

Bijlage 2 – Programma van eisen algemeen

Onderstaande eisen zijn van toepassing op alle zorgvormen in de verschillende percelen. De gemeente zal voor de verschillende zorgvormen ook later specifieke eisen per zorgvorm/perceel toevoegen.

Definities:

- **Leveringsopdracht:** De opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer om hulp en/of ondersteuning te bieden aan de inwoner. Deze opdracht is vaak vastgelegd in de beschikking aan de inwoner.
- **Hulpverleningsplan:** Het plan dat door de Opdrachtnemer samen met de inwoner wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de hulp en/of ondersteuning worden opgenomen.
- **Gespreksverslag:** Het plan dat door Samen Doen wordt opgesteld naar aanleiding van het onderzoek waarin de adviezen, verwijzingen, en de afspraken die met de inwoner zijn gemaakt naar aanleiding van zijn melding op grond van de Wmo 2015 of Jeugdwet worden omschreven.

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het programma van eisen en de ARVODI. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk afgewezen.
2.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst met bijlagen.
3.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en handelt ernaar.
4.	Opdrachtnemer neemt kennis van de Gemeentelijke beleidsplannen 'Beleidskader Inclusie gemeente Hardenberg' en de verordening Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Hardenberg 2020 en uitvoeringsbesluit Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Hardenberg 2020. Opdrachtnemer onderschrijft de beleidsmatige uitgangspunten en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving.
5.	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
6.	Het is aan Opdrachtnemer om ondersteuning aan te bieden op zowel reguliere kantoortijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de geboden vorm van hulpverlening.
7.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • openingstijden;

	• dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc.; • informatie over het indienen van klachten. De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
8.	Bij het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
Uitvoering/levering ondersteuning	
9.	Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en de afspraken in het Gespreksverslag, Hulp en/of Ondersteuning te verlenen aan de Inwoner die voor hem gekozen heeft.
10.	De Opdrachtnemer is verplicht iedere inwoner tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van hulp of ondersteuning. Selectie van inwoners op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook is niet toegestaan.
11.	De Inwoner heeft de vrijheid om een Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde maatwerkvoorzieningen biedt. De keuze van de Inwoner is voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Leveringsopdracht
12.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de inwoner en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende Hulp en/of Ondersteuning te bieden aan desbetreffende inwoner. Daar waar een samenwerkingspartner de gevraagde Hulp en/of Ondersteuning kan bieden, draagt Opdrachtnemer de inwoner over aan de samenwerkingspartner.
13.	Opdrachtnemer verschafft de Inwoner bij aanvang van de Hulp en/of Ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de Hulp en/of Ondersteuning en het dienstenaanbod van Opdrachtnemer.
14.	Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Hulpverleningsplan, tenzij bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer genoodzaakt hiervan af te wijken.
15.	Opdrachtnemer zoekt actief naar mogelijkheden om ondersteuning af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van ondersteuningsduur of intensiteit (bijvoorbeeld door gebruik te maken van arrangementen, voorzieningen uit het voorliggend veld, vrijwilligers en eigen netwerk van de Inwoner). De hulp of ondersteuning is gericht op blijvende participatie en stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de ontwikkelfase van de Inwoner.
16.	Als de situatie van Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert of als vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een algemene voorziening of een arrangement) waardoor de inzet van de maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Opdrachtgever eenzijdig de Leveringsopdracht voor het aanbieden van de maatwerkvoorziening beëindigen.
17.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de werknemer van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
18.	Na verzending van de Leveringsopdracht door opdrachtgever:

	• Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Inwoner; • Stelt Opdrachtnemer een Hulpverleningsplan op dat binnen de kaders van de beoogde doelen en resultaten aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en wensen van de Inwoner. Het Hulpverleningsplan wordt ondertekend door Opdrachtnemer en Inwoner of diens gemachtigde/ verantwoordelijke. Als Inwoner of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Hulpverleningsplan. In het Hulpverleningsplan dienen tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden; • Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Inwoner zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het eerste contact. Indien de maximale termijn van tien (10) werkdagen wordt overschreden stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Inwoner op de hoogte. Indien deze termijn in enig geval niet haalbaar blijkt, neemt Opdrachtnemer contact op met Samen Doen om een andere termijn af te spreken.
19.	De Inwoner bepaalt samen met de Opdrachtgever in het Gespreksverslag welk resultaat en bijbehorende doelen moeten worden behaald. De Opdrachtnemer legt in het Hulpverleningsplan vast op welke wijze aan het resultaat en de bijbehorende doelen gewerkt gaat worden.
20.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd het Hulpverleningsplan op te vragen.
21.	Opdrachtnemer treedt op als casusregisseur. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken, structureren en coördineren van de uitvoering van het hulpverleningsproces. Hierbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte samenwerking op operationeel niveau. De casusregisseur draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van het hulpverleningsproces. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de Opdrachtnemer dit bij Samen Doen en vindt waar nodig afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treedt dan ook op als procesregisseur. In de rol van procesregisseur brengt de Opdrachtnemer het proces weer op gang.
22.	De locaties van Opdrachtnemer waar Inwoners gebruik van maken voldoen aan alle wettelijke (veiligheids)eisen.
23.	Opdrachtnemer legt in het Hulpverleningsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Inwoner vast over of en hoe de resultaten alsnog kunnen worden nagekomen in geval van tijdelijke afwezigheid van de Inwoner als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.
24.	Als de Inwoner overgaat naar een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de Ondersteuning is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt terstond, maar uiterlijk binnen één (1) week na de overdracht het dossier van de Inwoner compleet en kosteloos over aan deze Opdrachtnemer en neemt daarbij de privacywetgeving in acht.
25.	Opdrachtnemer beëindigt de hulp en/ of ondersteuning: • Vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Inwoner is verlopen; • Vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is van de gemeente;

	• Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner; • Wanneer de Inwoner is overleden; • Indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de ondersteuning niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en Inwoner daarover tevreden is. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever; • Op grond van gewichtige redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen; • Als Inwoner ondersteuning ontvangt vanuit de WLZ.
26.	Het beëindigen van ondersteuning aan een Inwoner, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij Inwoner nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de ondersteuning voort te zetten en na toestemming van Opdrachtgever. Gewichtige redenen kunnen zijn: a. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner; b. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; c. Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die ondersteuning verleent; d. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de hulp niet kan voortzetten. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Inwoner een andere Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren ondersteuning.
27.	Opdrachtnemer sluit de ondersteuning af met een eindrapportage (procesverslag), welke is ondertekend door Inwoner. In de eindrapportage worden de gestelde doelen en resultaten vanuit het Hulpverleningsplan geëvalueerd.
28.	Indien sprake is van het beëindigen van ondersteuning terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij Inwoner nog aanwezig is, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van Opdrachtgever in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
29.	Indien de Raamovereenkomst op enige manier beëindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor inwoners te realiseren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de ondersteuning voor alle inwoners die nog niet zijn overgedragen tot en met de einddatum van de Overeenkomst.

