

Algemeen programma van eisen

Versie: 2.0

Datum: 18.05.2021

Kenmerk: 139778

Inleiding

De inkoop door de gemeente Sittard-Geleen namens de gemeenten Beek en Stein voorziet met de inkoop in Dienstverlening voor verschillende kwetsbare doelgroepen. Opdrachtgever hecht daarom bij de Toelating en het aangaan van de Overeenkomst van opdracht grote waarde aan de borging van kwaliteit van Opdrachtnemers die de Dienstverlening gaan uitvoeren. Uitgangspunt is te komen tot een gedeelde visie op de vraag wat goede zorg is voor inwoners die voor een bepaalde periode ondersteuning nodig hebben.

Voor de gemeenten ligt er de komende jaren een grote veranderopgave. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij hier hun Dienstverlening en innovatie op aanpassen. Wij verwachten dat ze aantoonbaar de zelfredzaamheid stimuleren of stabiliseren en waar nodig ondersteunen. Onder zelfredzaamheid wordt tevens “samenredzaamheid” verstaan. Het samen een netwerk opbouwen en onderhouden.

Dit is het Algemeen programma van eisen voor Opdrachtnemers die vallen onder de Wmo 2015 en bevat eisen die van toepassing zijn op alle Producten en Productvormen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst van opdracht.

Gedurende het proces van contractering wordt de Opdrachtnemer getoetst: dat wil zeggen dat Opdrachtgever nagaat in hoeverre de Opdrachtnemer én eventuele Onderaannemers voldoen aan de (kwaliteits)eisen zoals genoemd in dit document. Uiteraard zijn ook de overige bepalingen, zoals vastgelegd in de overige Inkoopdocumenten van toepassing. Dat betekent onder andere dat ook de Product(vorm)-specifieke eisen gelden. Deze zijn aanvullend op de eisen uit dit Algemeen programma van eisen.

Doelen van dit Algemeen programma van eisen zijn:

- Het geeft duidelijkheid naar inwoners wat zij mogen verwachten van de geboden Dienstverlening;
- Het is stimulerend voor de organisatie en medewerkers die de Dienstverlening uitvoeren: het helpt hen bij het voortdurende werken aan kwaliteitsverbetering, en het herijken van het aanbod;
- Het is richtinggevend voor de leiding van de organisatie: zij kan met het kader sturen op kwaliteit en innovatie;
- Het preciseert aan welke kwaliteits-en eisen gecontracteerde Opdrachtnemers dienen te voldoen.
- Het geeft duidelijkheid naar andere betrokken partijen zoals leveranciersmanagers, contractmanagers, toezichthouders en handhavers.

Algemeen Programma van eisen

Eisen aan dienstverlening, samenwerking & ondersteuningsplan	
Eis 1	Basisprincipes De Opdrachtnemer bevestigt de volgende principes en zet bij de Dienstverlening proactief in op deze principes: 1. "Doen wat nodig is betekent: Zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet". Er wordt waar mogelijk ingezet op: het verkorten van de begeleidingsduur, het verminderen van het aantal begeleidingsuren, het afbouwen van begeleiding naar voorliggende en algemene voorzieningen en/of inzet van het sociaal netwerk, het afschalen van specialistische vormen van begeleiding naar basisvormen van begeleiding, , het afschalen van individuele vormen van begeleiding naar begeleiding in een groep. 2. Het verbreden en ondersteunen van het eigen netwerk wordt als 1^{ste} ingezet, waarna het voorliggend veld als 2^{ste} ingezet wordt, alvorens naar de mogelijkheden van Wmo ondersteuning wordt gekeken. 3. Bijdragen aan een integrale, evt. wijkgerichte en/of multidisciplinaire dienstverlening met als doel het leveren van betere of goedkopere diensten, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de kwaliteitseisen zoals vastgelegd in de Overeenkomst van opdracht. Bij alle Productvormen levert Opdrachtnemer bij inschrijving een Plan van aanpak aan waarin tenminste bovenstaande principes worden geadresseerd. Bij de specifieke Productvormen staat beschreven aan welke voorwaarden dit Plan van aanpak dient te voldoen.
Eis 2	Innovatie Opdrachtnemer draagt bij aan de innovatie van de Dienstverlening gericht op de doelstellingen vanuit de vigerende wet- en regelgeving. Onder innovatie wordt in ieder geval verstaan: methoden om effectiever te werken en sneller af te schalen, de inzet van digitale middelen in een blended care variant, e-health modules, speech to text, inzet van ervaringsdeskundigen, eigen pilots. In het Plan van aanpak als bedoeld in eis 1 wordt tevens aangegeven hoe in de praktijk invulling geven wordt aan innovatie van de Dienstverlening.
Eis 3	Ondersteuningsplan Opdrachtnemer stelt vooraf, met uitzondering van Spoedzorg, een Ondersteuningsplan op waarin de te verlenen Dienstverlening wordt vastgelegd. Opdrachtnemer werkt mee aan een driegesprek over de invulling van het Ondersteuningsplan, indien de Toegang dit wenst. Cliënt -en diens Netwerk – zijn betrokken bij het opstellen van het Ondersteuningsplan en Cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren. Het Ondersteuningsplan dient binnen 4 weken na start van de Dienstverlening (Iwmo301-bericht) retour te zijn bij de Toegang. Dit is nodig om de toekenning en de vorderingen te monitoren. De

