangement geldt het principe 'zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig'.			
	<u>Begeleid (Zelfstandig) Wonen</u>	<u>Ondersteund wonen 1 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Ondersteund wonen 2 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Beschermd Wonen (incl huisvesting)</u>
<i>Omschrijving</i>	- Een vorm van lichte tot matige ondersteuning voor cliënten die over (eigen) huisvesting beschikken (eventueel samen met anderen). - Begeleiding vindt plaats op afgesproken tijden (cfm het ondersteuningsplan). Daarnaast kan op verzoek van de cliënt ondersteuning van een zorgprofessional (7x24 uur) worden ingeroepen. - In het algemeen is de fysieke opvolging uitstelbaar tot de geplande contactmomenten, danwel is begeleiding op afstand voldoende.	- Een vorm van matige tot intensieve ondersteuning, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid in een woonaccommodatie¹. - Begeleiding is dagelijks aanwezig en in de nabijheid van de locatie beschikbaar (24-uurs bereikbaar, en indien nodig binnen 15 - 30 minuten aanwezig) in verband met de combinatie tussen onplanbaarheid (overdag en 's nachts) en ondersteuning die voorziet in overname van taken indien nodig.	- Een vorm van intensieve ondersteuning, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid in een woonaccommodatie. - Begeleiding is dagelijks aanwezig en in de nabijheid van de locatie beschikbaar (24-uurs bereikbaar en indien nodig binnen 15-30 minuten aanwezig) in verband met de combinatie tussen onplanbaarheid (overdag en 's nachts) en ondersteuning die voorziet in overname van taken indien nodig.	- Een vorm van (zeer) intensieve zorg en begeleiding, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs aanwezigheid in een woonaccommodatie². - Begeleiding is 24-uur per dag aanwezig, omdat voortdurende ondersteuning en/of toezicht nodig is.

¹ Dit kan zijn:

- een eigen kamer met gezamenlijke ruimtes;
- een volledig zelfstandige woonruimte met daarnaast een gemeenschappelijke ruimte;
- een volledige zelfstandige woonruimte in de buurt van een centrale eenheid van de aanbieder.

² Dit kan zijn:

- een eigen kamer met gezamenlijke ruimtes;
- een volledig zelfstandige woonruimte met daarnaast een gemeenschappelijke ruimte;



	<u>Begeleid (Zelfstandig) Wonen</u>	<u>Ondersteund wonen 1 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Ondersteund wonen 2 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Beschermd Wonen (incl huisvesting)</u>
<i>Doelgroep</i>	• Begeleid (zelfstandig) wonen is voor cliënten voor wie zelfstandig wonen zonder begeleiding in de directe nabijheid (nog) niet mogelijk is. • Cliënt is (met enige begeleiding) voldoende stabiel om zelfstandig (of met anderen) te wonen en deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten. • Cliënt kan zijn eigen hulpvraag stellen en zo mogelijk uitstellen. • Cliënt heeft wel de zekerheid nodig dat begeleiding continu oproepbaar is en indien nodig beschikbaar. • Cliënt heeft meestal een zinvolle daginvulling buiten de woonvorm, opleiding of (vrijwilligers)werk en kan hier zelfstandig naar toe.	• Ondersteund Wonen 1 is voor cliënten die een veilige, vertrouwde leefomgeving nodig hebben. • Cliënt heeft dagelijks begeleiding nodig bij het invullen en structureren van de dag en bij het aangaan en onderhouden van relaties. • Cliënt heeft wel besef van taken en activiteiten die behoren bij het wonen en maatschappelijk deelnemen. • Cliënt is in staat om tijdig hulp te vragen en kan de hulpvraag eventueel uitstellen (zelfregulatie). • Cliënt zet voorzichtige stappen in het uitstellen van de hulpvraag en het oefenen met het aangeleerde, zodat het 24-uurs toezicht (in de vorm van bereikbaarheid en beschikbaarheid) in de nacht meer op afstand staat. • Cliënt heeft meestal een zinvolle daginvulling buiten de woonvorm, opleiding of (vrijwilligers)werk.	• Ondersteund Wonen 2 is voor cliënten die een veilige, vertrouwde leefomgeving nodig hebben. • Cliënt heeft dagelijks begeleiding nodig bij het invullen en structureren van de dag en bij het aangaan en onderhouden van relaties. • Client leert omgaan met zijn beperkingen in psychisch en/of sociaal functioneren. • Client is beperkt in staat relaties aan te gaan, deze te onderhouden en zelfstandig de dag in te vullen. • Cliënt weet zich te handhaven in de groep en kan rekening houden met anderen in de groep, zodat de cliënt kan gaan werken aan mee doen in de maatschappij. • Cliënt heeft behoefte aan dagelijkse aanwezigheid van begeleiding op de locatie in verband met de combinatie tussen on-planbaarheid (overdag) en intensieve ondersteuning die voorziet in overname van taken en indien nodig (delen van) de regie. • Cliënt heeft meestal een zinvolle daginvulling buiten de woonvorm, opleiding of (vrijwilligers)werk.	• Beschermd Wonen is voor cliënten die een veilige, vertrouwde en beschermende leefomgeving nodig hebben. • Cliënt heeft dagelijks zeer intensieve begeleiding nodig op meerdere levensterreinen vanwege een beperkte sociale zelfstandigheid en een grote afstand tot volwaardige maatschappelijke deelname. • Cliënt ervaart een voortdurend risico rondom het psychisch of sociaal functioneren, waardoor cliënt een last kan zijn voor zichzelf en zijn omgeving. Zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij gaan waar mogelijk vooruit, maar stabilisatie is het belangrijkste doel. • Cliënt heeft zo veel als mogelijk een zinvolle daginvulling.



