

Programma van Eisen
Wijkteamprofessional 0 - 100
Perceel 3.



De Wijkteams zijn er voor advies, praktische informatie en ondersteuning bij vragen over welzijn, zorg, wonen, geld, werk, dagbesteding, jeugd- en gezinshulp en algemeen maatschappelijk werk. De ondersteuning vanuit het Wijkteam is gericht op iedereen van 0 tot 100 jaar, gratis, vrij toegankelijk en vrijwillig. Er vindt psychosociale ondersteuning plaats voor de inwoners van Katwijk op de leefgebieden financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijk relatie, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, zingeving, werk en activiteiten, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk met name voor de kwetsbare groepen. Dit doen we door individuele begeleiding en groepsaanbod. Daarvoor worden professionals ingezet die generalistisch werken en specialisme hebben op het gebied van ouderenadviesering waarbij ondersteuning plaatsvindt op ouderen met complexe langdurige en/of terugkomende levensfaseproblematiek. De accenten voor deze professionals liggen op ouderen ondersteuning en vroeg signalering. Er wordt in de keten samengewerkt vanuit de Wijkteams. Het wijkteam wordt operationeel gezien aangestuurd door de gemeente Katwijk. De ingehuurd professionals zijn gedetacheerd vanuit hun werkgever. Het accent in perceel 3 ligt op maatschappelijk werk met expertise op financiële dienstverlening en ondersteuning voor ouderen.

Algemeen	
1	Opdrachtnemer levert professionals, een en ander overeenkomstig de bepalingen uit de Leidraad, de Overeenkomst en dit Programma van Eisen.
2	Opdrachtnemer beschikt over vakbekwame professionals die volledig voldoen aan de functie-eisen en -vaardigheden die aan hen worden gesteld.
3	Opdrachtnemer zet in opdracht van de gemeente professionals in bij de gemeentelijke wijkteams.
4	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de professional voldoet aan de volgende functie-eisen: Een afgeronde HBO diploma Maatschappelijk Werk en Dienstverlening of Social Work of een a afgeronde HBO diploma Sociaal Pedagogische Hulpverlening met 1 1/2 jaar uur relevante werkervaring. b De professional is vakbekwaam en autonoom; c Registerplein geregistreerd (register Maatschappelijk Werk) of je voldoet aan de voorwaarden, zodat je je bij indiensttreding kunt inschrijven.
5	De professional heeft kennis en kunde van en/of ervaring met: - Hulpverlening aan cliënten, ouderen en gezinnen; - De stappen van Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling; - Werken met de doelgroep en binnen het werkveld (Wmo, Participatie, onderwijs en leerplicht, zorg- en/of hulpverlening); - Met de groei, de ontwikkeling en het functioneren van cliënten; - Met de sociale kaart (ook op wijkniveau), zowel gericht op activiteiten als op zorg en hulpverleningsaanbod en heeft binding met de gemeente Katwijk; - Met gezondheids- en ontwikkeling bevorderende factoren;

	- Ervaring binnen of kennis van de GGZ is een pré. - Ervaring of kennis van Positieve Gezondheid is een pré
6	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de professional beschikt over de volgende vaardigheden: - a De professional is integer; - b De professional is flexibel; - c De professional werkt klantgericht in het kader van 'eigen kracht'; - d De professional beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden, zoals luisteren en inlevingsvermogen; - e De professional beschikt over een natuurlijke houding om gesprekspartner te zijn; - f De professional heeft analyserend en adviserend vermogen en is analytisch; - g De professional is in staat om een oordeel te vormen en dit passend te uiten; - h De professional kan een veiligheidsplan opstellen; - i De professional onderschrijft de principes van het hulpverleningstelsel, staat achter dit stelsel en geeft hier uitvoering aan; - j De professional is zich bewust van de verschillende werkprocessen en belangen (politiek- en bestuurlijke sensitiviteit) binnen een gemeentelijke organisatie; - k De professional kan transparant en helder dossiers opbouwen en volledig en inzichtelijk documenteren in het kader van rechtmatigheid; - l De professional draagt zorg voor en ziet meerwaarde in een zorgvuldige registratie en administratie. <i>Uitvoerend</i> - a Je hebt een generalistische rol, vanuit je specifieke kennis op het gebied van welzijn & ouderenwerk of algemeen maatschappelijk werk of mensen met een beperking. Je hebt een outreachende werkwijze en ondersteunt ouderen met complexe langdurige en/of terugkomende levensfaseproblematiek. De cliënten hebben veelal een gebrek aan zelfregie en/of effectieve coping strategieën. De trajecten duren gemiddeld een half jaar. Ook is er sprake van waakvlamcontacten bij kwetsbare ouderen die zorgmijddend zijn of een beknopt steunsysteem hebben. - b De professional hanteert de systeemgerichte benadering (aandacht voor het systeem waar de jongere zich in bevindt: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur); - c De professional is zich bewust van zijn/haar rol binnen de hulpverlening, te weten eerste en vaste aanspreekpunt voor gezinnen en vormt de verbinding naar het voorliggend (preventieve) veld en de NVTZ; - d De professional houdt continue de vinger aan de pols bij de cliënt en het gezin (regie voeren), zodat er snel gehandeld kan worden als dat nodig is; - e De professional neemt middels zijn beroepscode, vakinhoudelijke richtlijnen (professionele standaarden) en kennis en methodieken om samen met de cliënt en/of het gezin de juiste beslissingen; - f De professional maakt de juiste afweging binnen de wettelijke kaders (o.a. Meldplicht) en de beroepscode, waarbinnen de zorg en/of hulpverlening voor de cliënt leidend is; - g De professional realiseert hulp vanuit het sociale netwerk (eigen netwerk versterken); - h De professional zet cliënten in hun eigen kracht door ze eigenaar te laten zijn van hun eigen problemen; - i De professional brengt de vragen en problemen binnen het gezin in kaart en stelt samen met het gezin een gezinsplan op; - j De professional zet zoveel als kan en waar mogelijk het voorliggend veld in;