	Cliënt wordt hier van tevoren over geïnformeerd door de Toegang. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels. In uitzonderingsgevallen kan van de termijn van indiening worden afgeweken op basis van factoren die gelegen zijn bij de Cliënt (o.a. vakantie van Cliënt, opname ziekenhuis/instelling van Cliënt) en eventueel zijn Netwerk. Dit alleen na toestemming van de Toegang. Het Ondersteuningsplan is ondertekend door Cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger. In uitzonderingsgevallen kan hiervan worden afgeweken op basis van factoren die gelegen zijn bij de Cliënt en eventueel zijn Netwerk. Dit alleen na toestemming van de Toegang. De Dienstverlening is aantoonbaar gericht op het behalen van de resultaten zoals opgenomen in de beschikking van de Toegang. Het bijstellen van de te behalen resultaten gedurende uitvoering van het Ondersteuningsplan dient altijd te gebeuren in afstemming met de Toegang. In het Ondersteuningsplan zijn in ieder geval de volgende onderwerpen beschreven: • De kansen en mogelijkheden van de Cliënt- en binnen diens Netwerk, eventuele (fysieke) veiligheidsrisico's van Cliënt (op basis van een risicotaxatie welke formatvrij is), de ondersteuningsbehoefte van Cliënt en welke dienstverlening wordt geboden; • De resultaten zoals beschreven in de beschikking van de Cliënt zijn opgenomen; • Welke resultaatafspraken Cliënt en Opdrachtnemer maken en hoe zij deze gaan bereiken; • Binnen welk tijdsbestek (afgegeven door de Toegang) deze resultaten moeten worden gehaald en hoeveel uur daar voor nodig is; • De concrete werkaafspraken: welke ondersteuning, op welke locatie, op welke wijze (bijv. in persoon/digitaal/met technologie) de Cliënt ontvangt, en indien van toepassing op welke dagen en tijdstippen passend in zijn/haar dag of-weekprogramma; • Welke aanvullende taken en activiteiten stagiairs, vrijwilligers, en ervaringsdeskundigen namens Opdrachtnemer mogen uitvoeren met inachtneming van relevante wet- en regelgeving (indien van toepassing); • Binnen welk tijdsbestek er kan worden afgeschaald naar minder uren en/of een eenvoudiger begeleidingsinzet; • Hoe Opdrachtnemer de nazorg vormgeeft en de eventuele overdracht naar andere ondersteuningsvormen; • Wanneer geëvalueerd wordt (datum vastgelegd); • De inzet van en afstemming met algemene voorzieningen en/of het Netwerk, c.q. opbouw van het Netwerk (indien van toepassing); • De naam van de eerstverantwoordelijke (medewerker van de Opdrachtnemer) en hoe de eerstverantwoordelijke of diens vervanger door Cliënt – en diens Netwerk-kan worden bereikt; • Wie de casusregisseur is of coördinator is (in het geval van meervoudige, complexe problematiek); • De afstemming tussen dagbesteding, werk, en wonen (indien van toepassing). • De afstemming op andere vormen van geboden hulp en zorg; • In het plan staat vermeld wie de eventuele onderaannemer is en de Dienstverlening daadwerkelijk uitvoert. Opdrachtgever hanteert geen format t.a.v. het Ondersteuningsplan. Binnen de diverse Producten/Productvormen kunnen aanvullende eisen worden genoemd.
Eis 4	Evaluatie

