

BIJLAGE 4 WIJZE VAN MONITOREN, BEKOSTIGING EN VERANTWOORDING

- 1.1 Monitor: Gemeente toetst de uitvoering van de opdracht conform hetgeen is afgesproken in de opdrachtverstrekking en hetgeen is bepaald in de overeenkomst. Gemeente kan dit doen via interne dossiercontrole, een door gemeente uit te voeren cliënttevredenheidsonderzoek en contractmanagementgesprekken met aanbieder. Aanbieder dient hieraan medewerking te verlenen.
- 1.2 Contractmanagementgesprek: Aanbieder verantwoordt zich tijdens de contractmanagementgesprekken over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning door middel van overzichten (bijvoorbeeld met behulp van een jaarverslag, beelden van kwaliteit). Hierin worden de volgende punten in ieder geval benoemd:
- klachtenrapportage (zie punt 1.3)
 - stand van zaken rond declaraties
 - aantal cliënten per product
 - eventuele wachtlijsten
 - resultaten van de evaluaties van de ondersteuning
 - trends en ontwikkeling binnen de organisatie
 - evaluatie hoofd- en onderaannemerschap
 - ontwikkelingen personeel
 - resultaten van de evaluatie van de kwaliteitsaspecten van de eigen organisatie
 - verbeterplannen / ingezette ontwikkeltrajecten
 - innovatie van aanbieder
 - social return
 - aantal meldingen meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - aantal meldingen meldcode calamiteiten of geweldsincident
- 1.3 Klachten: Aanbieder dient een laagdrempelige klachtenregeling te hebben. De klachtenregeling dient minimaal te voldoen aan de volgende punten:
- klachten komen binnen bij aanbieder;
 - klachten die binnenkomen bij gemeente worden doorgestuurd naar aanbieder;
 - alle klachten worden door aanbieder geregistreerd en afgehandeld;
 - aanbieder heeft uiterlijk 5 werkdagen de tijd om een eerste keer te reageren op de klacht;
 - aanbieder neemt bij elke klacht telefonisch contact op met de indiener van de klacht;
 - de indiener van de klacht ontvangt van de aanbieder bij elke klacht ook een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht;
 - de gehele procedure is binnen maximaal 15 werkdagen afgehandeld;
 - de gemeente heeft de mogelijkheid de klachtafhandeling te toetsen op persoonsniveau;
 - aanbieder verstuurt maandelijks een klachtenrapportage naar gemeente waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - aantal klachten van betreffende maand;
 - klachten gecategoriseerd naar onderwerp;
 - behandelings- en afhandelingsduur van de klachten;

- wijze van indienen klachten (per telefoon, e-mail, brief of anders);
 - klantnummers van de cliënten die, of namens wie, klacht(en) zijn ingediend en om hoeveel klachten dit per klantnummer gaat;
 - genomen maatregelen.
- de klachtenrapportage wordt binnen 10 werkdagen na de laatste dag van de betreffende maand aan gemeente verstrekt.
- 1.4 Meldcode: Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteert aanbieder een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en de meldcode calamiteit of geweldsincident.
- 1.5 Bekostiging: Gemeente betaalt elke aanbieder, die op basis van een opdrachtverstrekking de voorziening uitvoert, een tarief, per product, per cliënt.
- 1.6 Betaling: Aanbieder stuurt gemeente maandelijks de geleverde prestaties of afgeronde (deel-) trajecten door middel van het bericht 'Declaratie'. Dit bericht is de enige declaratie die aanbieder aan gemeente stuurt voor geleverde zorg. Dit doet aanbieder uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
- 1.7 Declaratie: Partijen komen overeen dat het bericht 'Declaratie' wederzijds beschouwd wordt als een declaratie in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen partijen overeen dat het bericht 'Declaratie' beschouwd wordt als de enige geldige declaratievorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.
- 1.8 Declaratie afkeuren: Indien gemeente een declaratieregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door aanbieder expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.
- 1.9 Betalingstermijn: Betaling van goedgekeurde declaratieregels vindt plaats binnen 20 kalenderdagen na ontvangst van het declaratiebericht.
- 1.10 Declaratiespecificatie: De declaratie bevat informatie op basis van de landelijke berichtenstandaard en het standaard administratie protocol.
- 1.11 Afronding boekjaar: Eventuele correcties van declaraties van het betreffende boekjaar zijn uiterlijk 31 januari van het volgende boekjaar ontvangen door de gemeente.
- 1.12 Terugvordering: Gemeente is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, de ten onrechte gedeclareerde bedragen en reeds uitbetaalde declaraties terug te vorderen van, dan wel te verrekenen met aanbieder, met verhoging van de wettelijke rente.
- 1.13 Indexering: Prijzen en tarieven kunnen enkel na goedkeuring van gemeente en slechts éénmaal per jaar (per 1 januari (=jaar t)) worden gewijzigd. De prijzen en tarieven worden alsdan gewijzigd op basis van het prijsindexcijfer voor personele kosten op basis van een percentage dat de overheid vaststelt: de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Voor deze indexering gebruikt gemeente de cijfers