	Als er op enig moment professionals van andere gecontracteerde Opdrachtnemers over gaan naar Opdrachtnemer, treedt Opdrachtnemer met deze gecontracteerde Opdrachtnemer in overleg om het zoveel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen professionals en inwoners te realiseren.
30.	Opdrachtnemer levert tijdig, voor het beëindigen van de ondersteuning aan Inwoner, volledig en kosteloos relevante informatie aan de persoon die namens Opdrachtgever het onderzoek uitvoert om te komen tot een nieuw Hulpverleningsplan in verband met de afloop van de geldende Leveringsopdracht.
31.	Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed.
32.	Opdrachtgever kan steekproefsgewijs (laten) controleren of Opdrachtnemer de maatwerkvoorziening uitvoert zoals uitgewerkt in de Leveringsopdracht. Als Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer toerekenbaar te kort schiet bij het nakomen van de verplichtingen, stelt hij Opdrachtnemer in gebreke.
Kwaliteit	
33.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
34.	Opdrachtnemer voldoet, daar waar relevant, aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
35.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in de Jeugdwet en Wmo 2015, de Wet normering topinkomens, de wet toetreding zorgaanbieders (Wtza), de wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
36.	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: • Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies. • Nederlands Jeugd Instituut: Databank Effectieve Jeugdinterventies. • Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ. • Vergelijkbaar: Een interventie die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning. De Opdrachtnemer is verplicht de in het kader van de Ondersteuning in te zetten methodieken op te nemen in het Hulpverleningsplan. Indien het gaat om een interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de in het bovenstaand beschreven databanken, heeft de opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren.
37.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Ondersteuning van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:

	• Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt. • Afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner en op andere vormen van Ondersteuning of hulp die de Inwoner ontvangt.
38.	Opdrachtnemer werkt systeemgericht, er is een naadloze verbinding tussen de hulp voor de inwoner en zijn gezin, het sociale netwerk en directe leefomgeving (thuis, in de wijk, op school, werk, dagbesteding enzovoort). Het is van belang dat bij gezinnen met jeugdigen altijd naar het hele systeem wordt gekeken.
39.	Als Opdrachtnemer inschat dat het waarschijnlijk is dat een inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, en deze ondersteuning nodig is om tot een oplossing van de hulpvraag van de inwoner te komen, begeleidt Opdrachtnemer de inwoner bij het aanvragen hiervan of spreekt zij met de reeds betrokken zorgaanbieder af dat de zorgaanbieder hierin begeleidt.
Hulpverleningsplan	
40.	De Opdrachtnemer maakt met inwoners duidelijke werkafspraken over de levering van de Ondersteuning, vastgelegd in een Hulpverleningsplan. Basis voor dit Hulpverleningsplan is het Gespreksverslag dat door (een vertegenwoordiger namens) de opdrachtgever wordt opgesteld. Dit Hulpverleningsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: • Het Hulpverleningsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de inwoners opgesteld en aan de inwoner verstrekt. • Het Hulpverleningsplan dat de Opdrachtnemer maakt, moet aansluiten op de doelen (resultaten) die in het Gespreksverslag zijn geformuleerd. • Het Hulpverleningsplan wordt minimaal één keer per jaar met de inwoner en/of de vertegenwoordiger van de inwoner besproken. In het Hulpverleningsplan wordt dit vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het Hulpverleningsplan worden schriftelijk vastgelegd. • De Ondersteuning wordt conform het gemaakte Hulpverleningsplan geboden. Het Hulpverleningsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Ondersteuning ontvangt de inwoner, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag- weekprogramma). • Het Hulpverleningsplan beschrijft hoe de Ondersteuning is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de inwoner daar waar mogelijk een actieve rol speelt in het ondersteuningsproces. • Indien delen van de Ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de opdrachtnemer, dan wordt dit in het Hulpverleningsplan vermeld.
Deskundigheid medewerkers jeugdhulp	
41.	Opdrachtnemer werkt conform de wettelijke norm van verantwoorde werktoedeling. De norm verplicht gecontracteerde Opdrachtnemers van jeugdhulp en jeugdbescherming (gecertificeerde instellingen) tot: 1. daar waar de norm van verantwoorde werktoedeling dat vereist werken met professionals geregistreerd in het 'Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)' of 'Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)' register; 2. het toedelen van taken aan professionals rekening houdend met hun specifieke kennis en vaardigheden;