	<i>Beschikking met einddatum</i> Op initiatief van Opdrachtnemer vindt, tenminste 6 weken voor de afloop van de indicatie, evaluatie plaats van het Ondersteuningsplan en de uitvoering daarvan. Opdrachtnemer wijst de Cliënt, indien nodig, op het tijdig indienen van een nieuwe melding bij de Toegang en de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning bij het doen van deze melding. Beschikking met én zonder einddatum Wanneer de Dienstverlening langer duurt dan een half jaar vinden er meerdere evaluaties plaats. Dit gebeurt op advies of op verzoek van de Toegang (bijvoorbeeld bij een heronderzoek) of op initiatief van Opdrachtnemer indien er bijvoorbeeld sprake is van verandering in zorgvraag. Elke evaluatie wordt besproken met Cliënt –en diens Netwerk- en er wordt verslag gemaakt, dat ondertekend is door de Cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. In bijzondere gevallen kan van de verplichting van de ondertekening door de Client en of zijn vertegenwoordiger worden afgezien. Hiertoe is toestemming van de Toegang vereist. De datum van de eerst volgende evaluatie staat in het Ondersteuningsplan genoteerd. <i>Onderwerpen evaluatie</i> Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de afgesproken resultaten zijn behaald (indien van toepassing: gerealiseerde tussenstappen, op- en afschaling van inzet). Als een resultaat niet is behaald, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de motivering waarom het resultaat niet gehaald is. De Opdrachtnemer beschrijft de wijze waarop de gestelde resultaten alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld. De evaluatie wordt <u>altijd</u> gedeeld met Opdrachtgever. Dit is nodig om de uitvoering van de opdracht, de inzet van Opdrachtnemer en de vorderingen, etc. te monitoren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels. De evaluatie is formatvrij echter de evaluatie dient wel alle onderwerpen te bevatten welke hierboven aan de evaluatie worden gesteld. Indien eerder dan de datum van de (eerstvolgende) evaluatie blijkt dat de resultaten niet behaald kunnen worden, dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk te melden aan de Toegang
Afstemming	
Eis 5	Afstemming De aangeboden Dienstverlening dient afgestemd te worden op andere vormen van geboden hulp en begeleiding, waarbij korte lijnen en persoonlijk contact belangrijk zijn. • De Opdrachtnemer sluit aan bij het uitgangspunt om zoveel mogelijk integraal te werken. Als een ondersteuningsplan al aanwezig is op grond van eerdere of andere toegewezen ondersteuning of hulp (ook niet Wmo) sluiten nieuwe ondersteuningsplannen aan op dit plan. • Met Cliënt worden deze plannen besproken en dit wordt afgestemd met de Toegang. • De afspraken (schriftelijk/digitaal) die zijn gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht zijn vastgelegd. Deze zijn bekend bij Cliënt en zijn/haar Netwerk. • De afspraken in het kader van de onderlinge afstemming worden regelmatig besproken met Cliënt en het Netwerk en zo nodig bijgesteld. • De continuïteit van de geboden Dienstverlening is gewaarborgd. • De Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de sociale omgeving, de leefomstandigheden én veiligheid van de Cliënt.

