

Programma van Eisen

1. Algemene eisen

1.	Opdrachtnemer maakt minimaal één (1) keer per jaar voor Opdrachtgever de bijdrage aan de doelstelling inzichtelijk.
1.2	Opdrachtnemer voldoet – op het moment dat het (nieuwe) contract ingaat - aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in de Offerteaanvraag inclusief bijlagen en conformeert zich daarmee volledig en zonder voorbehoud aan deze Offerteaanvraag en al haar bijbehorende stukken.
1.3	Opdrachtnemer voldoet en geeft uitvoering aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 en andere geldende wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen. <i>Voorbeelden van relevante wet- en regelgeving zijn (niet uitputtend):</i> - <i>Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg voor langdurende zorg en verblijf Wlz en Wmo of "kwaliteitskader gehandicaptenzorg"</i> - <i>(ingeschreven in het) AGB-register</i> - <i>Algemene Verordening Gegevensbescherming</i> - <i>Arbowet</i> - <i>Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen (GGZ/zorg en welzijn)</i> - <i>Bestemmingsplan: locatie voldoet aan gemeentelijk bestemmingsplan (maatschappelijke bestemming);</i> - <i>Bouwbesluit</i> - <i>Richtlijnen Landelijke Toegankelijkheid BW en MO</i> - <i>Governance code (zorg), welke per perceel van toepassing is/zijn</i> - <i>Burgerlijk Wetboek Boek 2, titel 9 (jaarverantwoording)</i> - <i>Landelijk gestelde huisvestingseisen zorgvoorzieningen</i> - <i>Lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen</i> - <i>Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</i> - <i>Milieuwetgeving</i> - <i>Norm medische en farmaceutische zorg mo/vo</i> - <i>Tabakswet</i> - <i>Verordening maatschappelijke ondersteuning betreffende gemeente</i> - <i>Verwijsindex Risicjongeren (VIR)</i> - <i>Warenwetbesluit Bereiding en behandeling van levensmiddelen</i> - <i>Warenwetbesluit hygiëne van levensmiddelen</i> - <i>Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG)</i> - <i>Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg</i>
1.4	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten gerelateerd aan toepasbare wetgeving van de Wmo en informeert cliënten hier over.
1.5	Indien Opdrachtnemer twijfelt over het voldoen aan de eisen en/of voorwaarden tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, treedt deze direct in overleg met Opdrachtgever om interpretatieverschillen te voorkomen. Opdrachtnemer is er zich van bewust dat de beslissing van Opdrachtgever in deze situatie(s) leidend is.
1.6	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de algemene inkoopvoorwaarden, welke zijn bijgesloten in bijlage 1.B,
1.7	De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
1.8	Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering belaste personeelsleden van Opdrachtnemer beheersen minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.

1.9	Opdrachtnemer werkt mee aan onderzoeken en (data)analyses die in het licht van de betaalbaarheid van ondersteuning worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verplicht alle in dit kader opgevraagde informatie te overhandigen (voor zover mogelijk binnen wet- en regelgeving) en neemt deel aan relevante overleggen/bijeenkomsten.
1.10	De jaarrekening van Opdrachtnemer dient volledig openbaar te zijn voor Opdrachtgever.
1.11	Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een voor de doelgroep passende locatie in de regio Gooi en Vechtstreek en realiseert deze binnen de gestelde termijn zoals beschreven in de Offerteaanvraag.
1.12	Opdrachtnemer meldt, volgens het door Opdrachtgever vastgestelde meldprotocol, een calamiteit en geweldsincident (zoals bepaald in de Wmo 2015 artikel 3.4) via https://www.wmotoezichtgv.nl/
1.13	Opdrachtnemer heeft de verplichting om de toezichthouder van Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen.
1.14	Opdrachtnemer is zich er van bewust dat er vooraf en/of gedurende de contractperiode geen prijsonderhandelingen mogelijk zijn en dat de tarieven alleen worden gewijzigd middels een besluit van Opdrachtgever.
1.15	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat richtlijnen van derden, niet zijnde wetgeving, Opdrachtgever niet binden en Opdrachtnemer hier geen rechten aan kan ontleen.
1.16	Opdrachtnemer is op werkdagen gedurende kantoortijden (08:30 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Opdrachtnemer is in geval voor spoed ook op werkdagen buiten kantoortijden en in het weekend telefonisch bereikbaar via een noodnummer. Opgeven op formulier A in het invulsjabloon.
1.17	Opdrachtnemer garandeert dat nevenfuncties van personeelsleden niet strijdig zijn met de uitvoering van de dienstverlening in het kader van de Overeenkomst.
1.18	Opdrachtnemer voorkomt dat haar personeelsleden gedragingen of uitingen doen die voortkomen uit het "Normatief kader" (zie bijlage 12) en onderneemt daarop passende maatregelen. Indien Opdrachtnemer dit nalaat of deze gedragingen in de ruimste zin van het woord toelaat dan wel ondersteunt, kunnen hier sancties op volgen. Zoals een financiële sanctie en in het uiterste geval ontbinding van de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst.
1.19	Opdrachtnemer biedt alleen de geïndiceerde ondersteuning aan en doet geen verzoek aan Client om andere geïndiceerde ondersteuning aan te vragen. Indien opdrachtnemer het noodzakelijk acht neemt Opdrachtnemer in eerste instantie contact op met de verwijzer (gemeentelijke uitvoeringsdienst).
1.20	Opdrachtnemer verwijst niet naar eigen organisatie. Indien Opdrachtnemer ook werkzaam is in het voorveld/zorgverzekeringswet kan deze niet verwijzen naar geïndiceerde ondersteuning van de eigen organisatie. NB: deze eis is niet van toepassing op de producten bemoeizorg (GGz/Verslavingszorg).
1.21	Opdrachtnemer verleent geen dienstverlening aan eigen familieleden (tot aan de derde graad), medewerkers of ex-medewerkers.
1.22	Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt(en) actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten, zoals omschreven in hoofdstuk 8.

