

Bijlage X Programma van eisen BW en MO

Inleiding

Dit Programma van eisen (PvE) bevat een overzicht van de voorwaarden voor alle Opdrachtnemers. Voor het inschrijven op een aanbesteding en dient aan alle betreffende eisen voldaan te worden.

Dit PvE bevat:

1. een opsomming van de algemene eisen die aan alle percelen gesteld worden;
2. een opsomming van eisen die voor een specifiek perceel van toepassing zijn.

CONCEPT

Inhoud

Inleiding	1
Inhoud.....	2
Definities.....	3
1. Algemene eisen.....	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Ondersteuning.....	5
1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom	5
1.4 Veiligheid.....	6
1.5 Communicatie	7
1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap.....	7
1.7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid	7
1.8 Administratie, declaratie en betaling	8
1.9 Verantwoording	9
1.10 Monitoren en Beheersen	10
2. Perceel-specifieke eisen.....	11
2.1 Perceel 1 Trajectbegeleiding	11
2.2 Perceel 2 Verblijf beschermd wonen	11
2.3 Perceel 3 Verblijf maatschappelijke opvang	11

Definities

Gedefinieerde termen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.

De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), artikel 1.1

Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, artikel 1 Uitvoeringsregeling Wmo 2015, de gemeentelijke verordeningen en beleids- en nadere regels, artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 en de aanbestedingsleidraad zijn onverkort van toepassing.

Verder gelden de volgende definities:

Beschikking	Besluiten van een bestuursorgaan van de overheid gericht op een bepaalde persoon of rechtspersoon, zoals besluiten van de gemeente waarin staat of een persoon recht heeft op Wmo-ondersteuning of jeugdhulp en wanneer dat het geval is, vermeld staat voor welke periode.
Toewijzing	Opdracht van de gemeente aan een zorgaanbieder die volgt op een indicatiebesluit om voor een bepaalde periode bepaalde zorg te leveren aan een cliënt of om alternatieve voorzieningen te treffen ter overbrugging van de wachtperiode tot de geïndiceerde zorg geleverd kan worden.

1. Algemene eisen

1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer is bekend met de regionale beleidsuitgangspunten en door opdrachtgever gestelde doelen van deze inkoop. Opdrachtnemer zet zich pro-actief in om deze doelen te halen, en is bereid om met opdrachtgever uitvoering te geven aan de regionale ontwikkelagenda.
2.	Opdrachtnemer participeert in periodieke voortgangsgesprekken (max. 4 x per jaar) die opdrachtgever organiseert ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.
3.	Opdrachtnemer neemt daarnaast op uitnodiging deel aan een door opdrachtgever partneroverleg waarin gezamenlijk de voortgang op de beleidsdoelen wordt besproken. Opdrachtnemer neemt eveneens op uitnodiging deel aan de instroom-doorstroom-uitstroomtafel.
4.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Wmo 2015 aan opdrachtnemer voorschrijft.
5.	Opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang http://www.opvang.nl/files/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf
6.	Opdrachtnemer biedt, tenzij anders is overeengekomen, alle producten waar hij een overeenkomst voor heeft aan in de hele regio.
7.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld. Dit houdt in dat het opleidingsniveau en de werkervaring van het in te zetten personeel en medewerkers passen bij benodigde dienstverlening qua soort, intensiteit en complexiteit, en bij de opleidings- en ervaringseisen die per product gesteld zijn. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
8.	Opdrachtnemer beschikt over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 voor de zorg (NEN-EN15224) of HKZ of daaraan gelijkwaardig. Opdrachtnemer werkt mee aan inspecties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
9.	Opdrachtnemer zorgt voor aanvullende diensten indien de inwoner de Nederlandse taal niet beheerst, zoals tolk- en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtgever werkt met het uitgangspunt dat opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het passend aanbieden van haar voorzieningen aan anderstaligen.
10.	Opdrachtgever hanteert gedurende de overeenkomst een solvabiliteitspercentage van minimaal 20%. Indien opdrachtnemer met het opmaken van de jaarrekening een lager solvabiliteitspercentage heeft, meldt opdrachtnemer zich bij opdrachtgever. Opdrachtgever kan opdrachtnemer om een plan vragen waarin opdrachtnemer de wijze beschrijft waarop hij zijn financiële positie herstelt.
11.	Opdrachtnemer heeft een registratie in het Algemene Gegevens Beheer (AGB)-register.
12.	Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet Normering Topinkomens (WNT). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uiteindelijk te betalen vergoeding over een kalenderjaar te korten met maximaal het bedrag waarmee bezoldigingen en uitgekeerde ontslagvergoedingen aan al dan niet ingehuurd (deeltijd) medewerkers, bestuurders en toezichthouders over het betreffende kalenderjaar (naar rato) meer bedroegen dan de vaste normen, zoals bedoeld in artikel 2.3 en 2.10 van de WNT, dan wel als er sprake is van een medewerker zonder dienstverband, de artikelen 2 en 2a van de Uitvoeringsregeling WNT.
13.	De te contracteren partij verplicht zich tot samenwerken met partijen die een bijdrage kunnen leveren aan het herstel van de inwoner. Het belang van de cliënt is daarbij leidend.