	Opdrachtnemer neemt zo nodig contact op met de Toegang of een andere relevante partij.. • Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en begeleiding in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.
Eis 6	Casusregie In het geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt. In eerste aanleg is Cliënt (samen met zijn Netwerk) zelf regisseur van zijn zorg. Indien dit niet mogelijk kan een beroep worden gedaan op onafhankelijke Cliëntondersteuning. Indien ook dit onvoldoende is kan de Toegang (na bespreking in het Regieteam) indiceren dat Opdrachtnemer de regie overneemt. Indien nodig kan de Toegang een gemeentelijke casusregisseur 18+ aanwijzen. De regisseur dient toegang te krijgen tot de noodzakelijke gegevens om de casusregie uit te kunnen voeren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.
Eis 7	Veiligheid Cliënt In het kader van de geboden Dienstverlening wordt de veiligheid van de Cliënt gewaarborgd. Opdrachtgever verwacht hierin een actieve en professionele basishouding van de Opdrachtnemer: • Hij dient zich te allen tijde af te vragen: “Is het hier veilig voor de Cliënt? Welke risico’s zijn er voor de Cliënt? Hoe kan ik die voor de Cliënt voorkomen?” • Opdrachtnemer anticipeert op risicofactoren en handelt in belang van de Cliënt wanneer eerste signalen zich ontwikkelen van problemen bij Cliënt. Opdrachtnemer past de Dienstverlening aan of neemt contact op met Opdrachtgever of andere hulpverleners als daar actie nodig is. • Eventuele veiligheidsrisico’s worden direct besproken met Opdrachtgever en maken onderdeel uit van het gesprek met de Toegang en algemene monitoring.
Eis 8	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling Opdrachtnemer ontwikkelt en gebruikt binnen de organisatie een meldcode (inclusief afwegingskader) volgens de eisen van de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat er een meldcode moet zijn, deze geïmplementeerd is. Er wordt gewerkt volgens de meldcode en de kennis en het gebruik van de meldcode wordt in de organisatie bevorderd. Opdrachtnemer voert altijd de (kind)check van de meldcode uit in het geval dat de ingezette Professional vermoedt dat de situatie van Cliënt mogelijk risico's oplevert voor kinderen die van hem afhankelijk zijn.
Eis 9	Resultaatsturing (Outcome) Opdrachtnemer werkt nadat gevalideerde meetinstrumenten zijn ontwikkeld (via de Ontwikkelagenda), mee aan de resultaatmeting en levert hiertoe gegevens aan bij Opdrachtgever in de door Opdrachtgever aangereikte format(s)/portal(s) conform de afgesproken periodiciteit. De verdere uitwerking van de resultaatmeting is onderwerp op de Ontwikkelagenda als bedoeld in artikel 5 van de Uitvoeringsvoorwaarden.
Eis 10	Economisch meest adequate begeleiding De Diensten worden veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht uitgevoerd en worden afgestemd op de reële behoefte van de Cliënten binnen de resultaten die vooraf door de Toegang zijn geformuleerd. Opdrachtnemer dient daarbij te kiezen voor de meest economische adequate ondersteuning indien er

	meerdere ondersteuningsvormen mogelijk zijn, waarbij de gemeentelijke budgetten zo efficiënt mogelijk worden ingezet om de geformuleerde resultaten te behalen.
Eis 11	Betrokkenheid opdrachtnemer bij meldings- en aanvraagproces Opdrachtnemer is niet betrokken en/of aanwezig, bij het proces van melding, aanvraag, herindicatie/heronderzoek, tenzij Opdrachtgever hier expliciet om verzoekt. Cliënt kan bij het meldings- en aanvraagproces gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Opdrachtnemer doet m.u.v. Spoedzorg (eis 12) geen intake met Cliënt of biedt geen Dienstverlening voordat Opdrachtgever een Beschikking heeft afgegeven. Wanneer een Cliënt rechtstreeks contact opneemt met een Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer m.u.v. verzoeken om algemene informatie de Cliënt te verwijzen naar de Toegang en te wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij het meldings- en aanvraagproces .
Eis 12	Spoedzorg Spoedzorg kan door Opdrachtnemer worden ingezet indien wordt voldaan aan <u>alle</u> volgende eisen: 1. het gevaarcriterium; 2. de Dienstverlening moet binnen 24 uur worden ingezet; 3. afstemming met de Toegang is niet mogelijk. Onder gevaarcriterium wordt verstaan dat de Cliënt een onacceptabel risico dreigt te lopen op lichamelijk en/of geestelijk letsel dan wel zijn omgeving in gevaar brengt. Opdrachtgever doet in dat geval direct, maar uiterlijk de eerst volgende werkdag een spoedmelding via een door Opdrachtgever opgesteld format. Opdrachtnemer is in dat geval verzekerd dat ingezette uren Dienstverlening met terugwerkende kracht maximaal 2 weken worden betaald, mits de Dienstverlening ook daadwerkelijk binnen 24 uur is gestart. Een Ondersteuningsplan vooraf is niet nodig.
Eis 13	Acceptatieplicht Opdrachtnemer kan Dienstverlening aan Cliënt alleen weigeren als er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan (voortzetting van) de Dienstverlening in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Aanvullende (specifieke) eisen zijn t.a.v. de acceptatieplicht zijn beschreven bij de specifieke Productvormen of Producten. Onder zwaarwegende redenen wordt in ieder geval verstaan geweld door Cliënt richting of ernstige bedreiging door Cliënt van Professionals die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de opdracht. Indien hiervan sprake is dient Opdrachtnemer dit per direct te melden bij de contactpersoon van Contractmanagement van Opdrachtgever. De procedure genoemd in artikel 1 lid 4 2^e alinea van de Uitvoeringsvoorwaarden is overeenkomstig van toepassing.
Eisen aan kwaliteitssysteem	
Eis 14	Vragen van en omgaan met feedback Opdrachtgever organiseert en stimuleert actief het vragen van feedback van Cliënt en zijn Netwerk op de Dienstverlening o.a. middels Cliëntervaringsonderzoek(en) en verbetert de Dienstverlening op basis van de feedback,.