	<u>Begeleid (Zelfstandig) Wonen</u>	<u>Ondersteund wonen 1 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Ondersteund wonen 2 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Beschermd Wonen (incl huisvesting)</u>
<i>Begeleiding</i>	• De begeleiding is gericht op <i>coachen en stimuleren</i> op alle mogelijke levensgebieden en is gericht op het zo volwaardig mogelijk deelnemen in de maatschappij. • Ten aanzien van ADL-taken is er in het algemeen geen ondersteuning nodig.	• De begeleiding is gericht op het coachen/stimuleren bij het uitvoeren van activiteiten, het signaleren van risico's in het proces naar herstel en maatschappelijke participatie, het aangaan en onderhouden van sociale relaties en participatie in de woongroep. Daar waar nodig wordt bijgestuurd. • De begeleiding kan zich richten op alle levensgebieden, incl. het op orde krijgen en houden van administratie en financiën. • Er kan ten aanzien van ADL-taken sprake zijn van toezicht en stimuleren. Er is geen sprake van structureel overnemen van ADL-taken.	• De begeleiding is gericht op structureren en stimuleren bij het uitvoeren van activiteiten en is gericht op stabilisatie, herstel en participatie in de groep. • De begeleiding richt zich vooral op het versterken van de sociale zelfredzaamheid en op het uitvoeren van activiteiten met betrekking tot het dagelijks leven. In de regel is er noodzaak tot overname van taken op het gebied van levensonderhoud en het wonen (bijv. het regelen van het huishouden, voeren van administratie, overzicht houden in financiën, zelfzorg, vasthouden van een normaal dagritme). • Ten aanzien van ADL-taken kan er sprake zijn stimuleren en gedeeltelijk overnemen.	• De begeleiding is gericht op het voorkomen van escalerend gedrag en op het ondersteunen/overnemen van taken. Hierbij is men voornamelijk gericht op het beperken van achteruitgang, stabilisatie en het zich kunnen handhaven in de groep. • Het bieden van structuur en veiligheid staat op de voorgrond. Waar mogelijk is de begeleiding gericht op het versterken van de sociale zelfredzaamheid en het uitvoeren van activiteiten behorend bij het dagelijks leven. • Ten aanzien van ADL-taken is er regelmatig sprake van geheel of gedeeltelijk overnemen.