1.2 Ondersteuning

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning, op basis van een brede analyse en in overleg met de inwoner, een ondersteuningsplan op dat aansluit op het door de toegang opgestelde plan van aanpak cq. gespreksverslag. Wanneer nodig wordt over dit plan in de instroom-doorstroom-uitstroomtafel afgestemd. Opdrachtnemer werkt in het ondersteuningsplan uit op welke wijze en binnen welke termijn de doelen uit het plan van aanpak behaald kunnen worden, wat de bijdrage van de opdrachtnemer aan het behalen van die doelen is en wat er van andere partijen nodig is om de doelen te behalen. Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer het ondersteuningsplan aan de opdrachtgever te overleggen Onderdeel van de analyse en het ondersteuningsplan is in ieder geval: ▪ Het (gezins)systeem. ▪ Inzet van ondersteuning door het netwerk en/of voorzieningen in de sociale basis. ▪ Opbouwen van een netwerk indien er geen (steunend) netwerk is. ▪ Duurzame borging van ondersteuning na afronding van de geïndiceerde ondersteuning.
2.	Opdrachtnemer zorgt dat de ondersteuning aansluit bij het toegewezen product, inclusief eisen die aan opleiding en ervaring van de hulpverlener zijn gesteld.
3.	Opdrachtnemer zorgt dat de inwoner zo veel als mogelijk in regie blijft, danwel dat een betrokkene uit het (in)formele sociale netwerk of een professional uit de eigen organisatie (of de organisatie die casusregisseur is) de samenhang en voortgang bewaakt van het ondersteuningsplan. De inwoner wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken, zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld van de inwoner. Daarbij wordt ervaringskennis ingezet.
4.	Indien er sprake is van inzet van ondersteuning door meerdere opdrachtnemers wordt een gezamenlijk ondersteuningsplan met de inwoner opgesteld. Casusregie is dan in handen van de opdrachtnemer waar het zwaartepunt van de ondersteuning ligt (dit kan zijn het zwaartepunt door de hoeveelheid aan inzet of het zwaartepunt door de benodigde expertise). Als de opdrachtnemer die casusregie gaat voeren, meldt hij dit bij opdrachtgever. Indien aanbieders er onderling niet uitkomen wie casusregie gaat voeren, wijst opdrachtgever de regievoerende opdrachtnemer aan. Over de benodigde samenwerking en regievoering kunnen in de regionale instroom-doorstroom-uitstroomtafel afspraken worden gemaakt.
5.	Opdrachtnemer zorgt dat het ondersteuningsplan wordt beschreven in begrijpelijke taal voor de inwoner en zorgt dat de inwoner zich herkent in het plan.
6.	Opdrachtnemer verschaft de inwoner bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.

1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom

Nr.	Eis
7.	Bij complexe casuïstiek zoekt de regio afstemming in de instroom-doorstroom-uitstroomtafel om in gezamenlijkheid tot de best passende oplossing te komen.
8.	Er wordt bij instroom rekening houden met de keuzevrijheid voor inwoner, en een juiste match tussen inwoner en zorgverlener.
9.	Opdrachtnemers hebben een gezamenlijke plaatsingsplicht. Als er geen passend aanbod bestaat, dan moeten opdrachtnemers dit aanbod samen organiseren.
10.	Opdrachtnemer toetst binnen 10 werkdagen na ontvangst de toewijzing en voordat de ondersteuning aan de inwoner start of het geboden ondersteuningsaanbod de best passende ondersteuning is bij de hulpvraag van de inwoner.