	k	De professional biedt lichte en wat zwaardere ondersteuning aan gezinnen op basis van het principe eigen kracht, waarbij geldt dat alleen hulp nodig is voor problemen die cliënten niet zelf of met hun eigen sociale netwerk kunnen oplossen, waardoor hij/zij niet alle zorg op zich neemt en maken de cliënten hiervan bewust;
	l	De professional intervenueert bij onveiligheid van een cliënt;
	m	De professional biedt nazorg volgend op een maatregel;
	n	De professional leidt cliënt toe naar passende hulpverlening en maakt ze wegwijs in het proces rondom de hulpverlening;
	o	Je werkt vindplaatsgericht in afstemming met samenwerkingspartners in de wijk.. Je hebt/ontwikkelt een breed netwerk van verwijzers en werkt samen met ouderenbonden, kerken, politie, woningcorporatie, POH, zorgorganisaties, GGZ, collega's van Welzijnswijk en alle andere organisaties die ouderen ondersteuning bieden. Je werkt integraal vanuit een brede blik.
	p	De professional beschikt over kennis van de (actuele) sociale kaart van de gemeente Katwijk of kan zich dit snel eigen maken.
Samenwerking en verbinding		
	a	De professional bouwt contacten op met gezinnen, vrijwilligers en professionals in de wijk/kern;
	b	De professional zoekt actief naar deskundigheid wanneer hij/zij daar zelf niet over beschikt;
	c	De professional is zich bewust onderdeel te zijn van de hulpketen en waarborgt afstemming en samenwerking met diverse ketenpartners, zoals hulpaanbieders en huisartsen, binnen en buiten een gezin en kan omgaan met verschillende belangen van deze partijen;
	d	De professional is zich ervan bewust niet alles zelf op te hoeven lossen, maar de samenwerking binnen en buiten de domeinen (domeinoverstijgend) Wmo, Participatie (armoede/schuldhelpverlening) en Onderwijs hiervoor te gebruiken;
	e	De professional moet leefgebied overstijgend werken door breed te signaleren en het initiatief te nemen om samen te werken met professionals binnen vrij toegankelijke zorg (voorliggend veld) en niet vrij toegankelijke zorg (gespecialiseerde zorgaanbieders), op basis van een houding en communicatie om drempels gezamenlijk op te lossen en buiten de kaders te denken, in het belang van de cliënt/ gezin.
7	Opdrachtnemer heeft continue aandacht voor het functioneren van door Opdrachtnemer ingezette professionals op basis van de gestelde functie eisen en vaardigheden en onderneemt waar nodig actie, welke actie minimaal bestaat uit het ophalen van input over het functioneren van professionals bij de lokale aanstuurder van de Toegang en de professionals zelf. Daarnaast kan Opdrachtnemer gebruik maken van de input ten aanzien van het functioneren van professionals, die vanuit gemeente Katwijk wordt geleverd op grond van de kwaliteitsmonitor Zorghulp gemeente Katwijk.	
8	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate (bij)scholing van de professional.	
9	Bij de totstandkoming van het scholingsaanbod van Opdrachtnemer stemt Opdrachtnemer af met de lokale aansturing van de gemeente , zodat het scholingsaanbod van Opdrachtnemer aansluit bij het scholingsaanbod van de gemeente .	
10	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede mix tussen ervaren en minder ervaren professionals binnen ieder wijkteams. Om de kwaliteit van de dienstverlening scherp te houden geldt dat driekwart van de professionals per Wijkteam ervaring heeft op gestelde functievereisten (minimaal 1 jaar) en dat een	