Eis 15	Intern meldsysteem incidenten/bijna incidenten De Opdrachtnemer reflecteert op eigen handelen en leert hiervan. Hiertoe behoort onder andere: • Er is een intern meldings- registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. • Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht ten allen tijde de VIM meldingen opvragen. Deze dienen op eerste verzoek te worden aangeleverd. Tevens stelt Opdrachtnemer een jaarlijks openbaar VIM verslag op en publiceert dit op zijn website.
Eis 16	Klachtenregeling Opdrachtnemer beschikt over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling en geeft hier uitvoering aan. Het doel is openheid over klachten te bewerkstelligen en ervan te leren. Mede hierdoor kan de Cliënt een weloverwogen keuze maken voor een Opdrachtnemer. De klachtenregeling van de Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de basisnormen die de Wmo aan een behoorlijke klachtenregeling stelt, waaronder de maximum beslistermijn, verdagingsmogelijkheid, instellen van een klachtencommissie, mogelijkheid van hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid en verwijzingen. Zie artikel 3.2 Wmo 2015. Opdrachtnemer maakt deze klachtenregeling bekend op zijn website. Tevens stelt Opdrachtnemer een jaarlijks openbaar klachtenjaarslag op en publiceert dit op zijn website. In dit klachtenjaarslag/klachtenlijst is minimaal beschreven: • Hoeveel klachten zijn ingediend. • Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, inclusief het thema van de klacht). • De afhandelingstermijn (per klacht). • De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht). • Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht). De klachtenregeling dient bij Inschrijving en op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht op eerste verzoek te worden aangeleverd.
Eis 17	Calamiteiten Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat toezicht op uitvoering van de Dienstverlening, welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd. De Opdrachtgever heeft de GGD Zuid Limburg aangewezen als toezichthouder calamiteiten. Opdrachtnemer is verplicht om calamiteiten, misbruik of geweld binnen drie werkdagen na de gebeurtenis te melden bij de GGD Zuid Limburg. Bij de melding dient Opdrachtnemer het Protocol calamiteitentoezicht te volgen. Het meldprotocol Wmo calamiteit, misbruik of geweld GGD Zuid Limburg-Wmo toezicht is te vinden op: https://www.ggdzl.nl/fileadmin/files/ggdzl/Documenten/Meldprotocol_GGDZL_calamiteiten_Wmo_Toezicht_2018.pdf Verder doet Opdrachtnemer melding bij Opdrachtgever van:

	a. (Potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening en/of; b. (Potentiële) verstoring van de Openbare Orde & Veiligheid en maatschappelijke onrust waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen; c. (Vermoedens van) zorgfraude. (Vermoedens) van zorgfraude dienen te worden gemeld via het Meldpunt fraude Wmo via het-e-mailadres: ampfwmo@sittard-geleen.nl Bij de bovenstaande meldingen dient Opdrachtnemer de gegevens te verstrekken die voor het onderzoek van de melding nodig zijn. Indien nodig maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over het informeren van direct betrokkenen, andere overheidsdiensten, of andere professionals, bindende afspraken over informatie richting pers en media en het verstrekken van informatie aan politiek verantwoordelijken. De termijn waarbinnen de melding moet plaats vinden moet passend zijn bij de ernst van de situatie.
Eis 18	Suïcidepreventie De Opdrachtnemer werkt conform de landelijke en meest recente versie van de "Handreiking zelfmoordpreventie voor de sociaaleconomische sector" (Stichting 113) en werkt bij een vermoeden van mogelijke suïcideplannen conform de uitgangspunten van deze handreiking.
Eis 19	Verwijsindex risico jongeren (VIR) Opdrachtnemer hanteert de Verwijsindex risico jongeren conform onderstaand artikel. https://vng.nl/artikelen/verwijsindex-risicojongeren-vir
Eis 20	Crisisdienst Opdrachtnemer zet zich optimaal in teneinde een crisissituatie bij Cliënt te voorkomen dan wel in dat kader Cliënt te ondersteunen, zodat een opschaling naar een crisisdienst (en de inzet van dergelijke dienstverlening niet noodzakelijk is dan wel de duur van de inzet vanuit de crisisdienst verkort kan worden. Indien Opdrachtnemer van mening is dat de situatie dusdanig ernstig is dat inzet van de crisisdienst noodzakelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de crisisdienst om de verdere inzet van de crisisdienst te bespreken. Opdrachtnemer heeft op voorhand afspraken gemaakt met de crisisdienst over de wijze van eventueel opschaling naar de crisisdienst.
Eis 21	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Opdrachtnemer dient in bezit te zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG) van alle bestuurders (conform uittreksel KvK), hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp-ers, stagiaires ervaringsdeskundige en vrijwilligers) die direct contact hebben met Cliënten en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. De VOG mag op het moment dat de betrokkene in dienst treedt of gaat werken voor Opdrachtgever niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG mag van betrokkene die al in dienst is c.q. al werkzaamheden uitvoert, niet ouder zijn dan 3 jaar. Voor <u>alle hulpverleners met direct contact</u> met Cliënten geldt voor een VOG het screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier". Indien Opdrachtgever redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een VOG, verlangt hij dat die persoon zo spoedig mogelijk een verklaring