	3. het ervoor zorgen dat professionals kunnen werken volgens de voor hen geldende professionele standaard. Opdrachtnemer heeft in ieder geval een geregistreerde gedragswetenschapper in dienst die voldoet aan de geldende beroepscode.
42.	Het is voor een Opdrachtnemer mogelijk om in het kader van de Ondersteuning een niet-geregistreerde professional in te zetten in combinatie met een geregistreerde professional, of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde professional. Indien een Opdrachtnemer een niet-geregistreerde professional wenst in te zetten, stelt Opdrachtgever de volgende voorwaarden: • De inzet van een niet-geregistreerde professional doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de Ondersteuning. • De niet-geregistreerde professional beschikt minimaal over een afgeronde voor de Ondersteuning relevante beroepsopleiding op MBO-4 niveau. • Inzet van medewerkers op niveau MBO-2 en MBO-3 is slechts mogelijk in de volgende situaties: ○ Het in beperkte mate uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden onder direct toezicht van een geregistreerde professional. ○ De inzet als ervaringsdeskundige onder direct toezicht van een geregistreerde professional. • Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de niet-geregistreerde en geregistreerde professional. Het is voor de jeugdige en/of het gezin duidelijk welke geregistreerde professional de regie voert en het aanspreekpunt is.
Deskundigheid medewerkers Wmo 2015	
43.	De Ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt verleend door een professional die beschikt over een relevante adequate beroepsopleiding van minimaal Mbo niveau 4. Indien het noodzakelijk is voor de uitoefening van de functie dan dient de professional te beschikken over een BIG-registratie. De aanvullende inzet van medewerkers van Mbo 3 niveau of lager is toegestaan indien: • De inzet van een medewerkers van Mbo 3 niveau of lager doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de Ondersteuning. • De medewerker beschikt minimaal over een afgeronde voor de Ondersteuning relevante beroepsopleiding op MBO-3 niveau. • Inzet van medewerkers op niveau MBO-1 en MBO-2 is slechts mogelijk in de volgende situaties: ○ Het in beperkte mate uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden onder direct toezicht van een professional die beschikt over een relevante adequate beroepsopleiding van minimaal Mbo niveau 4. ○ De inzet als ervaringsdeskundige onder direct toezicht van een professional die beschikt over een relevante adequate beroepsopleiding van minimaal Mbo niveau 4 • De inzet van een medewerker van Mbo 3 niveau of lager vindt altijd plaats op

	basis van een weloverwogen keuze door de Opdrachtnemer die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling. Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de medewerker van Mbo 3 niveau of lager en de Professional die beschikt over een relevante adequate beroepsopleiding van minimaal Mbo niveau 4. Het is voor de inwoner duidelijk welke professional die beschikt over een relevante adequate beroepsopleiding van minimaal Mbo niveau 4 de regie voert en het aanspreekpunt is.
Personeel	
44.	Levering geschiedt door inzet van voldoende gekwalificeerd personeel met een wettelijke arbeidsrelatie en – voor zover van toepassing - op basis van een voor Opdrachtnemer geldende cao.
45.	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de medewerker. Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
46.	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met Inwonercontact: - Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren; - Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; - De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; - Zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer; - Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; - De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Inwoner respecteert; - Blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel.
47.	Opdrachtnemer beperkt voor de Inwoner zoveel mogelijk het aantal wisselingen van beroepskrachten die Ondersteuning leveren.
Inzet vrijwilligers	
48.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de ondersteuning, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de ondersteuning wordt geborgd.
49.	De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.
50.	Vrijwilligers met Inwonercontact dienen in ieder geval te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) screeningsprofiel 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'.
51.	Opdrachtnemer garandeert dat vrijwilliger met Inwonercontact: - Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; - De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; - Zich kan legitimeren als vrijwilliger van Opdrachtnemer;

	- Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; - De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Inwoner respecteert.
Inzet onderaannemers	
52.	Op de onderaannemer zijn dezelfde eisen, voorwaarden en condities (waaronder prijzen) van toepassing die gelden voor de Opdrachtnemer.
53.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de gemeente hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
54.	Facturatie geschiedt te allen tijde door de Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders overeenkomen.
55.	De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door de Opdrachtnemer wordt gelijk gesteld aan de inzet van onderaannemers.
56.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook als deze (gedeeltelijk) wordt uitgevoerd door Onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: a. de Opdrachtnemer kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van onderaannemers; b. er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Onderaannemers; c. de Onderaannemers voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen; d. daar waar een Onderaannemer niet aan de eisen gesteld in deze aanbestedingsstukken kan voldoen, hij daar samen met de Hoofdaannemer aantoonbaar wel aan voldoet¹.
Samenwerking	
57.	De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals: gezondheids- zorg, begeleiders op school, de medewerkers toegang en andere relevante actoren. De opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: - In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. - Het belang van de inwoners staat voorop in de samenwerking. - De gecontracteerde Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden. Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

¹ Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin een niet-geregistreerde zelfstandige als Onderaannemer wordt ingeschakeld voor het bieden van ondersteuning aan jeugdige én het conform de norm van verantwoorde werktoedeling vereist is dat er wordt gewerkt onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional. De Onderaannemer kan dan worden ingeschakeld mits de hulp aantoonbaar wordt geboden onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional van Opdrachtnemer.

58.	Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen^[1]: 1. Vaste gezichten en continuïteit van professionals; 2. Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn; 3. Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de inwoner, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang; 4. Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking; 5. Op casusniveau afspraken over rollen en terugkoppeling; 6. Samen in gesprek met de inwoner indien de situatie hierom vraagt; 7. Een goede relatie van de partners met de gemeente.
59.	Investeren in samenwerken is ook het organiseren van de randvoorwaarden: 1. Toegankelijkheid en beschikbaarheid van professionals (tijd); 2. Vastleggen afspraken; 3. Ontmoeting, overleg en uitwisseling; 4. Privacy-oplossingen.
Informatie en communicatie (contractmanagement)	
60.	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contractmanagement van Opdrachtgever dient hierover tijdig geïnformeerd te worden.
61.	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. Opdrachtgever gaat hiermee terughoudend om.
62.	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van Maatwerkvoorzieningen op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de Opdrachtgever terstond van die omstandigheden per e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft Opdrachtnemer de Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. De Opdrachtgever heeft het recht om, bij gerede twijfel, een extern (accountants)onderzoek in te stellen. De continuïteit van de levering van Maatwerkvoorzieningen wordt in ieder geval beschouwd als risicovol indien: a. er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves; en/of b. er gedurende de laatste drie (3) jaar sprake is (geweest) van materiële negatieve exploitatieresultaten; en/of c. er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.

^[1] <https://www.nji.nl/nl/De-Sterkste-Schakels-Wat-werkt-in-de-samenwerking-tussen-jeugdgezondheidszorg,-wijkteams-en-onderwijs.pdf>

