

BIJLAGE B: Programma van Eisen

Inhoud Programma van Eisen

- I. Algemene eisen uit hoofde v.d. opdracht
 - II. Eisen ten aanzien van levering zorg
 - III. Eisen ten aanzien van inzet van Personeel
-

I. Algemene eisen

1. Wet- en regelgeving

- 1.1. De Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle geldende wet- en regelgeving zoals (dit is een niet-limitatieve opsomming):
 - De Jeugdwet;
 - De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - De Algemene verordening gegevensbescherming;
 - De Wet medezeggenschap Cliënten zorginstellingen.
- 1.2. De Opdrachtnemer neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de Gemeente, zoals wordt weergegeven in:
 - Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis
 - Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis
 - Verordening Jeugdhulp Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever een nieuwe verordening, dan wel een nieuwe set beleidsregels wordt vastgesteld treden deze in de plaats van de versie waarnaar in de voetnoten bij deze paragraaf wordt verwezen.

2. AVG en beveiligd e-mailen

- 2.1. In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal de Opdrachtgever geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst. De Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer beschikt over:
 - Een privacy beleid, zoals omschreven in de AVG;
 - Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;
 - Een Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;
 - Een Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.
- 2.2. Opdrachtnemer wisselt informatie over de Cliënt uit met opdrachtgever met toestemming van de Cliënt en legt de toestemming hiervoor vast in de dossier.
De Toegangen en backoffices van opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen de Opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. De Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde webomgeving.
Opdrachtnemer dient een applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken vergelijkbaar met Zorgmail, de applicatie die door opdrachtgever gebruikt wordt. Zo kunnen, zodat de backoffice en de Toegang de e-mails en bestanden lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook) voldoet niet. Wanneer de Opdrachtnemer 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.

3. Kwaliteitssysteem

- 3.1. Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een kwaliteitssysteem zoals genoemd in artikel 3.2.1.1. Kwaliteitsborging van de Inschrijfleidraad.

4. Kwaliteitskaders

Onderstaande uitgangspunten aangaande de kwaliteitskaders vanuit de Jeugdwet zijn van toepassing op perceel 3.

- 4.1. In aansluiting op het Besluit Jeugdwet stelt de gemeente als eis dat Opdrachtnemers het Kwaliteitskader Jeugd en de daarin opgenomen supervisie door een SKJ-er vanuit de norm van verantwoorde werktoedeling aantoonbaar toepassen. Dit houdt onder andere het volgende in:
- Opdrachtnemers zorgen dat de taken worden uitgevoerd door of met een vakbekwame, geregistreerde professional. De medewerker dient aantoonbaar in het SKJ, BIG, NIP of NVO-register of vergelijkbaar;
 - Opdrachtnemers zorgen ervoor dat professionals kunnen werken volgens hun professionele standaarden vanuit de beroepscode van de hierboven genoemde kwaliteitskaders.
 - De Opdrachtnemer dient bekend te zijn met het Kwaliteitskader Jeugd en met het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor de Jeugd (Jeugdhulp zonder verblijf).
- 4.2. Opdrachtnemer heeft het kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik ingevoerd en voert alle in dit kader landelijke verplichte richtlijnen voor jeugdhulpaanbieders uit. Het kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van de Opdrachtnemer. Ter voorkoming van seksueel misbruik geeft Opdrachtnemer aandacht aan de naleving van de ingevoerde protocollen en werkt actief aan een cultuuromslag binnen de instelling, zorgt ervoor dat personeel Jeugdigen en elkaar aanspreken op gezond seksueel gedrag en creëert openheid, zodat signalen van mogelijk misbruik adequaat worden opgepakt.

Onderstaande uitgangspunten aangaande de kwaliteitskaders vanuit de Wmo 2015 zijn van toepassing op de percelen 1 en 2.

- 4.3. Opdrachtgever sluit aan bij de landelijke standaard, zoals deze is neergelegd in de basis set Kwaliteitseisen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Opdrachtnemers dienen te voldoen aan de in de basis set neergelegde kwaliteitseisen:
- De Cliënt wordt betrokken;
 - De ondersteuning is veilig;
 - De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten.