	overlegt, die niet ouder is dan drie maanden. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen bewijs van de in dit artikel bedoelde verklaringen en registraties. Voor <u>bestuurders</u> geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij de eerste contractering. Een bewijs dient bij Inschrijving te worden overlegd. De VOG dient elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd. Bij een bestuurswisseling (nieuwe bestuurder) geldt bij aantreden: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden. De VOG dient vervolgens elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd. Opdrachtgever kan in het geval van zwaarwegende redenen een nieuwe VOG van de betreffende hulpverlener en/of bestuurder eisen. Opdrachtnemer dient deze binnen de termijn, waarin deze in redelijkheid kan worden aangevraagd en verkregen, te overleggen.
Eis 22	Informatievoorziening en website Opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste op publiceert: • Een actueel overzicht van de gecontracteerde Producten aan Cliënten; • De klachtenregeling incl. klachtenjaarverslag; • Het VIM-jaarverslag; • Wijze van omgaan met privacy (AVG); • Eventuele certificeringen; • Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie waaronder de naam van de contactpersoon, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar, en de afgesproken uiterste reactietijd waarop wordt gereageerd op de oproep. We gaan hierbij uit van de gangbare (digitale) communicatiemiddelen. Dit helpt de Cliënt een keuze te maken voor passende Dienstverlening. Cliënt ontvangt op zijn of haar verzoek, van Opdrachtnemer de voor hem/haar van belang zijnde algemene informatie, mondeling, schriftelijk en/of digitaal. Het hebben van een website wordt bij Inschrijving opgevraagd.
Eis 23	Rechten van de Cliënt en gedragscode De Dienstverlening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van Cliënt, waarbij een realistisch beeld wordt geschetst van zijn mogelijkheden: • Cliënt voelt zich op zijn/haar gemak op de plaats waar de begeleiding wordt geboden. • Opdrachtnemer staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Cliënt en zijn Netwerk. • Er zijn met Cliënt afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling die passen binnen het privacy-statuuat van Opdrachtnemer. • Cliënt kan participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform. In de gemeentelijke verordening is vastgelegd bij welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap is vereist (artikel 2.1.3. lid 2 Wmo 2015). Verder houden Professionals en andere medewerkers met cliëntcontact zich aan de door Opdrachtnemer vastgestelde gedragscode die schriftelijk is vastgelegd en is gepubliceerd op de website, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's: • Correcte cliëntbejegening; • Servicegericht en klantvriendelijke instelling. Hieronder wordt mede verstaan het regelmatig

