



Programma van Eisen

Bijlage 7 bij Inkoopdocument

Beschermd Wonen

Referentie: BW-202201-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

1. Algemene eisen

Eisen 1 tot en met 38 zijn van toepassing op alle bouwstenen. De eisen vanaf nummer 39 hebben uitsluitend betrekking op de bouwsteen Wonen.

Eis	Omschrijving
1. Algemeen	De hulpverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in deel 2 van het inkoopdocument en voldoet aan de daarin genoemde visie, maatschappelijke doelen en effecten.
2. Professionele standaard	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3. Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, Rogplus terstond van die omstandigheden schriftelijk in kennis te stellen.
4. Financiële en economische draagkracht	Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een aansprakelijkheidsverzekering van € 2.500.000 per gebeurtenis.
5. Technische bekwaamheid	Aanbieder dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt. De eisen waaraan de referenties moeten voldoen staan in het inkoopdocument in paragraaf 8.5
6. Wettelijke kwaliteitseisen	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en –kaders vanuit de Wmo 2015.
7. Governancecode	De Opdrachtnemer respecteert en geeft invulling aan de Zorgbrede Governance Code.

8. Kwaliteitskaders	Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) landelijke kwaliteitskaders, standaarden, richtlijnen en best practices zo veel als mogelijk en implementeert deze in zijn werkwijze.
9. Kwaliteitssysteem	De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Bij inschrijving en gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd.
10. Kwaliteitscontroles	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan kwaliteitscontroles, rechtmatigheidscontroles en eventuele second opinions die Rogplus door haar kwaliteitsteam en/of onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.
11. Cliëntenvertegenwoordiging	De aanbieder heeft geborgd dat inspraak in het te voeren beleid door of namens cliënten in haar bedrijfsvoering is opgenomen.
12. Cliëntenparticipatie	Rogplus kent het platform 'Meedoen met Rogplus' voor Cliënten en mantelzorgers (van Cliënten). (https://www.rogplus.nl/informatie-voor-clienten/meedoen) . Van Aanbieder wordt een actieve bijdrage verwacht in eventueel te organiseren evenementen en activiteiten in het kader van deze opdracht.
13. Clientinformatie	Opdrachtnemer informeert de Cliënt of diens contactpersoon voorafgaande aan de Ondersteuning over algemene zaken, klachtenregeling, medezeggenschap en vertrouwenspersoon indien van toepassing, welke van belang zijn om de rechten van de Cliënt te garanderen en te beschermen.
14. Clientrelatie	Opdrachtnemer stelt per Cliënt één zorgregisseur/casemanager aan, die zorgdraagt voor coördinatie van Ondersteuning (en eventueel verblijf) door afstemming met interne en externe zorgverleners. De zorgregisseur/casemanager is aanspreekpunt voor Client en naasten. De zorgregisseur/casemanager bespreekt de voortgang van de Ondersteuning met Cliënt. De zorgregisseur/casemanager is bekend bij, en bereikbaar door, Cliënt en Rogplus. Bij wisseling van zorgregisseur/casemanager wordt dit gecorrespondeerd met Cliënt en Rogplus. Bij wisseling van zorgregisseur/casemanager wordt schriftelijk overgedragen. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van dienstverlening aan Cliënten, zowel met betrekking tot het zo veel mogelijk inzetten van dezelfde medewerker als van de te bieden Ondersteuning. Deze verplichting geldt onverminderd bij ziekte of verlof. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en wettelijk vastgestelde feestdagen geleverd wordt. In overleg met Cliënt kan de frequentie van de Ondersteuning tijdens deze perioden afwijken.