11.	Opdrachtnemer draagt, als opdrachtnemer zelf geen geschikt hulpaanbod (meer) kan leveren, in afstemming met de toegang, binnen 10 werkdagen een geschikt alternatief aan. Opdrachtnemer treedt zelf hiervoor in overleg met andere professionals om passende zorg in te zetten of agendeert dit in de instroom-doorstroom-uitstroomtafel. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk en eindverantwoordelijk totdat een alternatief gevonden is en er overgedragen is.
12.	Een toewijzing mag door opdrachtnemer niet worden geweigerd op gronden, zoals leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, levensbeschouwing en gezondheidstoestand.
13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit van de overeengekomen ondersteuning. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de inwoner. De communicatie hierover richting de inwoner is helder en eenduidig.
14.	Opdrachtnemer zorgt bij het afsluiten van de ondersteuning voor een goede borging en nazorg welke vastgelegd worden in een borgingsplan wat minimaal het volgende bevat: ▪ Wie er formeel en/of informeel betrokken blijft bij de inwoner en wie hij om advies kan vragen als het even tegenzit. ▪ Welke stappen de inwoner na afsluiten van de ondersteuning nog gaat/blijft zetten en wat hij moet doen als het probleem of aanverwante problemen terugkeren/verergeren. Het borgingsplan wordt zowel met de inwoners als met de betrokken gemandateerde professional gedeeld.
15.	Opdrachtnemer zal waar mogelijk zorgdragen voor het realiseren van afschaling zodra dit verantwoord is. Met afschaling wordt bedoeld: een overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning. Dit kan ook een voorliggende (algemene) voorziening zijn.
16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige indicatiestelling ten behoeve van voorliggende ondersteuning op basis van andere wetgeving dan de Wmo. Bijv.: Een Wlz-indicatie via het CIZ of een indicatie voor behandeling vanuit de Zvw.
17.	Bij overgang naar andere ondersteuning (zowel lichter als zwaarder) zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht. Wat een warme overdracht inhoudt, wordt opgenomen in de werkinstructies voor BW en MO.

1.4 Veiligheid

Nr.	Eis
18.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
19.	Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
20.	Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van opdrachtgever de VOG's te kunnen overleggen.
21.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers op de hoogte blijven van laatste ontwikkelingen omtrent de Meldcode en vraagt hier in de eigen organisatie blijven aandacht voor.
22.	In aanvulling op de wettelijke eis dat incidenten en calamiteiten moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt opdrachtnemer deze ook aan opdrachtgever binnen 24 uur.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon.

1.5 Communicatie

Nr.	Eis
24.	Opdrachtnemer stelt voor de reguliere communicatie over de gesloten overeenkomst, één vaste persoon aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon dient opdrachtnemer voor een passende vervanger te zorgen en geeft dit per ommekeer door aan de contactpersoon van opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer en opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.
26.	Bij alle digitale communicatie, zowel met opdrachtgever als met de inwoner, maakt opdrachtnemer gebruik van beveiligd versturen van informatie.
27.	Uitwisseling van informatie voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van privacy

1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap

Nr.	Eis
28.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn. Opdrachtnemer dient de medezeggenschap van cliënten te organiseren zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Opdrachtnemer is verplicht cliënten en hun cliëntenraden zelf mondeling en schriftelijk op de hoogte te brengen of er al dan niet wijzigingen in uw zorgaanbod zijn en wat dit voor de individuele klant betekent.
29.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.
30.	Gemelde klachten worden binnen 5 werkdagen door opdrachtnemer opgepakt. Tevens zullen klachten binnen 10 werkdagen door opdrachtnemer worden opgelost.

1.7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Nr.	Eis
31.	Opdrachtnemer is op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, zowel voor opdrachtgever als voor inwoners. Daarnaast organiseert opdrachtnemer 24/7 beschikbaarheid in geval van calamiteiten.