5. Erkende methodieken

- 5.1. De Opdrachtnemer dient bij voorkeur methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van volgende databanken, of vergelijkbaar.
- Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies;
 - Nederlands Jeugd Instituut: Databank Effectieve Jeugdinterventies;
 - Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ.
- Met vergelijkbaar wordt bedoeld een databank of erkenningsregeling die op een met de werkwijze van Movisie, NJI of Trimbos instituut overeenkomstig protocol tot een onafhankelijke, goed geborgde en deskundige beoordeling komt van interventies en deze kenbaar maakt door middel van een actueel, transparant en goed toegankelijk openbaar register.
- 5.2. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om interventies die niet zijn opgenomen in een van de genoemde databanken, of vergelijkbaar, te beoordelen op de vraag of deze een voldoende en aantoonbare bijdrage leveren aan het wegnemen van beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie.
- 5.3. Bovenstaande geldt niet voor perceel 2.

6. Verwijsindex

- 6.1. Opdrachtnemer is verplicht tot het werken met de verwijsindex SISA of VIR op het moment dat er kinderen in het gezin verblijven.
- 6.2. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer:
 - aangesloten is op het Samenwerkingsconvenant SISA/VIR en beschikt over een geldige toetredingsverklaring;
 - een actueel SISA/VIR protocol heeft waarin aangegeven wordt hoe SISA/VIR binnen de zorgstructuur en het kwaliteitsbeleid van de organisatie is geïmplementeerd, wat de signaleringscriteria zijn, wat het signaleringsmoment is en wie het signaal in SISA/VIR afgeeft;
 - in de communicatie naar cliënt aantoont dat SISA/VIR een onderdeel uitmaakt van de zorgstructuur en het kwaliteitsbeleid van de organisatie;
 - door middel van een scholingsplan aantoont hoe de deskundigheid en de gegevens van de medewerkers ten aanzien van het werken met SISA wordt geborgd.

7. Signalering huiselijk geweld en kindermishandeling

- 7.1. Opdrachtnemer is verplicht tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 7.2. Opdrachtnemer beschikt over een protocol meldcode dat voldoet aan de eisen van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Besluit). In dit protocol moet ook beschreven staan welke functionaris de stappen zet en wie het signaal in de verwijsindex afgeeft;
- 7.3. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling deze risicotaxatie-instrument hanteert.

8. Medezeggenschap

- 8.1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van Jeugdhulp te voldoen aan de eisen op het gebied van Medezeggenschap zoals gesteld in § 4.2.b van de Jeugdwet en de wet medezeggenschap Cliënten zorginstellingen (wmcz 2018). Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van ondersteuning vanuit de Wmo te voldoen aan de eisen van de wet medezeggenschap Cliënten zorginstellingen (wmcz 2018).

9. Verzekering

- 9.1. Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode verzekerd conform de geschiktheidseisen.

10. Ontwikkelagenda

- 10.1. Opdrachtgever organiseert jaarlijks een aantal bijeenkomsten met opdrachtnemers gericht op de ontwikkelingen en innovatie ten aanzien van de opdracht vanuit het contract. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze aansluit bij deze bijeenkomsten. Onderwerpen die hierin besproken kunnen worden zijn (niet-limitatieve opsomming):
 - Doorlopende zorglijn 18-/18+;
 - Afschaling ondersteuning;
 - Samenwerking binnen de keten;
 - Samenwerking met het lokale voorliggende veld;
 - Samenwerking met de sociale gebiedsteams.

11. Contractmanagement

- 11.1. Direct na het definitief worden van de gunning stellen zowel de Gemeente als Opdrachtnemer elk één contactpersoon met vervanger vast voor deze Opdracht.
- 11.2. Gedurende de contractperiode zal ten minste driemaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen nodig acht) overleg plaatsvinden tussen (de contactpersonen van) de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komen de gang van zaken aan bod (basis vormen de Raamovereenkomst en de managementrapportages), doorontwikkeling van de dienstverlening gerelateerd aan de actuele ontwikkelingen in het (gemeentelijke) sociale

domein, en worden eventuele klachten of onvolkomenheden besproken en afgehandeld. De overleggen vinden plaats op basis van vooraf opgestelde agenda's.

- 11.3. De Gemeente gebruikt de contractmanagementgesprekken om de uitvoering van deze Opdracht, de resultaten hiervan en de overige prestaties van Opdrachtnemer tussentijds te evalueren. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval:

- Cliënttevredenheid;
- Doelrealisatie;
- Uitval van Cliënten;
- Wachttijden en wachtlijsten;
- Spiegelrapportages;
- Gemiddelde doorlooptijden en kosten per Cliënt;
- Uitstroomcijfers en stapeling van zorg.