15. Bedrijfsadministratie	De aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Rogplus binnen de door Rogplus aangegeven termijn. Hieronder wordt ook begrepen het berichtenverkeer zoals gedefinieerd in de meest actuele landelijke standaard iWmo.
16. Verantwoording	Opdrachtnemer stuurt aan Rogplus voor 1 april van het nieuwe kalenderjaar de definitieve productieverantwoording (model i-sociaaldomein) van het voorgaande kalenderjaar toe, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De voorlopige productieverantwoording dient uiterlijk 1 maart van het nieuwe kalenderjaar te worden ingediend.
17. Deskundigheid personeel en vrijwilligers	Aanbieder draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit personeel dient uiteraard te worden beloond volgens de geldende CAO. De Wmo legt een VOG-verplichting (Verklaring omtrent het gedrag) op aan de aanbieder voor wat betreft de beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig in contact komen met diens cliënten. Ook voor medewerkers die geen direct cliëntcontact hebben maar wel in aanraking komen met cliëntgegevens en/of declaratiegegevens is een VOG verplicht. Ook alle betrokken vrijwilligers dienen een VOG te bezitten. Eenmaal per 5 jaar wordt voor betrokkenen een nieuwe VOG aangevraagd en verkregen. De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht, waarbij op enigerlei wijze communicatie met opdrachtgever en / of cliënten aan de orde is, werknemers in te zetten die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen op A2-niveau met een passend vocabulaire. Indien gebruik wordt gemaakt van ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, stagiaires e.d. dan dienen deze medewerkers te werken onder verantwoordelijkheid van een geschoolde professional.
18. Medewerkers en Clienten	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
19. Personeelscontinuïteit	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening. Dit geldt met name in vakantieperiodes en bij ziekteverzuim.
20. Bekwaamheid en bevoegdheid	De medewerker blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. De medewerker is in staat te signaleren wanneer hij de grens van zijn eigen bekwaamheid of bevoegdheid bereikt en handelt daar adequaat op. Adequaat handelen betekent in ieder geval het overleggen met of inschakelen van een medewerker met de juiste bekwaamheid en bevoegdheid.

21. Privacybeleid	De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid. Dit beleid is door de aanbieder geborgd in de werkprocessen en werknemers zijn hiermee bekend. Elk incident op het gebied van privacy of beveiliging zoals (het vermoeden van) een datalek dient te worden gemeld bij Rogplus.
22. Klachtenregeling	De aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling. In het geval van klachten van Cliënten draagt de Opdrachtnemer zorg voor het volgen van de eigen klachtenprocedure. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan deze worden gemeld bij Rogplus. Rogplus treedt in overleg met Opdrachtnemer over de klacht. Indien de klacht ook dan niet naar tevredenheid is opgelost, dan staat het de Cliënt vrij om verdere stappen te ondernemen.
23. Meldingsregeling calamiteiten en geweld	Opdrachtnemer is in het bezit van en werkt volgens een calamiteitenprotocol. Bij calamiteiten stelt de Opdrachtnemer de toezichthoudend ambtenaar direct op de hoogte. In de verordening is opgenomen dat de MVS-gemeenten een meldingsregeling calamiteiten en geweld instellen. Aanbieders zijn verplicht om van elk voorval op het gebied van calamiteiten of geweld melding te maken.
24. Overlast in de omgeving	Opdrachtnemer voorkomt overlast in de omgeving van de (woon)locatie zoveel mogelijk. In het geval van ervaringen van overlast door de omgeving neemt Opdrachtnemer deze ervaringen serieus en handelt Opdrachtnemer dit in ketenverband af (bijv. in samenwerking met politie (wijkagent), de Cliënt en zijn netwerk).
25. Meldcode huiselijk geweld	Opdrachtnemer is gehouden te werken met en conform een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling overeenkomstig de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers worden actief geïnstrueerd over het gebruik van deze meldcode. De meldcode is onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem, dat Opdrachtnemer dient te hanteren.
26. Melding bij toezichthouder of inspectie	Wanneer in de periode 2020 tot en met inschrijving of gedurende de contractperiode een melding is of wordt gedaan bij de toezichthouder of de inspectie dient dit bij inschrijving of binnen 4 weken na melding aan Rogplus bekend te worden gemaakt.
27. Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke Verordeningen, en gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar pro-actief op.