	<u>Begeleid (Zelfstandig) Wonen</u>	<u>Ondersteund wonen 1 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Ondersteund wonen 2 (in of excl huisvesting)</u>	<u>Beschermd Wonen (incl huisvesting)</u>
<i>Aanvullende eisen</i>	De cliënt woont bij voorkeur in een eigen woning, danwel in een woning die 'omklapbaar' is.	Dienstverlener voorziet in woonruimte en financiering hiervan/ of de cliënt betaalt zelf de kosten voor de huisvesting. Indien 'ondersteund wonen' inclusief huisvesting wordt geboden betekent dit dat zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging³, basisinrichting kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket zijn.	Dienstverlener voorziet in woonruimte en financiering hiervan/ of de cliënt betaalt zelf de kosten voor de huisvesting. Indien 'ondersteund wonen' inclusief huisvesting wordt geboden betekent dit dat zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging, basisinrichting kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket zijn.	Dienstverlener voorziet in woonruimte en financiering. Bij 'beschermd wonen' zijn huisvesting en de zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging, basisinrichting kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket. In de woonaccommodatie is 24-uurs aanwezigheid van personeel georganiseerd.
Bandbreedte uren ondersteuning excl. dagbest.	5 - 9,5 per week	• 9,5 - 12 per week	• 12 - 15 per week	• 15 - 21,5 per week

Onderstaande modules kunnen in combinatie met één van de arrangementen worden ingezet, overeenkomstig het combinatieschema en mits daartoe een beschikking is afgegeven.

Module Verpleging en Verzorging

In de huidige intramurale settings komen we mensen tegen die tijdelijk of permanent aangewezen zijn op **intensieve verpleging en verzorging**.

Deze module kan ingezet worden indien de kosten van verpleging en verzorging niet ten laste van de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet komen en de verpleging en verzorging is naar aard en omvang redelijkerwijs niet inbegrepen in de BW-arrangementen.

Omschrijving	Als gevolg van een somatische aandoening of lichamelijke handicap is extra verpleegkundige en/of verzorgende aandacht noodzakelijk. Ten aanzien van mobiliteit hebben de cliënten hulp of overname van zorg nodig. Verpleegkundige zorg en intensieve hulp of overname bij ADL- taken is nodig. De verpleegkundige zorg kan bestaan uit handelingen op het gebied van bijvoorbeeld stomazorg, katheterzorg, wondverzorging, zuurstoftoediening, voorkoming decubitus en infectie, medicatieverstrekking of toediening. Hierbij moet er sprake zijn van bekwaamheid van de betrokken zorgprofessional onder eindverantwoordelijkheid van de aanbieder en medici.
Intensiteit	1 uur per dag

³ De centrale ruimten, en de kamer van de cliënt wanneer dit nodig is.

Module Dagbesteding/dagactiviteiten	
Gestructureerde en structurele tijdbesteding met professionele begeleiding met een omschreven doel voor cliënten die geen gebruik (kunnen) maken van participatiemogelijkheden via scholing, (vrijwilligers)werk of de mogelijkheden binnen de vrij-toegankelijke dagvoorzieningen. De activiteiten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, toename zelfredzaamheid en aansluiting met - en participatie in de lokale gemeenschap. De dagbesteding sluit aan bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt. De dagactiviteit/dagbesteding vindt in de regel plaats buiten de accommodatie waar de inwoner verblijft. Onder omstandigheden kan hiervan worden afgeweken als dit in het ondersteuningsplan is opgenomen. In dat geval vinden dagactiviteiten structureel binnen of in de omgeving van de verblijfsaccommodatie plaats. Deze activiteiten kunnen gericht zijn op bijvoorbeeld onderhoud van de accommodatie of de omgeving of hotelmatige activiteiten. Indien vervoer nodig is maakt dit onderdeel uit van deze module.	
Intensiteit 1 (2-5 dagdelen per week)	
Intensiteit 2 (6-9 dagdelen per week)	
Module Huisvesting	
Omschrijving	Vergoeding voor kapitaalslasten/huurkosten van de woning, gebruik van nuts-voorziening, afschrijving inventaris en hotelmatige voorzieningen (voeding, wassen, schoonmaak)

Combinatieschema Arrangementen en modules

In onderstaande schema is weergegeven welk combinatie tussen arrangement en module mogelijk is.

Met uw inschrijving geeft u door middel van het invulformulier doelgroepen en arrangementen aan (bijlage 4) op welke doelgroep(en) u zich richt en welke combinatie van arrangementen u levert.