	vragen van feedback; • Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid; • Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de Cliënt; • Privacy; • Integriteit van de medewerkers (als voorbeeld beleid op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen, etc.); • Legitimeren; medewerker moet zich kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer. De Gedragscode wordt bij Inschrijving opgevraagd.
Eis 24	Kennis zorglandschap Opdrachtnemer kent het brede zorglandschap van Opdrachtgever en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Overeenkomst van opdracht.
Eis 25	Regiobinding Opdrachtnemer heeft binding met de Westelijke Mijnstreek. De binding blijkt bijvoorbeeld uit: • Een samenwerkingsrelatie met andere Opdrachtnemers in de regio rondom de Dienstverlening in de Westelijke Mijnstreek; • Een samenwerkingsrelatie met het algemeen maatschappelijk werk en/of andere welzijnsorganisaties; • Een gestructureerde samenwerkingsrelatie met een regionale huisartsenpraktijk en/of een regionaal eerstelijns gezondheidscentrum en/of tweedelijns (gezondheids)zorg; • De deelname bij één of meerdere deelnemende gemeenten in overlegplatforms in het kader van de Wmo en/of Jeugdwet; en/of • Een samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, de omgeving van de Cliënt (bijvoorbeeld buurt of wijk), de inzet van regionale ervaringsdeskundigen en van algemene voorzieningen (bijv. Partners in Welzijn, Stichting MEE Zuid-Limburg, Humanitas) • Samenwerking met Openbare Orde & Veiligheid. In het Plan van Aanpak als bedoeld in eis 1 dient bovenstaande regiobinding te worden beschreven.
Eis 26	Beroepscode Opdrachtnemer neemt bij de Dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn. De bij Opdrachtnemer in dienst zijnde Professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
Eisen aan Professionals, etc	
Eis 27	Professionals Opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde Professionals voor het uitvoeren van de gevraagde Dienstverlening, zet gekwalificeerde Professionals in en dient dit op ieder moment aan Opdrachtgever te kunnen aantonen. Per Productvorm of Product zijn specifieke opleidingseisen opgenomen. <u>EVC</u> Voor alle Productvormen en Producten geldt dat een Professional met een afgeronde MBO-opleiding Zorg en Welzijn die een relevant EVC traject op HBO niveau heeft afgerond en beschikt over een certificaat, gelijk wordt gesteld aan een Professional met een afgeronde HBO-opleiding Zorg en Welzijn.

Opdrachtnemer beschikt per Productvorm over minimaal drie in te zetten Professionals inclusief zichzelf (in loondienst of via andere contractuele relaties), zodat de continuïteit van Dienstverlening te allen tijde kan worden gegarandeerd. Indien een Hoofdaannemer gebruikt maakt van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP) om aan de deze eis te voldoen, geldt de eis dat men beschikt over drie Professionals niet voor de ZZP zelf (= Onderaannemer).

Een ervaringsdeskundige die voldoet aan de opleidingseisen van een Product of een Productvorm wordt als Professional aangemerkt.

De Inschrijver dient voor ieder van de Productvormen of Product waarvoor hij inschrijft afdoende aan te tonen dat hij beschikt de vereiste aantal Professionals met de juiste kwalificatie.

De Inschrijver dient voor ieder van de Productvorm en/of Producten waarvoor hij inschrijft een overzicht van Professionals, die hij op de datum van Inschrijving kan inzetten in de Westelijke Mijnstreek, met vermelding van de hoogst genoten (relevante) opleiding Zorg en Welzijn aan te leveren door middel van het Invulformat Professionals (zie A-Bijlage 6).

Opdrachtgever kan bij Inschrijving en gedurende looptijd van de Overeenkomst van opdracht ter verificatie een bewijs van de hoogst genoten opleiding opvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voldoet hier aan op eerste verzoek.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om een (actueel) overzicht Professionals via het genoemde invulformat aan te leveren. Opdrachtnemer voldoet hier aan op eerste verzoek.

Het doel van de uitvraag is om Opdrachtgever in staat te stellen om een verificatie uit te voeren of een Inschrijver/Opdrachtnemer voldoet aan de in de diverse Inkoopdocumenten gestelde eisen ten aanzien van de opleiding van de Professionals en aantal Professionals waarover hij beschikt. Dit mede in relatie tot het aantal Cliënten die hij in Dienstverlening heeft, en de Producten waarvoor hij zich inschrijft/is gecontracteerd.

Opdrachtnemer kan medewerkers in loondienst of via andere contractuele relaties inzetten, mits Opdrachtnemer deze Professionals ten minste uitbetaalt overeenkomstig de voor de Opdrachtnemer geldende cao of arbeidsvoorwaardenregeling en Opdrachtnemer zich hierbij houdt aan alle overige voorwaarden en eisen en de toepasselijke wet- en regelgeving. Voor ZZP geldt artikel 8 lid 6 van de Uitvoeringsvoorwaarden. Opdrachtnemer overlegt bij Inschrijving of op verzoek gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht een bewijs dat aan deze eis wordt voldaan.

Opdrachtnemer heeft een passend beleid waarin minimaal beschreven staat:

- Hoe Opdrachtnemer omgaat met opleiding en scholing, met als doel het behouden en verder ontwikkelen van kennis en kunde van zichzelf en de in te zetten Professionals.
- Inzet van vrijwilligers, stagiaires, ervaringsmedewerkers en medewerkers in opleiding is altijd aanvullend op de inzet van Professionals en onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde Professionals.
- Borging van een duurzame inzetbaarheid van zichzelf en voor de opdracht in te zetten Professionals.
- Hoe Opdrachtnemer ervoor zorgt dat hij en zijn voor de opdracht in te zetten Professionals op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen in de branche c.q. daarna handelt.