28. Social Return On Investment	Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Besteksbeplanning Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.
29. Tijdigheid	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat een overgedragen of aangemelde cliënt binnen 2 werkdagen wordt benaderd voor een eerste afspraak. Elke Cliënt dient te worden geaccepteerd en moet worden toegeleid naar de juiste (mate van) ondersteuning. Het ondersteuningsplan dient tijdig (binnen 4 weken) te worden opgesteld en aan Rogplus ter beoordeling te worden overgedragen.
30. Evaluaties	Opdrachtnemer evalueert de geleverde ondersteuning op Cliëtniveau regelmatig, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in het ondersteuningsplan.
31. Maatwerk in ondersteuning	Ondersteuning is waar mogelijk en nodig toegesneden op de persoon van de Cliënt. Ondersteuning wordt flexibel ingezet en kan in intensiteit fluctueren naar gelang noodzaak en behoefte van Cliënt.
32. Warme overdracht	Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht indien een Cliënt elders Ondersteuning gaat ontvangen. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders: • Opdrachtnemer werkt voortvarend mee aan een zorgvuldige overdracht • De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Cliënt en past bij de doelen uit het Ondersteuningsplan • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen. • Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie.
33. Onderaannemerschap	Het is in principe toegestaan om onderaannemers in te zetten voor de uitvoering van (delen van) de opdracht. Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen als die aan de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) worden gesteld. Ook voor in te zetten zelfstandigen zonder personeel gelden deze kwaliteitseisen. De inzet van een onderaannemer dient altijd voorafgaand aan de inzet te worden gemeld aan Rogplus. De tarieven of vergoedingen welke aan onderaannemers worden betaald dienen in verhouding te staan tot de geleverde prestatie en dienen te voldoen aan de AmvB reële prijs Wmo 2015.

34. Acceptatieplicht	Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering een acceptatieplicht, tenzij daardoor het principe van Goed hulpverlenerschap in het geding komt of er geen capaciteit beschikbaar is.
35. Weigering	Opdrachtnemer kan Ondersteuning aan een Cliënt uitsluitend weigeren of beëindigen indien er ook naar oordeel van Rogplus gewichtige redenen bestaan, op grond waarvan (voortzetting van) de Ondersteuning in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd. Indien Opdrachtnemer meent dat zich dergelijke redenen voordoen, gaat hij daarover direct in overleg met Rogplus.
36. Sturing	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van Rogplus gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
37. Contactgegevens	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casusoverstijgende zaken in het contact met Rogplus ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
38. Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is fysiek, telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantooruren. De locaties van Opdrachtnemer zijn toegankelijk, ook voor mensen met een fysieke, mentale, zintuiglijke of verstandelijke beperking.

2. Eisen aan de wooncomponent

Onderstaande eisen zijn van toepassing wanneer de bouwsteen “wonen” onderdeel is van de toewijzing.

Eis	Omschrijving
39. Zelfstandige woonunit	Opdrachtnemer zorgt ten minste voor een zelfstandig wooneenheid per Cliënt (kamer en/of appartement). De Cliënt betaalt geen huur.
40. Inrichting en diensten	Opdrachtnemer zorgt voor een schone, gestoffeerde en gemeubileerde wooneenheid (kamer of appartement). Dit is ten minste met: vloerbedekking, gordijnen bed, matras, tafel, stoel, kasten, verlichting, beddengoed, handdoeken en evt. noodzakelijke hulpmiddelen). Opdrachtnemer zorgt ten minste voor de infrastructuur van telefonie, internet en televisie (kabel) op de woonlocatie en een aansluiting in iedere wooneenheid (kamer of appartement).