BzW	OW 1	OW 2	BW
Module DB	Module DB	Module DB	Module DB
	Module huisvesting	Module huisvesting	Module huisvesting
	Module V+V	Module V+V	Module V+V

2. Programma van Eisen, Wensen en wijze van beoordeling

2.1 Algemeen:

Deelnemer dient aan alle onderstaande eisen te voldoen om voor een overeenkomst in aanmerking te komen. Indien aan één of meerdere eisen niet wordt voldaan, wordt het verzoek tot deelneming terzijde gelegd. Door een verzoek in te dienen verklaart deelnemer te voldoen aan alle onderstaande eisen en akkoord te gaan met de opdrachtbeschrijving, de gestelde eisen t.a.v. de geschiktheid, het Programma van Eisen, de conceptovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Tilburg.

2.2 Geschiktheidseisen

Alle eisen die de gemeente Tilburg stelt ten aanzien van de dienstverlening zijn verwoord in het voornoemde Programma van Eisen. Deelnemer dient akkoord te gaan met en te voldoen aan het programma van eisen. Het niet akkoord gaan met de inhoud van het programma van eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de toelatingsprocedure.

Deelnemers die de Eigen Verklaring niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan de ingevulde Eigen Verklaring ontbreekt bij het Verzoek tot toelating, worden uitgesloten van de toelatingsprocedure en komen niet voor een overeenkomst in aanmerking.

Van alle antwoorden van deelnemer in de Eigen Verklaring kan na beoordeling van de stukken door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Deelnemer dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij het indienen van het verzoek aangetoond te worden dat deelnemer voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de vraag vermeld.

Geschiktheid eisen	Beschrijving
Handelsregister en vertegenwoordigingsbevoegdheid	Opdrachtnemer dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland de Kamer van Koophandel). Uit deze inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar namens de Inschrijver te blijken. Voor het moment van Verzoek tot toelating volstaat de invulling en rechtsgeldige ondertekening van de Eigen Verklaring als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.
Nederlandse taal	Opdrachtnemer dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart opdrachtnemer dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
Bewijs van verzekering	Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de Overeenkomst afdoende verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid die voortvloeit uit de Overeenkomst. Het verzekerde bedrag van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis te bedragen.

	Voor opdrachtnemers met een omzet kleiner dan € 125 000,- geldt voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000 000,- per gebeurtenis De gemeente Tilburg kan ter bewijs hiervan - een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar vragen waaruit minimaal het volgende blijkt - De maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar, en - De geldigheidsduur van de verzekering Na toelating tot de opdracht is inschrijver verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode
Registratie in het AGB-register Vektis	Opdrachtnemer is geregistreerd in het AGB-register Vektis C V en heeft een geldige AGB-code Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee gedeclareerd kan worden en geregistreerd is bij VECOZO.
Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid Referentie	Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het leveren van Begeleiding in een Beschermd Woonvorm Opdrachtnemers die in 2019 een overeenkomst hebben met de gemeente Tilburg voldoen automatisch aan deze eis Voor overige opdrachtnemers moet dit blijken uit een referentie waaruit blijkt dat zij; • in de kalenderjaren 2018/2019 in een periode van 12 maanden Beschermd Wonen hebben geboden aan minimaal 6 cliënten met een PGB Beschermd Wonen én te beschikken over een infrastructuur (woonvoorziening en begeleidingsteam) met vestiging in de regio Hart van Brabant voor minimaal 6 cliënten, of • in 2018/2019 een overeenkomst voor Beschermd Wonen hadden met een andere Centrumgemeente én per 1 januari 2020 beschikken over een infrastructuur (woonvoorziening en begeleidingsteam) met vestiging in de regio Hart van Brabant voor minimaal 6 cliënten. Vul het Invulblad referentie bijlage 6 in en laat het certificaat invullen en ondertekenen door de referent