	kwart daarvan ruime ervaring heeft (minimaal 5 jaar).
11	Opdrachtnemer zorgt voor stabiliteit binnen de teamsamenstelling per Wijkteams, namelijk 2/3 deel is vast. Inhoudende dat Opdrachtnemer zorg draagt dat het team een zo klein mogelijk verloop kent en de gemeente te allen tijde moet kunnen rekenen op voldoende achtervang bij ziekte/langdurig verlof. Achtervang vindt steeds plaats door en voor rekening van Opdrachtnemer. gemeente geeft goedkeuring of de betreffende vervanger kan gaan starten, bijvoorbeeld of de vervanger wel/niet aansluit bij het gevraagde specialisme door de gemeente .
12	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat professionals die in het kader van achtervang worden ingezet over de functie-eisen en - vaardigheden beschikt die aan professional wordt gesteld
13	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon (vertrouwensfunctie) beschikbaar voor ieder wijkteam die knelpunten van professionals met gemeente bespreekbaar maakt, zoals een meningsverschil die hij/zij niet bespreekbaar kan maken, en deze oplost.
14	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers) die beroepsmatig in contact komen met cliënten die bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan drie (3) maanden.
15	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal.
16	Bij een vermoeden van huiselijk geweld en /of mishandeling. in een (netwerk)pleeggezin, draagt Opdrachtnemer ervoor zorg dat er gehandeld wordt volgens de Meldcode Huiselijk geweld en mishandeling.
	Overige eisen professionals
17	De professional bevordert en bouwt mee aan een prettige samenleving. Helpt gezinnen met minderjarige kinderen die een (opvoed)vraag hebben, het niet meer (helemaal) zelf redden of buiten de boot dreigen te vallen.
18	De professional richt zich op (complexe) opvoedvragen van kwetsbare cliënten en/of hun ouders/ gezinnen die het opvoeden ingewikkeld vinden. Bijvoorbeeld problemen met als gevolg van ernstige verstoring in het dagelijks functioneren.
19	De professional is in staat om aan te sluiten op de denk- en leefwereld van cliënten.
20	De professional beschikt over een breed arsenaal aan (opvoed)interventies en middelen die op maat ingezet kunnen worden. Onder andere is er aandacht voor de problematiek van licht verstandelijk beperkten en cliënten met psychiatrische problematiek.
21	De professional is in staat om te werken in gezinnen waarbij sprake is van (toenemende) weerstand tegen hulpverlening en kan situaties stabiliseren en niet verder laten escaleren. Verder is de professional in staat het proces naar zorg duidelijk en volledig richting de cliënten te verwoorden en dit proces ook zoveel mogelijk te verkorten.
22	De professional is in staat om zorgvuldige gemotiveerde beslissingen te nemen in afstemming met de cliënt.
23	professionals die toegang verlenen tot niet vrij toegankelijke zorg beslissen in mandaat namens de gemeente en moeten daarom ook voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