De in te zetten Professionals en contactpersonen van Opdrachtnemer hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Eis 28	Inzet vrijwilligers, etc Vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs mogen niet worden ingezet voor declarabele uren. Indien een Opdrachtnemer toch vrijwilligers of stagiairs wil inzetten voor declarabele uren, dan dient hiervoor in ieder geval toestemming te zijn verleend door de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer vrijwilligers, ervaringsmedewerkers of stagiair(e)s <u>aanvullend</u> wil inzetten hoeft hiervoor door Opdrachtgever geen toestemming te worden verleend. Indien de Opdrachtnemer (aanvullend) gebruik maakt van vrijwilligers, ervaringsmedewerkers en stagiair(e)s draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de Dienstverlening wordt geborgd. Opdrachtnemer dient deze vrijwilligers, ervaringsmedewerkers en stagiair(e)s te faciliteren en actief te begeleiden. Opdrachtnemer blijft ook na toestemming van Opdrachtgever voor de inzet van vrijwilligers, ervaringsmedewerkers en stagiair(e)s nadrukkelijk zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Dienstverlening. Er wordt door de Opdrachtnemer vastgelegd welke werkzaamheden en taken vrijwilligers, ervaringsmedewerkers en stagiair(e)s mogen uitvoeren met in achtneming van wet- en regelgeving. Bij de inzet van vrijwilligers worden de uitgangspunten van het keurmerk 'Goed geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) gevolgd.
Eis 29	Kennis van eisen en voorwaarden Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat Professional(s), kennis hebben van alle relevante eisen welke van belang zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Hiertoe dient Opdrachtnemer de relevante eisen minimaal aan Professionals (digitaal) beschikbaar te stellen, zodat zij deze te allen tijde kunnen inzien.
Eis 30	Goed hulpverlenerschap, professionele standaard en kwaliteit Binnen de in de opdracht en overige Inkoopdocumenten gestelde kaders neemt Opdrachtnemer ten opzichte van de Cliënt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de ondersteuning van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende professionele standaard en conform alle gestelde eisen en voorwaarden. Opdrachtnemer maakt gebruik van erkende effectieve interventies en methodieken. Hierbij wordt door Opdrachtgever o.a. gekeken naar de databank effectieve sociale interventies welke gehanteerd wordt door Movisie. Tot goed hulpverlenerschap wordt in ieder geval gerekend het leveren van kwalitatief goed, verantwoorde en proportionele ondersteuning binnen de hiertoe geldende termijnen.
Eis 31	Vaste hulpverlener(s) Opdrachtnemer streeft ernaar Cliënt een vaste medewerker toe te wijzen (individuele vormen van Dienstverlening). Opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende Professionals (een vast team) wordt uitgevoerd (Dienstverlening in groepsverband). Uit diverse onderzoeken blijkt dat voor de effectiviteit van de Dienstverlening belangrijk is dat Cliënt een 'klik' ervaart met zijn vaste begeleider. Opdrachtnemer vindt het daarom belangrijk dat Opdrachtnemer in de toewijzing van de (vaste) begeleider rekening houdt met dit principe. De mogelijkheid dient te bestaan dat Cliënt bij het ontbreken van een dergelijke klik en/of

	ontevredenheid een andere Professional krijgt toegewezen, onverlet de keuze van Cliënt om tot opzegging van de ondersteuningsovereenkomst met Opdrachtnemer over te gaan en te kiezen voor een andere Opdrachtnemer.
Eis 32	Passende vervanging bij afwezigheid hulpverlener Opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste Professional. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van Cliënt en zijn Netwerk.
Overig	
Eis 33	Afname Opdrachtgever geeft geen garanties af over de afname en eventuele omvang van Specifieke opdrachten. De omvang van de actuele vraag kan niet door de Opdrachtgever worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de Cliënt is altijd bepalend bij de keuze voor een Opdrachtnemer.
Eis 34	Onderbreking Dienstverlening Wanneer er , een onderbreking van de Dienstverlening is die langer dan 4 weken duurt, bijvoorbeeld bij een opname in een instelling dan dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever, middels een wijzigingsformulier, te informeren. In de regel wordt de indicatie dan (tijdelijk) stopgezet.