- 11.4. Ten behoeve van contractmanagement, monitoring en sturing levert Opdrachtnemer steeds binnen zes weken na afloop van elk kwartaal de volgende informatie aan over het afgelopen kwartaal aan de Gemeente:

- De ingevulde rapportageformat (nog op te stellen);
- Overzicht afhandeling formele bezwaren en klachten;
- Inspecties door de IGJ en/of GGD: datum, aanleiding, bevindingen, vervolg;
- Meldingen calamiteiten en incidenten;
- Spiegelrapportages CBS.

12. Productieverantwoording

- 12.1. Bij de afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uiterlijk op 1 maart van het daaropvolgende kalenderjaar een productieverantwoording over de uitgevoerde diensten, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format en opgesteld volgens instructies zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Uiterlijk 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar levert Opdrachtnemer de controleverklaring bij deze, of aantoonbaar bijgestelde, productieverantwoording. De controleverklaring moet goedkeurend van aard zijn. Indien geen goedkeurende verklaring is verstrekt, kan Opdrachtgever een nader onderzoek instellen naar de productieverantwoording en of een deel van de productie terugvorderen, afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen. De kosten voor het nader onderzoek komen ten laste van Opdrachtnemer.
- 12.2. Opdrachtnemer dient ten behoeve van de controleverklaring van zijn accountant aan te geven dat hij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.
- 12.3. Als de omzet van Opdrachtnemer uit hoofde van de uitvoering van deze Raamovereenkomst binnen één kalenderjaar aantoonbaar lager is dan € 100.000, dan hoeft Opdrachtnemer geen controleverklaring te overleggen. In dat geval volstaat een bestuursverklaring. Aanlevering geschiedt op dezelfde wijze als de controleverklaring.

13. Controle en onderzoek

- 13.1. Het is Opdrachtgever of daartoe aangewezen derden 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 Opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude.
- 13.2. De Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de deelnemende gemeenten of ingehuurde derden.
- 13.3. Opdrachtnemer stuurt telkenmale een kopie van de volledige rapportage van de bij Opdrachtnemer uitgevoerde audits, zoals een HKZ- of een gelijkwaardige audit
- 13.4. Bij de controle wordt op verzoek van Opdrachtgever onder meer inzage gegeven in de Hulpverleningsplannen en dossiers van Jeugdige/Ouder(s) indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving in dezen.
- 13.5. Opdrachtgever is gerechtigd door middel van een schouw bij de Cliënt thuis, door middel van Cliëntervaringsonderzoeken of anderszins, de uitvoering van deze Raamovereenkomst te

(laten) controleren. Daarnaast is de Opdrachtgever gerechtigd om een audit bij de Opdrachtnemer uit te voeren. Indien nodig zullen ook de ervaringen van relevante partijen, bijvoorbeeld een Cliëntenraad bij deze audit worden betrokken. Hierbij zullen vooral de kwaliteits- en doelmatigheidsaspecten van de verleende Ondersteuning onderwerp zijn van onderzoek.

- 13.6. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de resultaten van de aanbieder verkregen uit het Cliëntervaringsonderzoeken openbaar te maken.
- 13.7. De verkregen informatie op grond van de voorgaande leden zal door de Opdrachtgever tevens worden gebruikt om maatschappelijke effecten te volgen, om beleid te evalueren en “best & bad practices” op te halen.

14. Directe en indirecte Cliëntgebonden tijd

- 14.1. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen in het administratieprotocol Sociaal Domein Voorne, wat te vinden is in bijlage J.
- 14.2. Opdrachtnemer kan als declarabele tijd onderstaande opgeven:
- Cliëntgebonden tijd in geval van individuele hulp met een tarief per uur.
 - Dagdelen in geval van dagbesteding of dagbesteding
 - Etmalen verblijf in geval van kortdurend verblijf.
- 14.3. Onderstaande kan opdrachtnemer niet opgeven als declarabele tijd:
- Algemene indirecte tijd
 - No show
 - Reistijd van en naar de Cliënt
- 14.4. Producten met tarieven per uur, dagdeel en/of etmaal mogen gecombineerd worden ingezet en gefactureerd, voor zover dit niet strijdig is met overige bepalingen en voor zover dit onder de reikwijdte van de betreffende beschikking(en) valt.
- 14.5. In geval van no show mag opdrachtnemer aan Cliënt geen no-show factuur sturen.
- 14.6. In geval van kortdurend verblijf:
- a. Is de dag van aankomst volledig declarabel
 - b. Is de dag van vertrek volledig declarabel
 - c. Zijn de dagen die liggen tussen de dag van aankomst en de dag van vertrek volledig declarabel.