1.8 Administratie, declaratie en betaling

Nr.	Eis
32.	Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) en onderliggende handleiding.
33.	Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingen en declaraties tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden iWmo. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
34.	Opdrachtnemer dient via VECOZO de berichten met opdrachtgever uit te wisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iWmo -berichten, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant. Opdrachtnemer is aangesloten op het Vecozo Schakelpunt en geautoriseerd voor iWmo - berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de opdrachtnemer zelf te regelen.
35.	De toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de gemeente. Dit betekent dat opdrachtgever een toewijzingsbericht (iWmo301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk. Opdrachtnemer kan eerder de zorg starten als hiervoor toestemming is door de Gemandateerde professional (bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een intake of voor het maken van een inschatting maakt of de zorg passend is).
36.	Opdrachtnemer kan werken met het 301 Toewijzingsbericht van het type A-Specifiek en het type Generiek.
37.	Er worden door opdrachtgever productcodes opgesteld voor de in de percelen opgenomen producten vanuit de landelijke standaarden. Opdrachtnemer gebruikt deze bij de uitwisseling met de gemeente via het berichtenverkeer en draagt zorg voor de verwerking van de codes in de eigen informatiesystemen. Het staat de opdrachtnemer daarmee vrij om een (huidig) intern registratiesysteem in stand te houden.
38.	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie. Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (iWmo323 bericht).
39.	Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform de overeenkomst declarabel zijn.
40.	Recht op betaling van de verleende diensten ontstaat vanaf het moment waarop opdrachtnemer het startzorgbericht (iWmo305) heeft verstuurd aan opdrachtgever. Zonder een door opdrachtnemer verstuurd startzorgbericht neemt opdrachtgever de declaratie niet in behandeling, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders zijn overeengekomen
41.	Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per inwoner op een wijze die past bij haar bedrijfsvoering en die past bij de voorzieningen, de bekostiging en tarieven. Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie welke naar opdrachtgever wordt verstuurd.
42.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (iWmo305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).
43.	Voor het 305 Startzorg bericht houdt opdrachtnemer de feitelijke start van de ondersteuning aan. Onder de feitelijke start van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de eerste afspraak na de intake. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (iWmo305) binnen 5 dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na de intake. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
44.	Voor het 307 Stopzorg bericht houdt opdrachtnemer het feitelijke eind van de ondersteuning aan. Onder het feitelijke eind van de ondersteuning wordt verstaan de datum van de laatste geleverde cliëntgebonden tijd. Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (iWmo307) binnen 5 dagen na de laatste afspraak. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.

45.	Opdrachtnemer verstuurt een startzorgbericht.
-----	---

1.9 Verantwoording

Nr.	Eis
46.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn verplicht elkaar terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze kunnen bedreigen.
47.	Opdrachtnemer dient, indien gevraagd, inzage te geven op welke wijze zij anticipeert op bedrijfsrisico's die niet gepland, maar wel voorzien kunnen worden (zoals ziekte, verloop).
48.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. - De productieverantwoording: Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 1 maart van ieder kalenderjaar aan opdrachtgever een opgave van het aantal inwoners waaraan ondersteuning is verleend, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. - De getekende productieverantwoording: Voor opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de regio geldt dat een controleverklaring van haar accountant vereist is op basis van het landelijk controleprotocol. Deze controleverklaring, eventueel inclusief een naar aanleiding van de accountantscontrole gewijzigde productieverantwoording, dient voor 1 april van het lopende boekjaar door opdrachtgever ontvangen te zijn. - De getekende jaarrekening: Voor opdrachtnemers met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 voor de regio geldt dat een getekende jaarrekening vereist is. Deze getekende jaarrekening dient uiterlijk 1 juni door opdrachtgever ontvangen te zijn. Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de opdrachtnemer.
49.	Opdrachtgever kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.
50.	Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken om gedurende het boekjaar productiegegevens te verstrekken (opdat opdrachtgever een beter beeld krijgt van de ontwikkeling van de Wmo kosten).
51.	Om te waarborgen dat opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens opdrachtgever.
52.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief- of proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken. en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
53.	In het kader van toezicht op de rechtmatigheid kan opdrachtgever onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.