2.3 Programma van Eisen

Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden
A.1	De aanbieder meet minimaal eens per 2 jaar de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief het gevoel van veiligheid, de verblijfssituatie en het ervaren van regie en keuzevrijheid. Hierbij vragen wij ook de ervaringen van het netwerk rondom de cliënt te betrekken. Het is aan de aanbieder hoe dit te organiseren. De aanbieder spant zich in om het geven van sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen bij cliënten die hulp nodig hebben bij het invullen van het cliënttevredenheidsonderzoek. De aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met cliëntvertegenwoordigers verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten uit het onderzoek. De aanbieder verantwoordt aan de gemeente hoe hij in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordigers de verbeteringen toepast. Bij langdurige ontoereikende cliënttevredenheid neemt de contractmanager contact op met aanbieder voor het opstellen van een verbeterplan.
A.2.	De aanbieder is verplicht mee te werken aan de cliënttevredenheidsonderzoeken die door Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
B.	De cliënt en zijn naasten zijn betrokken en weten waar ze aan toe zijn en wat ze mogen en kunnen verwachten
B.1.	De aanbieder biedt Begeleiding in een Beschermd Woonvorm overeenkomstig de arrangementbeschrijvingen in Hoofdstuk 2, voor zover zijn inschrijving betrekking heeft op de betreffende producten.
B.2.	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan dat zijn/haar instemming heeft. De naasten van cliënt worden waar mogelijk en indien gewenst door de cliënt betrokken bij het opstellen van het plan. De cliënt ondertekent het ondersteuningsplan. Indien dit niet mogelijk is, is aantoonbaar dat het plan met de cliënt is besproken. Een afschrift daarvan wordt aan de cliënt verstrekt of de cliënt heeft te allen tijde een inzagemogelijkheid in zijn ondersteuningsplan. De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt (zo mogelijk samen met zijn naasten) geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Als het plan op essentiële punten wordt bijgesteld, tekent de cliënt opnieuw voor instemming. Indien hiervoor een nieuwe indicatie noodzakelijk is wordt de Toegang op de hoogte gesteld.
B.3.	De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en overeenkomstig het beschikte arrangement.
B.4.	De cliënt heeft te allen tijde de mogelijkheid de ondersteuning stop te zetten. De aanbieder spant zich in om te achterhalen wat hiervoor de reden is, geeft cliënt zo mogelijk bedenktijd, registreert dit en informeert hierover onverwijld de Toegang. De aanbieder mag zelf niet eenzijdig de ondersteuning stopzetten. Indien de aanbieder de ondersteuning wil beëindigen, moet de Toegang hiervoor akkoord geven.
C.	De cliënt wordt gehoord.
C.1.	De aanbieder zorgt voor juiste, actuele informatie over het Beschermd Wonen-aanbod. De aanbieder sluit daarbij zo veel mogelijk aan bij de cliënt – en streeft ernaar informatie laagdrempelig en op het niveau van de cliënt aan te bieden. Dit kan via een website en/of informatie op papier. Op verzoek van de cliënt (bijvoorbeeld als de cliënt geen internet heeft) zorgt de aanbieder voor een hard copy.

Eisen	Beschrijving
C.2.	De aanbieder heeft een vastgestelde klachtenprocedure. De klachtenprocedure is toegankelijk en garandeert een onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn op de hoogte van de klachtenregeling. De aanbieder neemt in de klachtenregeling op dat indien de cliënt zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij de aanbieder, een externe onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de klacht ook gemeld worden bij de gemeente. De aanbieder rapporteert op verzoek aan de gemeente het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe klachten zijn afgehandeld.
C.3	De cliënt heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger te laten bijstaan bij het formuleren of bijstellen van zijn hulpvraag. De aanbieder staat dit toe en maakt de cliënt attent op deze mogelijkheid.
C.4.	De aanbieder organiseert medezeggenschap voor cliënten via het instellen van een cliëntenraad. De cliëntenraad heeft hierbij de rechten overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).
D.	Er is sprake van zorgcontinuïteit
D.1.	De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet. De aanbieder werkt met een vaste begeleider voor de cliënt. Tijdens afwezigheid van de vaste begeleider zorgt de aanbieder zo veel als mogelijk voor een vaste vervanger en brengt de cliënt hiervan op de hoogte.
D.2.	Indien in de loop van het traject of bij de afsluiting ervan blijkt dat de cliënt verwezen dient te worden naar een andere aanbieder, zal aanbieder de cliënt niet rechtstreeks verwijzen. Deze verwijzing kan alleen plaatsvinden na overleg met en met toestemming van de Toegang.
D.3.	Als aanbieder werkt u bij beëindiging van de raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. Hierbij worden cliënt en Toegangsteam tijdig en met redenen omkleed geïnformeerd. De huidige aanbieder organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe aanbieder, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in achtgenomen.
D.4	De aanbieder heeft in samenwerking met collega-aanbieders de verantwoordelijkheid voor het opvangen van cliënten die qua zorgvraag een meer dan gemiddelde complexe zorgvraag hebben en/of moeilijk plaatsbaar zijn binnen de bestaande mogelijkheden. Plaatsing geschiedt binnen een termijn van maximaal een half jaar. Dit in afstemming met en op verzoek van het Toegangsteam. De aanbieder draagt naar deskundigheid en capaciteit bij het aan het bieden van een oplossing.
D.5	De aanbieder heeft de verantwoordelijkheid zorg te dragen voor een transparante communicatie met de buurt waar de woonvoorziening zich bevindt, met als doel de lokale inbedding en de maatschappelijke acceptatie van de doelgroep te bevorderen.
D.6.	Aanbieder werkt mee aan het vormgeven van de transformatie, zoals het vormgeven van nieuwe samenwerkingsverbanden, experimenten met nieuwe bekostigingssystemen en het onderzoeken van het omvormen van individuele voorzieningen naar groepsvoorzieningen en algemene voorzieningen .