<i>Algemene indirecte tijd</i>	<i>Niet Cliëntgebonden tijd</i>
Cliëntgebonden tijd voor de Wmo	Direct Cliëntgebonden tijd
Cliëntgebonden tijd voor de Jeugdwet	Direct en indirect Cliëntgebonden tijd
Direct Cliëntgebonden tijd	Tijd besteed aan direct (realtime) contact met de Cliënt of met familieleden, gezinsleden, ouders, partner of andere naasten (het systeem) van de Cliënt. Dit directe, realtime, contact mag gefaciliteerd worden via elektronische en digitale communicatiemiddelen zoals – doch niet beperkt tot - telefoon of skype.
Indirect Cliëntgebonden tijd	Tijd besteed aan werkzaamheden die direct ten behoeve van een Cliënt worden uitgevoerd, maar niet in aanwezigheid van de Cliënt. Onder indirect Cliëntgebonden tijd valt - doch niet beperkt tot - de voorbereiding van de behandeling, dossiervorming en verslaglegging, rapporteren over een Cliënt, bespreken van de Cliënt tijdens een multidisciplinair overleg, hersteltijd na een intensieve behandelsessie, Cliëntgebonden overleg/consult en overdracht van de Cliënt.
Dagdeel	Een aaneengesloten periode van vier (4) uur.
Dag	Etmaal
Etmaal	Een aaneengesloten periode van vierentwintig (24) uur. Het maakt hierbij niet uit op welk tijdstip het etmaal begint.
No show	Een Cliënt komt niet opdagen op een afspraak of zegt deze korter dan vierentwintig (24) uur van te voren af.

II. Levering van zorg

1. Levering van zorg

- 1.1. De Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de Cliënt om een afspraak te maken om de geïndiceerde maatwerkvoorzieningen met de Cliënt door te nemen:
 - binnen 5 werkdagen na het telefonische contact wordt de afspraak gepland, tenzij dit niet mogelijk is voor de Cliënt;
 - binnen 5 werkdagen na de afspraak met de Cliënt vangt de ondersteuning aan, tenzij anders met de Cliënt of diens vertegenwoordiger wordt afgesproken;
 - wanneer opdrachtnemer binnen 10 dagen geen contact heeft kunnen krijgen met de Cliënt, neemt opdrachtnemer contact op met Toegang van Opdrachtgever.
- 1.2. De Opdrachtnemer levert ondersteuning zonder wachttijd. Indien de Cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, kiest de Cliënt in afstemming met de Toegang van Opdrachtgever een andere Opdrachtnemer. Op het moment dat blijkt dat gewenste opdrachtnemer de enig passende zorg kan leveren en er sprake is van wachttijd, dient er overbruggingszorg door de Opdrachtnemer geleverd te worden, gedurende de te overbruggen termijn.
- 1.3. Indien de Opdrachtnemer geen Cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld aan de Toegang van Opdrachtgever, die dit vervolgens meldt aan de contractmanager van Opdrachtgever. De contractmanager gaat hierover in gesprek met Opdrachtnemer.