63.	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in kennis van rapporten door de inspectie IGZ, sociale recherche of toezichthouder GGD uitgebracht die betrekking hebben op de Raamovereenkomst.
64.	De contractmanager van Opdrachtgever is voornemens om ieder kwartaal in gesprek te gaan met de accountmanager van de Opdrachtnemer. In dit overleg: • Worden nog nader te bepalen KPI's doorgenomen. • Wordt de ondersteuning van Opdrachtnemer gemonitord en geëvalueerd o.a. op basis van de uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Menselijke Maat. • Wordt de gewenste transformatie van de ondersteuning binnen de kaders van deze Raamovereenkomst besproken. • Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten Ter voorbereiding op het overleg (eis 64) verstrekt Opdrachtnemer, eens per kwartaal, aan Opdrachtgever een managementrapportage aan met nader te bepalen gegevens.
65.	Opdrachtgever zal monitoren op in ieder geval de volgende onderdelen: 1. Ontwikkeling aantal Inwoners 2. Start zorg 3. Reden stop zorg 4. Klachten 5. Het aantal inwoners per kwartaal op de wachtlijst De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel. Indien Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.
66.	Wanneer Opdrachtnemer in drie kwartalen niet aan bovenstaande KPI heeft voldaan, is er sprake van wanprestatie, waarna Opdrachtgever de Raamovereenkomst tussentijds kan beëindigen waarbij Opdrachtgever bepaalt wat de einddatum van de Raamovereenkomst is. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte. Bij tussentijdse beëindiging blijft Opdrachtnemer verplicht om de lopende trajecten volgens de Raamovereenkomst af te ronden.
67.	Opdrachtnemer meldt calamiteiten of geweld bij het uitvoeren van de dienstverlening onverwijld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer doet dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal, het digitale contactformulier op de website van de Opdrachtgever in te vullen met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de Inwoner waar deze is signaleerd.
Klachtenregeling en inwonertevredenheid	
68.	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure conform de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg welke laagdrempelig en kosteloos is ingericht. • Klachten worden aan Opdrachtnemer gericht. Indien klachten bij Opdrachtgever

	binnenkomen, worden deze klachten direct doorgeleid naar Opdrachtnemer; - Opdrachtnemer informeert Inwoner bij het intakegesprek over de klachtenprocedure, de wijze van indienen, de behandeling van de klacht en de doorlooptijden; - Indien de Inwoner een klacht indient informeert Opdrachtnemer de Inwoner over de ontvangst en de wijze van behandeling van de klacht, de voortgang, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.; - Klachten worden binnen maximaal zes (6) weken vanaf indiening afgehandeld; - Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk onderscheidend naar de aard van de klacht en de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen; - Opdrachtnemer voert een gericht beleid om het aantal klachten te reduceren.
69.	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever kosteloos op Inwonerniveau, het aantal en soort klachten, de wijze waarop en het tijdsbestek waarbinnen klachten zijn afgehandeld.
70.	Opdrachtnemer draagt actief bij aan een cliënttevredenheidsonderzoek.
Meldplichten	
71.	<u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Opdrachtnemer hanteert een 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en bevordert het gebruik en de kennis van de Meldcode onder Professionals. Opdrachtnemer wijst ten minste één aandachtsfunctionaris aan die lid is van de landelijke vakgroep aandachtsfunctionarissen kindermishandeling (LVAK). Deze aandachtsfunctionaris waarborgt de implementatie van de Meldcode in Opdrachtnemer, is aanspreekpunt voor de zorg- en veiligheidspartners in het kader van de aanpak van huiselijk geweld en participeert in het ontwikkelplan huiselijk geweld en kindermishandeling van de gemeente Hardenberg. Ook is de aandachtsfunctionaris bekend met de specialisten die kunnen worden ingeschakeld voor specifieke vormen van huiselijk geweld. <u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. <u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Opdrachtnemer is bekend en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de IGJ en Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweldsincidenten² zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 3 werkdagen) bij de toezichthouder en Opdrachtgever. Dit laatste in verband met de coördinatie van (dreigende) maatschappelijke onrust³ en/of (verwachte) media-aandacht. <u>Ontslag Professional wegens disfunctioneren</u>

² Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een Inwoner heeft geleid. Een geweldsincident is: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere Inwoner met wie de Inwoner gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.

³ Maatschappelijke onrust staat hierbij voor 'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid'.

