

## Bijlage 4 Rapportages en evaluaties

### Looptijd

Deze bijlage gaat in op 1 januari 2020 en duurt tot 1 januari 2021.

### 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 129974

### CAK

Tegelijk met de invoering van het abonnementstarief Wmo per 1 januari 2020 verandert de systematiek van uitwisseling met het CAK. Met ingang van 1 januari 2020 moeten (enkel) gemeenten *start/stop eigen bijdrage-berichten* versturen naar het CAK. De uitwisseling tussen CAK, zorgaanbieders en gemeenten via de H&V en ZA-standaard stopt daarmee per 1 januari 2020, met uitzondering van beschermd wonen intramuraal (in een instelling/met wooncomponent). Beschermd wonen intramuraal blijft op de bestaande wijze aangeleverd worden. Opdrachtnemer mag ten gevolge van de hiervoor genoemde wijziging geen gegevens meer aanleveren bij het CAK over het zorgjaar 2020. In plaats daarvan moet opdrachtnemer tijdig via het berichtenverkeer start- en stop zorgberichten aanleveren bij opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierover nadere afspraken maken met opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze bepaling. Naleveringen en mutaties over het zorgjaar 2019 moeten in 2020 nog wel worden aangeleverd door opdrachtnemer aan het CAK.

### Administratieve vereisten

Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per cliënt op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tarief-eenheid zoals opgenomen in bijlage 1.

Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met de in bijlage 1 genoemde productcodes die vervolgens via het berichtenverkeer naar opdrachtgever wordt verstuurd.

Opdrachtnemer verleent op verzoek van opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking tussen op deze cliëntregistratie.

### 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.

### **Overige verantwoording**

De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan de opdrachtgever.

Naast de financiële verantwoording kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken maken over het transparant maken dan wel verantwoorden van kwaliteit, resultaat of output.