Eisen	Beschrijving
E.	De veiligheid is geborgd
E.1.	De aanbieder voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige Opdracht van de gemeente Tilburg. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens: • De Wet Maatschappelijk Ondersteuning • De Jeugdwet • De Wet Marktordening Gezondheidszorg • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • De Wet BIG • De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen • Algemene Verordening Gegevensbescherming • De verordening Maatschappelijke Ondersteuning en verordening Jeugdhulp.
E.2.	De aanbieder draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Aanbieder heeft protocollen op het gebied van agressie, medicatiebeleid, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten en huisregels voor cliënten (bijv. over drugs, agressie).
E.3.	De aanbieder hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. De kindcheck maakt daar een verplicht onderdeel van uit. De aanbieder is aangesloten op de lokale verwijzingsindex risicojongeren. De aanbieder draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode. De aanbieder bevordert hiervoor in ieder geval de kennis en het gebruik van de Meldcode (zie eisen aan scholing bij J.2).
E.4.	De aanbieder houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de GGD (Hart voor Brabant) inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die tijdens de uitvoering van de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk etc. www.ggdhvb.nl
E.5.	De gemeente en aanbieder zijn gezamenlijk als verwerkingsverantwoordelijken aan te merken. Na verzending van het voornemen tot gunning, alsmede na afloop van de bezwaartermijn en/of afhandeling van eventueel ingediende bezwaren, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg teneinde een regeling als bedoeld in artikel 26 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming overeen te komen en schriftelijk vast te leggen.
E.6.	De aanbieder voldoet bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (EU-verordening) die per 25 mei 2018 in werking is getreden, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 en Hoofdstuk 7 van de Jeugdwet. De aanbieder past de AVG, op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om zowel aan de wetgeving te voldoen. Datalekken dienen onmiddellijk bij de contractmanager gemeld te worden.
E.7.	De aanbieder verleent verantwoorde ondersteuning, waaronder wordt verstaan ondersteuning van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Aanbieder dient bij het bieden van passende ondersteuning aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt en zoekt daarbij de maximale handelingsruimte.