41. Schoonmaak	Opdrachtnemer zorgt voor een schone wooneenheid (kamer of appartement) en schone gemeenschappelijk ruimten. Indien het de zelfredzaamheid van Cliënten vergroot kan de Aanbieder met de Cliënt aparte afspraken maken over het schoonhouden van zijn eigen wooneenheid (kamer of appartement).
42. Eten en drinken	Opdrachtnemer zorgt voor het eten en drinken van de bewoners. Het gaat hierbij om de gebruikelijke voeding: 3 maaltijden per dag en voldoende te drinken. De voeding moet voldoen aan de eisen van gezonde voeding zoals het Voedingscentrum die stelt, en wordt bereid door middel van de 'hygiëncode voor woonvormen'. Of Opdrachtnemer verstrekt een redelijke maaltijdvergoeding voor de Cliënt wanneer het gebruik van een maaltijdvergoeding de zelfstandigheid/zelfredzaamheid van de Cliënt vergroot. Opdrachtnemer zorgt ook voor een aangepast dieet wanneer dat voor een Cliënt medisch noodzakelijk is.
43. Verantwoordelijkheid voor uitstroom	Zolang er geen passende vervolgplek geregeld is, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het bieden van een stabiele en veilige woonsituatie. De cliënt wordt wel geacht hier aan mee te werken en geen overlast te veroorzaken, anders is het wettelijk huurrecht van toepassing. Wanneer een cliënt is geplaatst in een woonvoorziening op advies van de gemeente blijft de gemeente de wooncomponent betalen. Hierbij wordt wel de inzet van zorgaanbieder en cliënt verwacht en gemonitord op het vinden van vervolghuisvesting door het inzetten van kortdurende indicaties. Bij een herbeoordeling kan worden gevraagd bewijs te overleggen van de inzet op het vinden van vervolghuisvesting.
44. Aanvullende diensten	Opdrachtnemer mag extra producten en/of diensten aanbieden die niet onder Beschermd Wonen vallen en Opdrachtnemer mag hier aan de Cliënt een redelijke bijdrage voor vragen. Opdrachtnemer maakt voorafgaand aan de levering van deze producten en/of diensten met de Cliëntenraad/bewonersraad afspraken over het leveren van deze extra producten en/of diensten.
45. Overzicht locaties	Opdrachtnemer overlegt, bij aanmelding, informatie over alle voor de Wmo beschikbare woonvoorzieningen aan Rogplus via het invulformat locaties. – (Bijlage 10) Opdrachtnemer informeert Rogplus zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 3 maanden van tevoren, over het wijzigen (bijv. verhuizen, stopzetten of toevoegen) van een woonlocatie via het invulformat locaties. Een locatie mag alleen in gebruik genomen worden na goedkeuring van Rogplus.
46. Verhuiskosten	In het geval een verhuizing van een woonlocatie op verzoek van de Opdrachtnemer plaatsvindt, verhaalt opdrachtnemer geen verhuiskosten op de Cliënt.

47. Samenwerking Woningcorporaties

De woningcorporaties, verenigd in de Maaskoepel, hebben gezamenlijk de SUWR opgezet. De MVS-gemeenten participeren in de SUWR-regeling. Van Aanbieders wordt geëist dat zij deelnemen aan deze regeling.

Verplichting zorgorganisaties `samenwerkingsovereenkomst`

Gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen hebben in 2019 per gemeente de `Samenwerkingsovereenkomst: Raamovereenkomst regulering uitstroom uit zorg- en opvanginstellingen met woonbegeleiding en zorg` ondertekend. Naast deze overeenkomst zijn er ook nog aparte (schriftelijke) afspraken nodig tussen woningcorporatie(s) en de zorginstelling.

In de samenwerkingsovereenkomsten zijn afspraken over de zogenaamde Éen-route vastgelegd. Het tekenen van de SWO `Regeling uitstroom uit zorg- of opvanginstellingen met woonbegeleiding en zorg` en de verplichte samenwerkingsovereenkomst met lokaal werkende woningcorporaties (artikel 3.3) is een voorwaarde om een beroep te kunnen doen op urgentie via Één-route.

Woningcorporaties leveren uitsluitend woningen met een verplichte huurzorgovereenkomst aan zorgpartijen waar een samenwerkingsovereenkomst mee bestaat.

In theorie kan er dus een overeenkomst worden gesloten met 3 afzonderlijke gemeenten en daarnaast met elk van de afzonderlijke woningcorporaties.

Einde van dit document. Dit document bevat 9 pagina's.