24	De professional is in staat om ontwikkeling van beleid en verbetering ervan te signaleren en daarover te schakelen binnen zijn/haar wijkteam.
	Overige eisen Opdrachtnemer
25	Bij de uitvoering vervult Opdrachtnemer een ambassadeursfunctie van het hulpverleningstelsel.
26	Opdrachtnemer kent een platte uitvoeringsorganisatie. Met als uitgangspunt dat aansturing van de professionals lokaal door de gemeente plaatsvindt.
27	Opdrachtnemer zorgt voor een ingevuld format met betrekking tot tijdsverdeling (bruto-netto contracturen) bij aanlevering van een professional en/of achtervang.
28	Opdrachtnemer aanvaardt dat aansturing van de professionals lokaal door de gemeente plaatsvindt.
29	Opdrachtnemer accepteert dat de lokale aansturing eindzeggenschap heeft/ eindbeslisser is. Opdrachtgever stemt daarbij af met Opdrachtnemer over de belangen van Opdrachtgever (verantwoordelijk voor uitvoering van het jeugdhulpstelsel: het 'wat') en de belangen van Opdrachtnemer (verantwoordelijk voor het leveren van personeel en kennis: het 'hoe').
30	Opdrachtnemer aanvaardt dat bij het ontstaan van wachtlijsten de lokale aanstuurder prioritering kan aanbrengen binnen dossiers.
31	Opdrachtnemer is in staat om flexibel te zijn en mee te bewegen met ontwikkelingen.
32	Opdrachtnemer draagt zorg voor de mogelijkheid voor het op peil houden van de SKJ registratie van de professionals, met in achtneming van en duidelijke tijd- en taakverdeling tussen werkzaamheden gemeente , verplichtingen organisatie en benodigdheden voor registratie.
33	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de professional volgens principes van het nieuwe werken aan de slag kan, dat betekent niet tijd en plaats gebonden, geen 9 tot 5 mentaliteit maar flexibele wijze aansluitend bij de situatie van de cliënt/ gezin.
34	Opdrachtnemer voorziet de professionals in een mobiele telefoon, laptop en mobiele printer. Daarbij conformeert de Opdrachtnemer zich aan het lokale gemeentelijk beleid inzake informatiebeveiliging, werkplek, mobile devices en ICT systemen (mogelijkheden voor veilig gebruik op openbare vindplaatsen).
35	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat cliënten een beroep kunnen doen op een cliëntvertrouwenspersoon.
36	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen handelt daarnaar.
37	Opdrachtnemer is bekend met de verschillende gemeentelijke regelingen op het gebied van klachtbehandeling. Zowel Opdrachtnemer als de professional zal in voorkomende gevallen medewerking verlenen aan een adequate behandeling van de klachten conform de richtlijnen en protocollen die de gemeente daarvoor heeft vastgesteld dan wel zal vaststellen.
38	In geval van een klacht of melding van aansprakelijkheid van Opdrachtgever, dan wel van Opdrachtnemer, zullen de aldus in de klacht of claim betrokken partijen in overleg tot een zo adequaat mogelijke afhandeling komen. De eventuele dekking van de verzekeraar(s) en de mogelijkheid van tegenstrijdige belangen wordt hierbij onderkend.

39	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan zaken en eigendommen van Opdrachtgever en derden, welke te wijten zijn aan nalatigheid, onvoorzichtigheid, of verkeerd handelen van Opdrachtnemer dan wel van een professional. Hiertoe dient Opdrachtnemer een voldoende verzekering af te sluiten.
	Eisen Opdrachtgever
40	Opdrachtgever stelt op uiterlijk drie maanden voor afloop van ieder kalenderjaar voor het daaropvolgende kalenderjaar vast hoeveel fte's aan professionals van Opdrachtnemer voor het betreffende kalenderjaar zullen worden afgenomen. Na vaststelling doet Opdrachtgever hiervan onmiddellijk opgave aan Opdrachtnemer.
41	Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat de aan haar verbonden lokale aanstuurders de leidinggevende van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze overeenkomst informeert over de wijze waarop de lokale aansturing in de gemeente plaatsvindt, alsmede over de eventuele wijzigingen en aanvullingen daarvan. Insteek is dat gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst de functionele en inhoudelijke aansturing van de professionals plaatsvindt door de lokale aanstuurder. Bijvoorbeeld wanneer de lokale aanstuurder van mening is dat de professional niet naar behoren functioneert en/of te weinig daadwerkelijk inzetbare uren voor ambulante hulpverlening besteed, dient de lokale aanstuurder in gesprek te gaan met de leidinggevende van Opdrachtnemer.
42	Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat de lokale aansturing van de uitvoering van de hulpverlening als bedoeld in deze overeenkomst zodanig is vormgegeven dat de professional de verantwoordelijkheid voor de door hem/haar geboden ondersteuning op zich kan nemen, met mandaat voor verwijzing naar de niet vrij toegankelijke zorg.
43	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de benodigde instrumenten binnen de wijkteams op orde zijn, dat het gemeentelijke registratiesysteem voldoet aan de wettelijke vereisten en dat er een privacyreglement wordt vastgesteld dat aansluit bij de beroepscode voor professionals.
45	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de systemen voor het vastleggen van gegevens toegankelijk zijn voor medewerkers.
46	Opdrachtgever heeft een klachtenregeling vastgesteld. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat een klacht over een professional wordt behandeld conform deze klachtenregeling
	Bekostiging
48	Aan het einde van het jaar, wanneer de definitieve aantallen bekend zijn, worden de werkelijke fte's in rekening gebracht onder aftrek van de door Opdrachtnemer reeds ontvangen voorschotten.
49	Indien de werkelijkheid in het lopende jaar te veel afwijkt van het voorschotbedrag, dan is tussentijdse aanpassing van het voorschotbedrag mogelijk. Alsdan moet de afwijking groter zijn dan 10% (zowel positief als negatief).
50	Jaarlijks voor het eerst met ingang van 1 januari 2024 worden de tarieven voor zowel het vaste als variabele gedeelte geïndexeerd volgens het door het CBS gepubliceerde prijsindexcijfer Dienstenprijzen: Commerciële dienstverlening en Transport, Index 2010 = 100, waarbij het cijfer sub 78 arbeidsbemiddeling en personeel wordt toegepast.
51	Zodra het jaargemiddelde van het voorafgaande jaar bekend is, zal conform de geïndexeerde tarieven worden gefactureerd en worden reeds gefactureerde