die de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) publiceert op basis van het CPB: het OVA prijsindexcijfer voor personele kosten voor jaar t-1, welke op 1 september van jaar t-1 bekend is op de website van NZA. Tarieven worden geïndexeerd in de eenheden waarin zij worden geïndiceerd en afgerond op twee decimalen.

Rekenvoorbeeld: het tarief van bijvoorbeeld Hulp bij het huishouden 1 is € 0,46 per minuut in 2020. In september 2020 wordt het tarief voor 1 januari 2021 (t) bepaald. De OVA-index voor personele kosten van t-1 (2020) is 3,28%. Het indexeerde tarief per 1 januari 2021 wordt dan: $(€ 0,46 * 3,28\%) + € 0,46 = € 0,48$.

- 1.14 Voorlopige productieverantwoording: Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt aanbieder uiterlijk 31 januari volgend op het afgelopen boekjaar aan gemeente een voorlopige productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website i-Sociaaldomein aangevuld met de nog te declareren productie.
- 1.15 Financiële verantwoording en controleverklaring: Voor 1 april volgend op het desbetreffende boekjaar ontvangt gemeente een controleverklaring van aanbieder voor gemeente Purmerend en gemeente Beemster bij een omzet vanaf € 50.000,- of meer per gemeente. De accountant van aanbieder kan ten behoeve van de controleverklaring gebruik maken van een landelijk protocol gepubliceerd op de website i-sociaal domein (IZA protocol). Aanvullend aan het IZA protocol zal aanbieder ervoor zorgdragen dat accountant minimaal één steekproef/ deelwaarneming uit zal voeren per gemeente, ongeacht haar relatieve belang in de financiële verantwoording. Voor 1 april volgend op het desbetreffende boekjaar verstrekt aanbieder aan gemeente een door haar accountant gewaarmerkte productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website i-Sociaal domein. Indien aanbieder een totale landelijke Wmo omzet heeft tot of onder de € 125.000,- dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist (dus niet per gemeente maar landelijk). Eventuele ontheffingen dienen voor 31 december van het betreffende boekjaar aangevraagd te zijn.
- 1.16 Financiële productieverantwoording: De accountant van aanbieder dient alle gemeenten die in de financiële productieverantwoording op totaalniveau op Wmo zijn opgenomen in zijn controlewerkzaamheden te betrekken. Indien de accountant hierbij een steekproef uitvoert dan wel deelwaarnemingen verricht, zal hij deze spreiden over de verantwoorde productie van alle betrokken gemeenten. De accountant van de aanbieder dient ervoor te zorgen dat in de steekproef/ deelwaarneming inwoners van Purmerend en Beemster zijn vertegenwoordigd (voor zover deze daadwerkelijk behandeld zijn).
- 1.17 Definitieve productieverantwoording: Jaarlijks zal voor 1 juli voorafgaand aan het volgende verslagjaar een geactualiseerde productieverantwoording beschikbaar komen, waarin tot uiterlijk 1 december van hetzelfde jaar beperkte wijzigingen verwerkt kunnen worden