2. Leveringsopdracht en hulpverleningsplan

- 2.1. Het ondersteuningsplan met de daarin gestelde resultaten door de Toegang samen met de digitale beschikking is de Leveringsopdracht voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt binnen vier weken na ontvangst van de Leveringsopdracht een Hulpverleningsplan dat past binnen de op dat moment geldende wettelijke kaders en gemeentelijke regelgeving en beleid. Opdrachtnemer betreft de inwoner en zo nodig de casusregisseur of GI bij de uitwerking van het Hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan bevat tenminste:
 - SMART geformuleerde doelen in voor de inwoner begrijpelijke taal;
 - Basisafspraken over het moment (tijdstip en dag), de frequentie, locatie, vorm en omvang alsmede de inhoud van de ondersteuning;
 - Gemaakte afspraken met de inwoner;
 - Wie vanuit het netwerk betrokken is bij de Cliënt, van welke voorliggende voorzieningen Cliënt gebruikt maakt, overige betrokken professionals en op welke wijze deze een rol vervullen t.a.v. het realiseren van de doelen in het Hulpverleningsplan;
 - Handtekening van de inwoner en/of diens vertegenwoordigers;
- 2.2. Indien gewenst kan een inwoner bij het bespreken van het op te stellen Hulpverleningsplan bijgestaan worden door een familielid, naaste of een onafhankelijke vertrouwenspersoon. In het Hulpverleningsplan wordt vastgelegd wie de inwoner bijstaat.
- 2.3. Het Hulpverleningsplan dient te worden ondertekend door Opdrachtnemer en de inwoner. Als Opdrachtnemer aantoonbaar zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening maar de inwoner blijft, zonder opgave van reden, weigeren om het Hulpverleningsplan te ondertekenen, dan maakt Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Hulpverleningsplan. Op het moment dat dit tevens risico's meebrengt ten aanzien van de veiligheid en ontwikkeling van de Cliënt of diens huisgenoten volgt Opdrachtnemer de meldcode.
- 2.4. Met het Hulpverleningsplan geeft Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde en doelmatige ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (waar mogelijk en altijd in overleg met de inwoner) overbodige, onnodige of ondoelmatige ondersteuning wordt afgebouwd.
- 2.5. Indien de aard en/of de omvang van de te leveren ondersteuning binnen de kaders van de Leveringsopdracht verandert ten opzichte van de afspraken in het Hulpverleningsplan, wordt dit in overleg met de inwoner gedaan. Voor deze wijziging tekent de inwoner.

3. Zorgcontinuïteit en signalering

- 3.1. De Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning. De Opdrachtnemer werkt zo veel mogelijk met vaste contactpersonen voor de Cliënt, gedurende de begeleiding. Tijdens verlof/ziekte van de vaste contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor een vervanger en brengt de Cliënt hiervan op de hoogte.
- 3.2. De Opdrachtnemer garandeert de zorgcontinuïteit van bestaande Cliënten waarbij de zorgvraag wijzigt. De Toegang bepaalt, in samenspraak met de Opdrachtnemer en de inwoner, welke vervolgondersteuning passend is voor de Cliënt, dit kan zowel belegd worden binnen het eigen netwerk, voorliggend veld als ander ondersteuningsaanbod. De opdrachtnemer levert de ondersteuning tot deze warm overgedragen is naar vervolgondersteuning.
- 3.3. Indien er na afloop van de indicatieperiode vervolghulp nodig is, dient Opdrachtnemer in afstemming met de inwoner en casusregisseur een aanvraag herbeoordeling in bij de Toegang, deze wordt uiterlijk aangeleverd:
- a. Vier weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie wanneer deze korter dan drie maanden is afgegeven;
 - b. Acht weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie wanneer deze korter dan drie maanden is afgegeven;
- De aanvraag herbeoordeling is aangevuld met wat er de afgelopen periode gerealiseerd is (evaluatieverslag), de reden dat resultaten (nog) niet behaald zijn en waar de komende tijd aan gewerkt wordt. Bij een positieve toekenning sluit de nieuwe indicatie aan op de aflopende indicatie. Bij ontvangst van minder dan 10 weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie, wordt de nieuwe indicatie toegekend vanaf datum beschikking. Geleverde ondersteuning tussen een niet aansluitende nieuwe beschikking wordt niet vergoed.
- 3.4. Opdrachtnemer levert tijdig, volledig en kosteloos alle benodigde informatie aan de persoon die namens Opdrachtgever het onderzoek uitvoert in het kader van de Jeugdwet, om te komen tot een nieuw besluit in verband met de afloop van de geldende Leveringsopdracht.3.5. Wanneer Opdrachtnemer vermoedt dat de ondersteuning geïntensiveerd of verminderd moet worden of vindt dat er ook begeleiding plaats moet vinden voor een ander levensdomein, dan koppelt Opdrachtnemer dit terug aan de betrokken casusregisseur. Die kijkt vervolgens in samenwerking met de Opdrachtnemer en Cliënt welke hulpvraag er is en zoekt hierin naar passende ondersteuning. Deze veranderende situatie wordt ook doorgegeven als de veranderingen niet direct te maken heeft met de specifieke taak van de Opdrachtnemer. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan mogelijk beginnende dementie, die wordt gesignaleerd door een medewerker die schoonmaakwerkzaamheden verricht, terwijl dit voor de schoonmaakwerkzaamheden op zichzelf niet relevant is. Indien een Opdrachtnemer niet (meer) werkt overeenkomstig de eisen die in de Jeugdwet of Wmo zijn vastgelegd en/of de contractuele voorwaarden niet worden nagekomen heeft de Toegang de mogelijkheid om de leveringsopdracht in te trekken en een andere Opdrachtnemer de hulp te laten overnemen. De Toegang meldt dit aan de contractmanager van opdrachtgever. In afstemming met de Cliënt en afhankelijk waar deze het meest bij gebaat is, levert de oude opdrachtnemer door tot nieuwe opdrachtnemer start.