2. Eisen op professionalniveau

2.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal 95% van zijn personeel bevoegd is en beschikt over de kennis en kunde die noodzakelijk zijn voor de verlening van kwalitatief verantwoorde ondersteuning passend bij de behoeften en persoonskenmerken van Cliënt.
2.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het uitvoerende personeel gemiddeld niet meer wordt ingezet dan 36 uur per week en de maximale inzet qua duur per week van de geldende cao niet overschrijdt.
2.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel – ten aanzien van de uitvoering - i op de hoogte is van de daarvoor benodigde contractuele bepalingen van de Offerteaanvraag en gerelateerde documenten.
2.4	Opleiding en bijscholing van personeel van Opdrachtnemer dient zodanig te zijn dat zij over een kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken.
2.5	Opdrachtnemer volgt de minimale Cao-eisen bij het leveren van de dienstverlening zoals is opgenomen in hoofdstuk 4.
2.6	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van studie- en beroepsdiploma's, die voor de dienstverlening wordt verlangd.
2.7	De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
2.8	Uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich altijd met een geldig paspoort of identiteitskaart en/of identiteitspas van de organisatie van Opdrachtnemer te kunnen legitimeren.
2.9	Opdrachtgever dient Cliënt zo min mogelijk te confronteren met verschillende medewerkers. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat door de flexibele inzet er wel sprake kan zijn van verschillende medewerkers (al dan niet met verschillende competenties) binnen de vastgestelde periodes.
2.10	Indien Cliënten zijn toegewezen aan Opdrachtnemer dan draagt deze zorg voor afstemming met Cliënt over de operationele inzet en wensen. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd en dienen door Cliënt te worden goedgekeurd. In de operationele afspraken worden in ieder geval de volgende aspecten benoemd: - De tijdstippen van levering: Opdrachtnemer dient rekening te houden met de voorkeur qua dag en dagdeel; - Tijden: de momenten waarop de dienstverlening aanvangt en eindigt; - Feitelijke werkzaamheden: Cliënt heeft de vrijheid regie te voeren over de werkzaamheden, ermee rekening houdend dat de beoogde resultaten gehaald dienen te worden.
2.11	Opdrachtnemer heeft een VOG van alle medewerkers die in contact komen met Cliënt. Deze VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden voor het moment van indiensttreding. Iedere 3 jaar wordt een nieuwe VOG geëist. De VOG van medewerkers is opvraagbaar door Opdrachtgever.
2.12	Bij elk perceel en product is omschreven aan welke (succesvol afgeronde) opleidingseis de professional minimaal dient te voldoen. Bij inschrijving dient Inschrijver aan te kunnen tonen dat de zorg gerelateerde medewerkers voldoen aan de gestelde opleidingseisen.