	Opdrachtnemer doet binnen 3 werkdagen melding bij de IGJ bij ontslag van een Professional wegens disfunctioneren. <u>Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)</u> Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ.
72.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte van: • Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens; • Meldingen van Opdrachtnemer bij de IGJ/Wmo-toezicht; • Elk onderzoek dat door een derde (o.a. Opdrachtgever, toezichthouder, Justitie, Belastingdienst etc.) wordt gestart naar Opdrachtnemer; • Elk definitief rapport dat door een derde is opgesteld over Opdrachtnemer; • Elke maatregel die een derde treft jegens Opdrachtnemer; • Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht; • Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Overeenkomst zouden kunnen leiden; • Fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.
Bedrijfsvoering	
73.	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
74.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
75.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de Ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
76.	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
77.	De Opdrachtgever mengt zich niet in deze ondernemingsvrijheid, tenzij de bedrijfsvoering en/of de financiële situatie van de organisatie de continuïteit en de kwaliteit van de Ondersteuning in gevaar brengt. Van een gevaar voor de continuïteit is sprake indien in eenzelfde boekjaar sprake is van een negatief eigen vermogen én een negatief financieel resultaat. Om de kwaliteit van de Ondersteuning te waarborgen dient de Opdrachtnemer te voldoen aan onderstaande voorwaarden: • aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden worden geen leningen verstrekt die geen verband houden met de te leveren Ondersteuning en/of niet verstrekt zijn met zekerheidsstelling en tegen marktconforme rente en voorwaarden; • de Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders,

	aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden; • de Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen afneemt van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden af tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden; • de Opdrachtnemer draagt geen management-, consultatie- of franchisevergoedingen afdraagt aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden; de Opdrachtnemer onttrekt geen bedragen aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
78.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan een maximaal winstpercentage van 5%. Bij een hoger percentage aan winstmaximalisatie dient de Opdrachtnemer het winstpercentage boven de 5% aantoonbaar te investeren in kwaliteitsverbetering van de ondersteuning.
Goed werkgeverschap, -opdrachtgeverschap en passende beloning	
79.	Opdrachtnemer past de alle relevante cao's toe. Opdrachtnemer kiest ten behoeve van het realiseren van één (1) werkgever, gelet op zijn taken en de werkingssfeer-bepaling in de cao's, een passende cao. Dit betekent niet dat cao's geharmoniseerd moeten worden, maar dat er één dominante cao is.
80.	Opdrachtnemer stelt Professionals die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao(ABU).
81.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen Professionals / totaal aantal beschikbare dagen Professionals) en de tevredenheid en ontwikkeling van Professionals als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar een verloop van maximaal 9% ⁴ en verzuim van maximaal 5,5% ⁵ .
82.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van Professionals conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van Professionals.
Administratie, declaratie en betaling	
83.	Ten aanzien van administratieve processen en handelingen verplichten Opdrachtnemers zich te handelen volgens de in het Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n).
84.	Het IZA accountantsprotocol financiële verantwoording (hierna: landelijk controleprotocol) Wmo en Jeugdwet is van toepassing. Met de toepassing van het landelijk controleprotocol

⁴ Het, vergeleken met andere zorgsectoren hoge, gemiddelde verloop in de jeugdzorg varieerde in de periode 2015-2018 tussen 9 en 15%. Bron: Ernst & Young, Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019.

⁵ Het, vergeleken met andere sectoren hoge, gemiddelde verzuim in de jeugdzorg varieerde in de periode 2015-2018 tussen 5,4 en 6,8%. Bron: Ernst & Young, Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019.

	worden de administratieve lasten van Opdrachtnemers en Gemeente beperkt. Door het gebruik van het landelijk controleprotocol kunnen Opdrachtnemers op eenduidige wijze financiële verantwoording afleggen over geleverde diensten. De volgende indieningstermijnen worden gehanteerd: • Financiële verantwoording: Vóór 1 maart van het jaar t + 1 • Controleverklaring accountant: Vóór 1 april van het jaar t + 1 Het protocol kan tussentijds worden aangepast.
85.	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiele controles en/ of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
86.	Opdrachtnemer kan ten hoogste voor het aantal maanden voor de duur van de afgegeven beschikking declareren. Opdrachtnemer kan maximaal eenmaal per maand een declaratie indienen voor de tot dan toe geleverde zorg. Zie aanvullend de bijlage over het berichtenverkeer