	diensten van na 1 januari van dat jaar nabelast voor het verschil. Indien evenwel het CBS-indexcijfer aanleiding zou geven tot een prijsverlaging blijven de tot 1 januari geldende tarieven van kracht.
52	Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat een factuur binnen 30 dagen na ontvangst daarvan is voldaan. Opschorting of verrekening (bijvoorbeeld in geval van discussie of geschil) is niet toegestaan.
	Informatie en archivering en privacy
53	Partijen gaan een verwerkingsovereenkomst aan voor de verwerking van persoonsgegevens de uitgangspunten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en respecteren de rechten van cliënten en vertegenwoordigers op basis van die regelgeving.
	Borging kwaliteit
54	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de opdracht over een geldig kwaliteitsmanagementsysteem geldend voor de jeugdsector.
55	Opdrachtnemer draagt zorg voor een onafhankelijke toets op de effecten van zijn opleidings- en trainingsactiviteiten.
	Monitoring en verantwoording
56	Van elk kalenderjaar dient Opdrachtnemer een verantwoordingsrapportage in te dienen bij de gemeente Katwijk en wel vóór 1 maart van het opvolgend kalenderjaar. Het jaarverslag en de jaarrekening maken standaard deel uit van de verantwoording set van Opdrachtnemer. Aanvullend legt de Opdrachtnemer verantwoording af over de mate van realisatie van de afgesproken prestaties. We hanteren daarvoor de volgende prestatie indicatoren: - a Aantal geleverde en werkzame professionals per wijkteam van de gemeente (inclusief vervanging); - b Samenstelling van de lokale teams op diversiteit van specialismen en mate van ervaring; - c Werkelijk ingezette netto-uren professionals in de wijkteams gesplitst in werkzaamheden gericht op de cliënt/ gezin (ambulante hulpverlening) en werkzaamheden gericht op de professional zelf (scholing en SKJ-registratie) en werkzaamheden gericht op de werkgever en werknemer (organisatiebijeenkomst).
57	Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen ieder kwartaal over het verloop van de Overeenkomst en actuele ontwikkelingen. Opdrachtgever neemt het initiatief hiertoe en stelt de agenda op. In het eerste kwartaal overleg (per kalenderjaar) staat ook de verantwoordingsrapportage op de agenda.
	Toezicht
58	Opdrachtnemer is gehouden om onmiddellijk melding te doen bij de Toezichthouder van iedere calamiteit of geweldstoepassing bij de verlening van hulpverlening, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of van jeugdreclassering. Opdrachtnemer verstrekt bij en naar aanleiding van die melding aan de Toezichthouder de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
59	Indien de Toezichthouder besluit om een nader onderzoek uit te voeren dan informeert Opdrachtnemer de gemeente Katwijk over de aard en omvang van de calamiteit zonder tot individuele personen herleidbare gegevens te gebruiken.

60	De gemeente Katwijk en Opdrachtnemer maken in geval van calamiteiten afspraken over het informeren van direct betrokkenen, van andere overheidsdiensten en/of andere professionals, alsmede over informatieverstrekking aan media en aan politiek verantwoordelijken.
61	Opdrachtnemer informeert de gemeente zo spoedig mogelijk over de conclusies in de rapportage van de Toezichthouder.
62	Opdrachtnemer stelt de gemeente zo spoedig mogelijk op de hoogte van: - a dreigende financiële problemen; - b inspectierapporten die door een met toezicht belaste ambtenaar zijn uitgebracht. Desgevraagd stelt de Opdrachtnemer dit inspectierapport ter beschikking aan de gemeente , zonder hierbij tot individuele personen herleidbare gegevens te gebruiken.