4. Acceptatieplicht, onderbreking en beëindiging dienstverlening

- 4.1. Van weigering van ondersteuning is sprake als Opdrachtnemer weigert om op zorginhoudelijke gronden de ondersteuning te leveren voordat deze is begonnen. Het door Opdrachtnemer beëindigen van de ondersteuning aan de inwoner, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij de inwoner nog actueel is, is slechts mogelijk bij zwaarwegende redenen en met toestemming van Opdrachtgever. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:
- een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerkers en/of andere Cliënten in gevaar zijn. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner maar ook vanuit de handelwijze van een vertegenwoordiger of ander familielid van de inwoner;
 - een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
 - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die de ondersteuning verleent;
 - het niet nakomen van verplichtingen of regels die op grond van de wet, de gemeentelijke regelgeving of de afspraken tussen inwoner en Opdrachtnemer

verbonden zijn aan de Jeugdhulp of in het kader van de uitvoering van het Hulpverleningsplan als essentieel kunnen worden beschouwd, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.

- 4.2. Bij een voorgenomen weigering informeert Opdrachtnemer de inwoner en neemt direct contact op met de Casusregisseur met een voorstel om tot een oplossing te komen. Opdrachtnemer levert hiervoor een schriftelijke analyse aan met daarin een visie op de problematiek, waarin wordt aangegeven welke ondersteuning nodig is, de reden waarom die niet kan worden geleverd en de beoogde andere zorgaanbieder die deze inwoner kan overnemen.

5. Communicatie en afstemming met de Cliënt

- 5.1. De Opdrachtnemer dient op werkdagen tenminste van 08:30 uur tot 17:00 op een duidelijk aangegeven wijze telefonisch bereikbaar te zijn. De Opdrachtnemer beschikt over duidelijke informatie ten behoeve van de Cliënten, onder andere ten aanzien van de organisatie, het aanbod, de klachtenregeling en zijn bereikbaarheid. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld, bijvoorbeeld via een folder of via een website.
- 5.2. De Opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met Cliënten en is goed bereikbaar voor Cliënten. Dit betekent dat:
- De informatie voor alle Cliënten goed te begrijpen en te lezen is.
 - De Cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, privacy, klachten, schadevergoeding, de Cliëntenraad).
 - De Cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.

6. Casusregie en coördinatie ondersteuning

- 6.1. Opdrachtgever voorziet in een casusregisseur. De casusregisseur monitort de ondersteuning vanuit een helicopterview en stuurt bij indien nodig. De casusregisseur bewaakt de vooraf gestelde resultaten in het ondersteuningsplan en toetst of deze zijn behaald.
- 6.2. Opdrachtnemer voorziet in een Coördinator van de hulpverlening die bij de levering van de ondersteuning actieve samenwerking heeft met eigen netwerk, casusregisseur vanuit het Sociaal gebiedsteam, Gecertificeerde Instelling (bij jeugd indien er sprake is van een maatregel), onderwijs, (huis)arts, voorliggend veld en overige betrokken professionals.
- 6.3. Indien de opdrachtverlening aanvullend is op (of onderdeel is van) een door de GI voorgeschreven Gezinsplan (Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en/of Jeugdhulp), berust de Casusregie bij de GI en gelden de verplichtingen in de artikel 6.1. voor de GI.
- 6.4. De Casusregisseur voorziet samen met de relevante betrokkenen ten behoeve van alle Jeugdigen die ouder zijn dan 16,5 jaar en Jeugdhulp ontvangen en voor wie de verwachting bestaat dat zij ook na hun 18^e jaar nog Jeugdhulp nodig hebben, in een Toekomstplan dat aansluiting biedt op vervolghulp die mogelijk is op grond van de Jeugdwet, Wmo of andere wettelijke kaders.

7. Fysieke en sociale veiligheid

- 7.1. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar Cliënten tijdens de begeleiding. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van:
- Agressie
 - Medicatiebeleid
 - Meldingsplicht
 - Calamiteitenplan
 - Registratie van incidenten
 - Huisregels voor Cliënten (bijv. over drugs, agressie) en Cliëntensamenstelling die bij elkaar in de ruimte zijn.
- 7.2. De locaties van Opdrachtnemers die worden gebruikt voor begeleiding voldoen aan de wettelijke eisen. De locatie sluiten aan bij de beperkingen en mogelijkheden van de Cliënten.