3. Eisen voor bedrijfsvoering en bestuur

3.1	Opdrachtnemer verleent de toegekende ondersteuning zonder enige betaling of enige aanvullende betaling door Cliënt. Opdrachtnemer is niet vrij tot levering van aanvullende particuliere diensten aan Cliënt bij de percelen MO en BW (perceel 1 t/m 3)
3.2	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit betekent dat een Cliënt de noodzakelijke ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en officiële feestdagen ontvangt.
3.3	Wanneer een Cliënt de ondersteuning bij een andere Opdrachtnemer gaat afnemen dan dient de nieuwe Opdrachtnemer een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van Cliënt met hulpverlener van huidige naar nieuwe Opdrachtnemer te organiseren. De huidige Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.
3.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo vroeg mogelijk wanneer de continuïteit van ondersteuning in gevaar dreigt te komen. Indien de continuïteit van ondersteuning door Opdrachtnemer in redelijkheid niet gevegd kan worden, verstrekt Opdrachtnemer alle relevante informatie die Opdrachtgever nodig heeft om een passende oplossing te bieden. Opdrachtnemer heeft de casusregie en zoekt naar alternatieven.
3.5	Opdrachtnemer levert jaarlijks aan Opdrachtgever het Maatschappelijk Jaarverslag (Wmo 2015) eventueel aangevuld met andere informatie die Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Het Maatschappelijk Jaarverslag dient inzicht te geven in de opbrengsten, die zijn verkregen uit inschakeling van derden.
3.6	Opdrachtnemer houdt zich bezig met een systematische verbetering van de kwaliteit en koppelt jaarlijks hierover terug aan Opdrachtgever in een jaarverslag.
3.7	Opdrachtnemer dient over een geldig relevant kwaliteitskeurmerk te beschikken, te weten HKZ of ISO gecertificeerd.
3.8	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting voor maatschappelijke waarde zoals omschreven in bijlage 11.
3.9	Opdrachtnemer dient bij inwerkingtreding van de Overeenkomst te voldoen aan de norm van bezoldiging in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector of indien van toepassing de gewijzigde Aanpassingswet Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.
3.10	Opdrachtnemer draagt er – binnen haar invloedingsfeer - zorg voor dat de administratieve processen op orde zijn en er geen sprake is van onderhandenwerk (OHW) van een periode van langer dan 60 dagen.
3.11	Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, dossiers van Cliënten en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
3.12	Opdrachtnemer voldoet onverkort aan de gestelde verplichtingen in het controle- en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek in verband met de financiële verantwoording. https://www.icgv.nl/sociaal-domein/verantwoording/
3.13	Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar AGB-code wilt wijzigen, zijn hier kosten aan verbonden aan Opdrachtnemers zijde. Een wijziging van AGB-code veroorzaakt extra werkzaamheden aan Opdrachtgevers zijde. Deze werkzaamheden dienen vergoed te worden door Opdrachtnemer. Dit bedraagt een uurtarief van €75,-. Indien

	de AGB-code verandert wordt aan het begin van een kalenderjaar, zullen de werkzaamheden maximaal 6 uur (€450,-) bedragen. Indien de AGB-code gewijzigd moet worden tijdens een kalenderjaar, zullen de werkzaamheden maximaal tien (10) uur (€ 750,-) bedragen.
--	--

4. Eisen voor dienstverlening

4.1	Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst een werkend kwaliteitssysteem waarin omschreven staat: (1) Hoe verantwoorde hulp geboden wordt, (2) systematisch informatie is verzameld over de kwaliteit van de hulp en (3) de verzamelde informatie gebruikt is om de hulp te verbeteren.
4.2	Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst een werkend veiligheidsmanagementsysteem. De veiligheid van Cliënt wordt door de instelling gewaarborgd door: Door het systematisch in kaart brengen, signaleren en analyseren van fysieke en sociale veiligheidsrisico's wordt de veiligheid van Cliënt gewaarborgd en waar nodig verbeterd.
4.3	Opdrachtnemers zijn verplicht om wanneer inwoners daarom vragen, transparantie te verlenen op de gedeclareerde en geleverde ondersteuning.
4.4	Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Opdrachtnemer welke voor Cliënten van belang zijn.

5. Eisen voor samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

5.1	Het is de door Opdrachtgever aangewezen medewerker (doorgaans de "toezichthoudende ambtenaar") toegestaan verwachte en onverwachte fysieke controles uit te voeren op locaties van Opdrachtnemer waar de ondersteuning aan Cliënten wordt geboden. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen.
5.2	Conform landelijke uitvraag vraagt het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) twee (2) keer per jaar gegevens op bij gecontracteerde Opdrachtnemers. Opdrachtnemer levert op verzoek van het CBS deze gegevens aan, uiteraard met uitzondering van persoonsgegevens..
5.3	Opdrachtnemer meldt schriftelijk bij Opdrachtgever indien er sprake is van een lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW. Deze eis beperkt zich niet tot de gecontracteerde dienstverlening maar tot alle activiteiten van Opdrachtnemer inclusief onderzoek naar haar medewerkers.
5.4	Indien er relevante zaken zijn ten aanzien van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld overname) en/of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten dan dient Opdrachtnemer dit direct te melden aan Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de dienstverlening één verantwoordelijk contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) benoemen. Deze accountmanager is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij onverwachte uitval, zoals bij ziekte, dient Opdrachtnemer