Eisen	Beschrijving
E.8.	De aanbieder heeft voor het leveren van Begeleiding in een Beschermd Woonvorm een locatie of locaties binnen de regio Hart van Brabant van waaruit of waarbinnen de ondersteuning wordt geleverd. De locatie voldoet aan zowel de lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen, als aan de landelijk gestelde huisvestingseisen van zorgvoorzieningen, rekening houdend met de zorgwaarde categorie van de cliënten. Brandpreventieve maatregelen zijn door de zorgaanbieder aantoonbaar genomen en de brandveiligheidsvoorzieningen zijn overeenkomstig de brandveiligheidsvoorschriften in relatie tot de functie van het gebouw. Er is sprake van een kwalitatief verantwoorde woonsituatie die voldoet aan bouwkundige en functionele maatstaven en bereikbaarheid Huisvesting van cliënten in vakantiehuizen, caravans, in gebouwen waar de huisvestings- en veiligheidseisen niet voldoen of waar geen sprake is van toestemming van permanente bewoning, is niet toegestaan.
F.	Aanbieder werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit
F.1	De aanbieder heeft een geldig kwaliteitscertificaat (HKZ, ISO9001, Prezo ⁴) of een extern getoetst kwaliteitssysteem ⁵ (o.b.v. de PDCA-cyclus, conform standaarden IGZ).
F.2	De aanbieder verklaart te voldoen en zich gedurende de contracttermijn te houden aan alle op de ondersteuning van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden (zie certificering bij bovenstaande eis). Bij onderaannemerschap is de hoofdaannemer het aanspreekpunt en eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De hoofdaannemer zet zich in om tussentijds te controleren of de geboden ondersteuning aan de kwaliteitseisen voldoet. Aanbieder is indien hij een Onderaannemer wil inzetten verplicht dit aan de Centrumgemeente te melden. Hiervoor dient tijdens de aanbestedingsprocedure het UEA ingevuld te worden en tijdens de contractperiode kan hiervoor het format Verklaring Onderaanneming gebruikt te worden.
G.	De aanbieder werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met de Toegang
G.1.	Aanbieder accepteert de afspraken met betrekking tot de taak en werkwijze van het regionaal Toegangsteam Beschermd Wonen (ook als deze in de tijd worden bijgesteld) en draagt zorg voor deskundige contactpersonen teneinde een voorspoedig verloop van de Toegangsprocedure te bewerkstelligen. De taken en de rol van de Toegang Beschermd Wonen zijn beschreven in bijlage 8
G.2.	Aanbieder draagt bij aan het goed functioneren van het regionaal wachtlijstbeheer en zorgt dat informatie die nodig is voor een regionaal wachtlijstbeheer tijdig en overeenkomstig de daarvoor geldende afspraken wordt aangeleverd.
G.3.	De aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met de professionals in het Toegangsteam en andere actoren, in de 0e, 1e en 2e lijn, zoals Art Verstandelijk Gehandicapten, behandelaar GGZ, rekening houdend met de AVG. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen het eigen personeel van aanbieder en de professionals in het Toegangsteam én indien van toepassing met relevante betrokkenen zoals de huisarts van de cliënt.

⁴ Kwaliteitscertificaten of externe toetsen die buiten deze opsomming vallen dienen te worden voorgelegd aan de aanbestedende dienst ter advisering. Dat kan via een vertrouwelijk verzoek tot goedkeuring ten behoeve van de nota van inlichtingen (NVA-1).

⁵ U dient bij het indienen van een aanbod op basis van een kwaliteitssysteem vooraf decharge te vragen aan de aanbestedende dienst.

Eisen	Beschrijving
G.4	Aanbieder levert de zorg in overeenstemming met de afgegeven beschikking en voor zover hij voor de betreffende arrangementen en modules is gecontracteerd. Wanneer de looptijd van de beschikking eindigt of wanneer er wijzigingen in de zorgvraag die aanleiding zijn voor het wijzigen van een product wordt tijdig een herindicatie aangevraagd. Hierbij wordt de minimale doorlooptijd van de Toegangsprocedure van 6 weken gerespecteerd.
H.	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd
H.1.	De aanbieder is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de Toegang en backoffice gedurende werkdagen (ma-vr) en werktijden (9:00-17:00) of reageert binnen 3 werkdagen. Aanbieder wijst één of meer vaste contactpersonen voor de Toegang en/of de backoffice aan, waarbij in ieder geval duidelijk is wie de contactpersoon is voor de: a. inkoop b. zorginhoud c. administratie d. jaarafsluiting
H.2.	De aanbieder verstrekt tijdig, juist en volledig relevante informatie voor de correcte uitvoering van de overeengekomen arrangementen aan het contractmanagement van de gemeente Tilburg.
H.3.	De aanbieder meldt risicovolle omstandigheden, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de deelnemende gemeenten, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
H.4.	De aanbieder heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden indien gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij aanbieder een lopend onderzoek door gemeente inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Indien dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt de gemeente zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.
H.5.	Het is opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de aanbieder, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. De aanbieder (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. De aanbieder zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever of ingehuurde derden.
H.6.	Aanbieder levert tijdig op verzoek van de Gemeenten data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek.
H.7.	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden. Uitgangspunt is dat beide partijen werken vanuit vertrouwen en de openheid voelen om elkaar aan te spreken op verbeterpunten, maar ook op onrechtmatigheden of onregelmatigheden.
I.	De aanbieder heeft een financieel- maatschappelijke verantwoordelijkheid
I.1	Aanbieder confirmeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol 2017 financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl)
I.2.	De aanbieder conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt middels een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de aanbieder van toepassing is.