8. Calamiteiten

Calamiteiten bij Ondersteuning op grond van de Jeugdwet

- 8.1. Indien er tijdens de uitvoering van de Ondersteuning sprake is van een calamiteit, zoals beschreven in de Jeugdwet, doet de Opdrachtnemer onverwijld melding bij de Opdrachtgever. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Jeugdwet, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Opdrachtnemer dit ook bij de Opdrachtgever.
- 8.2. Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval:
 - Het soort incident.
 - Of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen.
 - Of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op de hoogte is.
 - Welke stappen de Opdrachtnemer onderneemt.
- 8.3. Voor calamiteiten binnen de Jeugdwet geldt dat deze tevens moeten worden gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, volgens de werkwijze die staat opgenomen in de Leidraad Meldingen Jeugd van de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd.

Calamiteiten bij Ondersteuning op grond van de Wmo

- 8.4. Opdrachtnemer is verplicht calamiteiten direct bij de Opdrachtgever en de toezichthoudende instantie te melden via <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>. Calamiteiten binnen de Wmo zijn:
 - Iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van Ondersteuning en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of Cliënt heeft geleid.
 - Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan de Cliënt en/ of medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

9. Klachtenregeling

- 9.1. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling voor medewerkers en Cliënten die voldoet aan de volgende eisen:
 - *Systeem voor veilig melden van incidenten*
De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en/of incidenten in de zorgverlening kunnen melden.
 - *Controleren functioneren zorgverlener voor indiensttreding*
De Opdrachtnemer moet het functioneren van iedere nieuwe zorgverlener nagaan, voordat hij of zij wordt aangenomen.
 - *Meldplicht bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*
Indien de Opdrachtnemer een zorgverlener ontslaat wegens ernstig disfunctioneren moet dit worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd i.o. Ook moeten alle vormen van geweld en/of mishandeling gemeld worden als een Cliënt daarmee te maken heeft gekregen.
- 9.2. De Opdrachtnemer zorgt voor goede informatie naar de Cliënt als iets niet goed is gegaan in de verleende Ondersteuning. De fout moet met de Cliënt worden besproken. Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het Cliëntendossier. Ook moet de Opdrachtnemer een Cliënt informeren over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer een Cliënt daarom vraagt.
- 9.3. De Opdrachtnemer heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor Cliënten.
- 9.4. De Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie of is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.
- 9.5. Opdrachtnemer dient Cliënten te wijzen op de klachtenprocedure en deze met hen door te nemen. Alle klachten die door de Cliënt worden geuit, dienen geregistreerd te worden (aard, oorzaak, afwikkeling). De Cliënt dient een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht te ontvangen. De klachten dienen binnen een termijn van maximaal tien werkdagen te zijn afgehandeld.
- 9.6. Wanneer daar vanwege de aard van een klacht of het aantal klachten aanleiding toe is (ter beoordeling van Opdrachtgever), kan de Opdrachtgever een plan van aanpak van de

Opdrachtnemer eisen. In dit plan van aanpak is opgenomen hoe een bepaald type klacht wordt afgehandeld of hoe geprobeerd wordt het aantal klachten significant te laten dalen. Dit plan van aanpak wordt besproken met Opdrachtgever in het kader van contractmanagement en ter goedkeuring door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voorgelegd. De kosten voor het opstellen van het plan van aanpak en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Bovenstaande klachtenprocedure is niet van toepassing bij kleine problemen die telefonisch eenvoudig opgelost kunnen worden.