	Opdrachtgever zo snel als mogelijk te informeren over de afwezigheid en tijdelijke vervanging Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren indien gewenst structureel overleg op de volgende niveaus: - Strategisch overleg met de (regionaal) contractbeheerder. - Tactisch overleg met de contactpersoon per loket. Voor procedurele zaken is het enige contactpunt de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever (Contractbeheer@regiogv.nl).
5.6	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor communicatie en overleg met collega instellingen en/of overige hulpverleners indien Cliënt is aangewezen op meerdere vormen van ondersteuning. Dit hoeft zich niet te beperken tot ondersteuning vanuit enkel de WMO

6. Eisen specifiek voor perceel 1, 2 en 3: Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang

6.1	Iedere client heeft een persoonlijk begeleidings- en of signaleringsplan, passend bij de door Opdrachtnemer gehanteerde herstel ondersteunende methodiek. NB: Bij de maatschappelijke opvang geldt dit pas vanaf het moment dat er een begeleidingstraject wordt opgestart.
6.2	Cliënten met een Wmo indicatie Beschermd Wonen of Beschermd Thuis worden aangemeld bij het regionaal Wachtlijstbeheer. Zie bijlage 9.
6.3	Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Cliënt en uitvoerende professional(s). Dit betekent dat zoveel als mogelijk wordt gewerkt met dezelfde medewerkers bij Cliënten.
6.4	Bij beëindiging van ondersteuning wordt de reden van de beëindiging in samenspraak met Cliënt vastgesteld. Bij Beschermd Wonen wordt de reden opgenomen in het plan. Opdrachtnemer rapporteert over de redenen van de beëindiging van de ondersteuning aan Opdrachtgever. Bij Maatschappelijke Opvang is deze informatie opvraagbaar op verzoek van Opdrachtgever.
6.5	Opdrachtnemer heeft zowel voor Beschermd Wonen als Maatschappelijke Opvang een passend sanctiebeleid. Binnen het sanctiebeleid ligt de focus op maatregelen ter preventie van incidenten, schorsingen en sancties. Met dit beleid wordt zoveel als mogelijk voorkomen dat cliënten gedrag vertonen dat van negatieve invloed is op henzelf, medecliënten, betrokken professionals en/of omwonenden.
6.6	Opdrachtnemer heeft samenwerkingsafspraken met de voor hen relevante behandelinstelling(en) GGz/verslavingszorg (Zorgverzekeringswet) en weten daarmee wat ze van elkaar mogen verwachten ten gunste van de Cliënt.
6.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor het door cliënten laten inschrijven op WoningNet, binnen een maand na plaatsing. NB: met een 'client' in de Maatschappelijke Opvang, wordt bedoeld een betrokkene die een begeleidingstraject aangaat/is aangegaan. Zodra de individuele client qua ontwikkeling toe is om te (oefenen met het) zoeken naar een woning, activeert en ondersteunt Opdrachtnemer daar actief bij. Dit ter bevordering van uitstroom uit het Beschermd Wonen of de Maatschappelijke Opvang.

6.8	Opdrachtnemer draagt actief bij aan de bevordering van sociale inclusie en daarmee tevens aan de leefbaarheid in wijken. Vanuit de Beschermd Wonen- en of Maatschappelijke Opvang-locaties wordt door Opdrachtnemer pro actief het contact gelegd en onderhouden met buurtbewoners. Bij het openen van een nieuwe locatie wordt de buurt en de gemeente vroegtijdig bij de realisatie daarvan betrokken.
6.9	Specifiek ten behoeve van Beschermd Wonen: Er wonen maximaal 30 cliënten in één locatie die zorg en ondersteuning ontvangen van de Opdrachtnemer. Dit geldt alleen voor nieuwe initiatieven/locaties. Tegelijkertijd zal er ook een zekere minimale omvang nodig zijn om de professionals 24/7 op locatie aanwezig te kunnen laten zijn.
6.10	De accommodatie/locatie voldoet aan de bouwkundige eisen zoals brandveiligheid uit het vigerende Bouwbesluit.
6.11	Locaties bevinden zich in de regio G&V en in de buurt van winkels, openbaar vervoer en andere relevante voorzieningen.
6.12	Specifiek ten behoeve van de Maatschappelijke Opvang: Opdrachtgever is zich bewust van de politieke en maatschappelijke gevoeligheden die deze voorzieningen met zich mee kunnen brengen en stemt externe communicatie dan ook altijd af met Opdrachtgever.