Eisen	Beschrijving
I.3.	Inschrijver gaat akkoord met de SROI verplichting als verwoord in bijlage 7 van de conceptovereenkomst.
J.	De aanbieder voert gedegen personeelsbeleid
J.1.	De aanbieder is verantwoordelijk voor de goede arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en cliënten.
J.2.	Aanbieder is per 1 januari 2020 en gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat Begeleiding in een Beschermd Woonvorm te bieden met voldoende gekwalificeerde medewerkers, en zo mogelijk met ervaringsdeskundigen. Alle professionals zijn vakbekwaam (minimaal MBO-2 niveau) en voor sommige werkzaamheden worden alleen geregistreerde hbo- en hoger opgeleide professionals ingezet. Het BIG-register, het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en het register GGZ-agoog zijn hiervoor de wettelijk erkende registers. Per soort dienstverlening is vastgelegd welke deskundigheid en scholing vereist is en hoe deze wordt geborgd. Aanbieder biedt de medewerkers passende scholing aan om hun vakbewaamheid op peil te houden.
J.3.	Aanbieder betaalt personeel in loondienst marktconform en volgens de geldende CAO.
J.4.	Aanbieder beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers, en stagiairs) die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze dient elke drie (3) jaar te worden vernieuwd. Aanbieder dient deze op verzoek van de Gemeenten te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
J.5	De gemeente stimuleert de inzet van ervaringsdeskundigheid. Wanneer een aanbieder ervaringsdeskundigen inzet binnen haar dienstverlening kan op verzoek van de gemeente de aard en inzet inzichtelijk worden gemaakt, waarbij duidelijk wordt op welk niveau en voor welke werkzaamheden ervaringskennis wordt ingezet. Voor ervaringsdeskundigen geldt dat de VOG verklaring binnen 4 jaar (algemene terugkijktermijn) beschikbaar moet zijn.
J.6.	De aanbieder voorziet – bij meer dan 50 medewerkers – in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Kleinere aanbieders organiseren overeenkomstig de wettelijke bepalingen (https://or-online.nl/wet-op-de-ondernemingsraden-publiek) proactief dat de medewerkers inspraak in beleid hebben en tonen op verzoek aan hoe hier gehoor aan wordt gegeven.
K.	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd
K.1.	Berichtenverkeer (met name toewijzing en facturatie) vormt de randvoorwaarde voor de raamovereenkomst waarmee beide partijen in de eigen administratie de zorgomzet en eventueel uitputting van het budget monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer: • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de door het samenwerkingsverband vastgestelde lijsten met productcodes voor WMO. Om er zeker van te zijn dat de software geschikt is voor het werken met iWMO berichtenverkeer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden.

Eisen	Beschrijving
	Deze is te vinden op https://www.istandaarden.nl/de-groene-vink-voor-istandaarden/overzicht-groene-vink-deelnemers-2018
K.2.	De Toegang en backoffices gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen de aanbieder als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. De aanbieder doet dit binnen een beveiligde web-omgeving. De aanbieder dient een gelijksoortige applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken als de gemeenten, zodat de backoffice en de Toegang de e-mails en bestanden kunnen lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook) voldoet niet. Wanneer de aanbieder een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat. Met het PKI-overheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.
K.3.	Aanbieder houdt zich aan de voorwaarden, werkwijzen en termijnen zoals gesteld in het concept Administratie- en declaratieprotocol, dat gepubliceerd wordt op Tendered als bijlage bij deze aanbesteding (bijlage ..) en waarvan de actuele versie steeds te vinden is op www.zorginregiohartvanbrabant.nl
K.4.	Aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan gemeenten en aan het CAK binnen de door hiervoor geldende termijnen (o.m. CAK-periodes). De processen zijn zo ingericht dat ze aansluiten bij de meest recente versie van de bedrijfsregels iWMO-berichtenverkeer. Nieuwe aanbieders kunnen gebruik maken van de ondersteuning van de gemeente Tilburg voor deze systemen. Voor de ingangsdatum van het contract zal u bezocht worden ter controle.
K.5.	Ondersteuning kan alleen gedeclareerd worden op het moment dat er een toewijzing (WMO 301) is verzonden. Geleverde zorg voor startdatum of na einddatum in het 301-bericht, zonder goedkeuring van de opdrachtgever, is voor eigen rekening en risico van de zorgaanbieder. Niet ontvangen bedragen van de gemeente mogen NOOIT verhaald worden op de cliënt.