1.10 Monitoren en Beheersen

Nr.	Eis
54.	Opdrachtnemer levert periodiek een managementrapportage op met in ieder geval de volgende gegevens: - Naam opdrachtnemer - Budgetten (uitnutting, prognose) - Cliëntaantallen (in-/door-/uitstroom/wachttijden) - Kwaliteit geleverde hulp (cliënttevredenheid, uitval, klachten) - Tijdigheid berichtenverkeer - Inhoudelijke ontwikkelingen - Overige kpi's De frequentie van de rapportage zal minimaal 2x per jaar zijn en maximaal 4x per jaar. De exacte frequentie zal in overleg met de contractmanager van opdrachtgever worden vastgesteld. Op basis van de behoefte kunnen, in onderling overleg, de aan te leveren gegevens aangepast worden. Opdrachtnemer deelt de managementrapportages binnen 4 weken na afloop van de periode waar de rapportage betrekking op heeft met opdrachtgever.
55.	Opdrachtgever en opdrachtnemer bespreken de rapportage in voortgangsgesprekken. Opdrachtnemer maakt van elk overleg een verslag en zorgt ervoor dat het verslag binnen 2 werkdagen in het bezit van opdrachtgever is. Opdrachtnemer en opdrachtgever paraferen het verslag voor akkoord.
56.	Opdrachtnemer werkt daarnaast mee aan het aanleveren van informatie waarmee de voortgang op de beleidsdoelen kan worden beoordeeld. Opdrachtgever maakt hiervoor met opdrachtnemer afspraken over informatie-uitwisseling. Opdrachtgever let er op dat de administratieve lasten zo beperkt mogelijk blijven en dat er rekening gehouden wordt met wettelijke bepalingen.
57.	Monitoringsinformatie en informatie over gebruik zal jaarlijks aan de gemeenteraden voorgelegd worden, aangevuld met kwalitatieve informatie die wordt opgedaan door middel van werkbezoeken, en verhalen van inwoners. Van opdrachtgever wordt verwacht ook hieraan medewerking te verlenen.
58.	Indien opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen, kan opdrachtgever opdrachtnemer verplichten binnen vier weken een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens binnen 2 maanden door opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door opdrachtgever. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
59.	Opdrachtnemer zal periodiek met een minimum van 1 keer per jaar, een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit laten voeren. De resultaten van het KTO zullen met opdrachtgever worden gedeeld en besproken. De KTO-rapportage zal niet enkel een eindcijfer bevatten, maar ook de waardering van de cliënten op onder andere communicatie, kwaliteit van de dienstverlening, deskundigheid van de medewerkers, geboden faciliteiten, persoonlijke aandacht en de informatievoorziening.
60.	Indien opdrachtnemer op één van de onderdelen van het KTO lager scoort dan een 7 (zeven), dan zal opdrachtnemer op basis van de bevindingen van de cliënten een voorstel verbeterplan met opdrachtnemer communiceren en implementeren.

2. Perceel-specifieke eisen

2.1 Perceel 1 Trajectbegeleiding

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer start de begeleiding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door opdrachtgever.
2.	Indien de begeleiding niet binnen de gestelde 10 werkdagen door opdrachtnemer gestart kan worden, zal opdrachtnemer binnen 10 werkdagen zorgdragen voor een passend vervangend aanbod bij één van de gecontracteerde opdrachtnemers.
3.	Opdrachtnemer biedt ondersteuning op geplande en ongeplande momenten binnen het dienstvenster tijdsverlening van opdrachtnemer, minimaal van 8.00 tot 22.00 uur.
4.	Opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor het bieden van 24-uur bereikbaarheid op afroep. Dit mag in gezamenlijkheid georganiseerd worden.
5.	Opdrachtnemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor continuïteit van de begeleiding van een cliënt in geval van onhoudbare situaties (er is geen uitweg meer te vinden in een conflict tussen aanbieder en cliënt). Dit gebeurt in overleg met de toegang.

2.2 Perceel 2 Verblijf beschermd wonen

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
1.	Onder bepaalde voorwaarden kan een cliënt afwezig zijn, terwijl hij of zij een plek en traject behoudt
2.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bieden van een veilige omgeving voor cliënten
3.	Het zo min mogelijk overlast hebben op straat door (verslaafde) dak- en thuislozen en/of bewoners door goede afspraken te maken met politie, gemeente en andere partners
4.	De (verblijf)locaties van opdrachtnemer voldoet aan alle wettelijke (veiligheids)eisen.

2.3 Perceel 3 Verblijf maatschappelijke opvang

Aanvullend op de algemene eisen, zijn voor dit perceel de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
1.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bieden van een veilige omgeving voor cliënten
2.	Het zo min mogelijk overlast hebben op straat door (verslaafde) dak- en thuislozen en/of bewoners door goede afspraken te maken met politie, gemeente en andere partners
3.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat elke cliënt na maximaal 6 maanden doorstroomt naar een passende vervolgplek
4.	De (verblijf)locaties van opdrachtnemer voldoet aan alle wettelijke (veiligheids)eisen.