III. Inzet Personeel

1. Eisen en competenties personeel

- 1.1. Opdrachtnemer beschikt over medewerkers met relevante kennis van de doelgroep(en) waartoe de Cliënt behoort om adequate ondersteuning te kunnen bieden en heeft ruime aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
- 1.2. De Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden, waaronder ervaringsdeskundigen en stagiaires, die in contact komen met Cliënten. Bij indiensttreding/ aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. Deze dient elke vijf jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van de Gemeenten te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
- 1.3. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn in staat om op een bij het niveau van de inwoner passende wijze en in Nederlandse taal te communiceren over de ondersteuning met de inwoner en /of belangenbehartigers.
- 1.4. Opdrachtnemer heeft gedurende de contractperiode voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar met kennis en ervaring van de doelgroepen.
Bij inschrijving op perceel 3 gelden onderstaande aanvullende eisen:
- 1.5. In aansluiting op het Besluit Jeugdwet stelt de gemeente als eis dat Opdrachtnemers het Kwaliteitskader Jeugd en de daarin opgenomen supervisie door een SKJ-er vanuit de norm van verantwoorde werktoedeling aantoonbaar toepassen. Dit houdt onder andere het volgende in:
 - Opdrachtnemers zorgen dat de taken worden uitgevoerd door of met een vakbekwame, geregistreeerde professional. De medewerker dient aantoonbaar in het SKJ, BIG, NIP of NVO-register of vergelijkbaar;
 - Opdrachtnemers zorgen ervoor dat professionals kunnen werken volgens hun professionele standaarden vanuit de beroepscode van de hierboven genoemde kwaliteitskaders.

De Opdrachtnemer dient bekend te zijn met het Kwaliteitskader Jeugd en met het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor de Jeugd (Jeugdhulp zonder verblijf).

2. Vrijwilligers

- 2.1. Het staat Opdrachtnemers vrij om vrijwilligers in te zetten. Zij moeten een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen.
- 2.2. De Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid (wanneer gebruik gemaakt wordt van de inzet van vrijwilligers) en waarborgt daarin de continuïteit, veiligheid, kwaliteit van de Ondersteuning, deskundigheid en waardering wanneer vrijwilligers bij de Ondersteuning ingezet worden. Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract en zijn voldoende toegerust voor hun taak.
- 2.3. Vrijwilligers die in contact komen met Cliënten dienen eveneens een VOG te bezitten. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de vrijwilliger voor de Opdrachtnemer ging werken. Na de start als vrijwilliger draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat voor de vrijwilliger ten minste eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen.

3. Onderaannemers

- 3.1. Opdrachtnemer zet een Onderaannemer in, nadat hiervoor goedkeuring is verkregen van Opdrachtgever. Alle Onderaannemers kunnen getoetst worden aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. De bijbehorende bewijsmiddelen hiervoor moeten bij het vragen om goedkeuring worden aangeleverd.
- 3.2. De eisen die Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer gelden onverkort bij inzet van een onderaannemer. Opdrachtnemer is en blijft als hoofdaanbieder verantwoordelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de aangedragen Onderaannemer, ongeacht goedkeuring van Opdrachtgever.
- 3.3. Opdrachtnemer levert de kwartaalrapportages aan inclusief de rapportages van de Onderaannemer(s).
- 3.4. Opdrachtnemer dient op Cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de Onderaannemer. Alle vormen van communicatie verlopen in beginsel via de hoofdaanbieder. De werkzaamheden van de Onderaannemer worden vastgelegd in het Hulpverleningsplan.
- 3.5. Opdrachtnemer hoeft voor de inzet van ZZP'ers waar zij toezicht op houdt geen goedkeuring aan te vragen. Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de inzet van de ZZP'ers en dient te borgen en te controleren dat de ZZP'ers voldoen aan alle eisen die gesteld zijn aan de uitvoering van de Opdracht. Dit geldt voor de inzet op kritieke en niet kritieke taken.

4. Personeelsbeleid

- 4.1. Opdrachtnemer betaalt marktconform. Dat wil zeggen volgens CAO's die voor de specifieke beroepsgroep van Opdrachtnemer gelden.
- 4.2. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en Cliënten.
- 4.3. De Opdrachtnemer voorziet – bij meer dan 50 medewerkers – in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Kleinere Opdrachtnemers organiseren proactief dat de medewerkers inspraak in beleid hebben en tonen op verzoek aan hoe hier gehoor aan wordt gegeven.
- 4.4. De Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de Opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.

5. Wettelijke verplichtingen

- 5.1. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer van toepassing is.
- 5.2. De opdrachtnemer dient bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen. Het voor de te verrichten Prestaties in te zetten personeel dient in het bezit te zijn van de vereiste vergunningen, waaronder de vereiste tewerkstellingsvergunning. De Opdrachtnemer vrijwaart de Gemeente van alle uit de Wav voortvloeiende verplichtingen en voor in dit kader opgelegde boetes. Mocht op grond van de Wav aan de Gemeente een boete worden opgelegd, dan is de Opdrachtnemer per direct verplicht dit bedrag te voldoen aan de Gemeente ofwel om de Gemeente hiervoor te vrijwaren.