

## Bijlage 4 Rapportages en evaluaties

### Looptijd

Deze bijlage gaat in op 1 januari 2019 en duurt tot 1 januari 2020.

### Akkoordverklaring

Ondergetekende verklaart zich als gerechtigd vertegenwoordiger van opdrachtnemer akkoord met alle in deze bijlage gestelde voorwaarden door een handtekening te plaatsen achter het betreffende document op het Handtekeningenblad, wat samen met deze bijlage onderdeel uitmaakt van de contractering in Negometrix onder **tendernummer 104673**.

### CAK

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 regelt dat mensen met een beperking de voorzieningen, hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Via de eigen bijdrage betalen cliënten zelf een deel van de kosten van de zorg. De gemeente bepaalt het uurtarief en de kosten. Om ervoor te zorgen dat de cliënten tijdig een factuur voor de eigen bijdrage krijgen is aanlevering van de klant- en zorggegevens aan het CAK van belang, volgens de richtlijnen die het CAK hiervoor stelt:

- Wmo ambulante zorgaanbieders geven, op eenhedenniveau, de productiecijfers aan het CAK door;
- Beschermd Wonen zonder Verblijf: zorgaanbieders geven de productiecijfers aan het CAK door;
- Beschermd Wonen met Verblijf: gemeenten geven de productiecijfers aan het CAK door; en
- alle PGB-varianten: gemeenten leveren informatie aan bij het CAK.

### Monitoring/spiegelinformatie van activiteiten, resultaten, prestaties

Om de gewenste richting van het nieuwe jeugdbeleid in 2019 goed te kunnen volgen dienen zorgaanbieders mee te werken aan aanlevering van gegevens/rapportages. Voor de doorontwikkeling van de arrangementensystematiek, zoals vermeld in bijlage 1, is het van belang informatie over de gezamenlijke beleidsdoelen almede voor de monitoring op de correctheid van de verschillende tarieven, te vergaren.

*Geleverde zorg in relatie tot prijs indicatoren:* De indicatoren moeten inzicht geven in de verhouding tussen het daadwerkelijk zorgverbruik, de ingezette arrangementen en de hieraan verbonden financiële verplichtingen om een betrouwbaar tarief vast te stellen. De opdrachtgever stelt de vorm en frequentie vast van de benodigde gegevensuitvragen. Daartoe is in overleg met zorgaanbieders een format opgesteld, aan de hand waarvan de opdrachtgever in staat wordt gesteld om inzicht te krijgen in de zorgbehoefte en het aanbod in de regio. Deze uitvraag vindt halfjaarlijks plaats en zal ten tijde van de uitvraag worden toegelicht. In voorgaande jaren is gebleken dat de informatie onbetrouwbaar was. Om de betrouwbaarheid te vergroten is een door de accountant afgegeven rapport van bevindingen op correctheid van de aangeleverde spiegelinformatie vereist bij een omzet van meer dan € 100.000,- getotaliseerd in de regio. Deze verklaring dient per 1 april van het kalenderjaar te worden geleverd.

*Kwaliteitsindicatoren:* deze indicatoren moeten de stappen van verandering naar het gewenste resultaat (maatschappelijke doelstellingen met betrekking tot de visie) in beeld brengen. Daarnaast zijn indicatoren met betrekking tot de kwaliteit en het behaalde resultaat op hulpverleningsniveau nodig (onder andere: cliënttevredenheid; zelfredzaamheidsladder). De exacte indicatoren kunnen per kwartaal wijzigen en worden door de gemeente bepaald.

### Jaarverslag

De opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever een verslag aan over de kwaliteit van de geboden dienstverlening bij de opdrachtgever. In dat verslag geeft de opdrachtnemer in ieder geval aan:

- a. of en op welke wijze hij de burger en diens wettelijk vertegenwoordiger bij zijn kwaliteitsbeleid heeft betrokken;



- b. de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen de instelling kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan;
- c. welk gevolg hij heeft gegeven aan klachten en meldingen over de geboden dienstverlening;
- d. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- e. de wijze waarop hij de klachtenregeling onder de aandacht heeft gebracht van de burger en diens wettelijk vertegenwoordiger;
- f. de samenstelling van de klachtencommissie;
- g. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten onder de volgende in de klachtenregeling verwerkte waarborgen;
  - de klacht wordt behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de opdrachtnemer;
  - aan behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
  - de klachtencommissie stelt binnen een in de klachtenregeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de opdrachtnemer, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
  - in afwijking van de voornoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de opdrachtnemer, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
  - de klager en degene over wie is geklaagd worden mondeling of schriftelijk in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd; en
  - de klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
- h. het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- i. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
- j. de aard van de maatregelen; en
- k. of en op welke wijze hij de cliëntenraad bij zijn kwaliteitsbeleid heeft betrokken.

De opdrachtnemer die zelfstandig de diensten, zoals beschreven in bijlage 1, uitvoert, levert een verslag op verzoek van de opdrachtgever aan, waarin slechts de in sub c tot en met j genoemde aspecten zijn verwerkt.