

Bijlage 5.

Programma van eisen

Programma van eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat een overzicht van de gestelde eisen aan alle Opdrachtnemers. Voor het inschrijven op een Aanbesteding dient aan alle betreffende eisen voldaan te worden.

Er wordt daarbij onderscheid gemaakt in:

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.

Algemene eisen

1.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer is bekend met de beleidsuitgangspunten en door Opdrachtgever gestelde doelen van deze inkoop. Opdrachtnemer zet zich pro-actief in om deze doelen te behalen, en geeft met Opdrachtgever uitvoering aan de regionale ontwikkelagenda.
2. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om in overleg met Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst een budgetplafond in te richten per Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever hiertoe over wil gaan wordt hierover overleg gevoerd met Opdrachtnemer. Een mogelijke aanleiding voor Opdrachtgever om hiertoe over te gaan is als resultaten op de beleidsdoelen 'vergroten van duurzame uitstroom' en 'vaker inzetten begeleiding thuis' achterblijven.
3. Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren periodiek een voortgangsoverleg ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.
4. Opdrachtnemer neemt, op uitnodiging, deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde partner overleggen waarin gezamenlijk de voortgang en uitwerking van de beleidsdoelen wordt besproken.
5. Opdrachtnemer geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen. Waaronder en zover van toepassing:
 - Aanbestedingswet 2012 specifiek de artikelen die betrekking hebben op de SAS-procedure
 - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
 - Arbeidsomstandighedenwet
 - Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen (GGZ, sociaal werk)
 - Bouwbesluit
 - Convenant landelijke toegankelijkheid
 - Gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning
 - Governancecode Zorg
 - Mededingingswet
 - Wet verlichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - Participatiewet
 - Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
 - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
 - Wet langdurige zorg
 - Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
 - Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
 - Wet normering topinkomens
 - Wet verplichte GGZ
 - Wet Zorg en Dwang
 - Zorgverkeringswet

6. Opdrachtnemer houdt zich aan gangbare professionele standaarden. Opdrachtnemer heeft professionals in dienst die aantoonbaar vakbekwaam zijn en zich houden aan de voor hen geldende beroepscode. De vaardigheden en competenties zijn in overeenstemming met de desbetreffende functieprofielen in de van toepassing zijnde CAO's. Beloning van dit personeel gebeurt overeenkomstig de vigerende CAO. Opdrachtnemer heeft scholingsbeleid dat garandeert dat de professionals die namens Opdrachtnemer werken, op het benodigde professionele niveau kunnen blijven werken
7. De samenstelling van het team van zorgverleners en de dienstverlening van Opdrachtnemer sluiten aan bij cliënten van verschillende religie, etnische afkomst, sociaaleconomische status, verblijfsstatus, opleidingsniveau, levensfase, en seksuele identiteit en oriëntatie.

Opdrachtnemer houdt rekening met verschillen tussen (sub)culturen, tussen groepen mensen en tussen individuele mensen, en met de wensen en behoeften van groepen Cliënten en van individuele Cliënten. Opdrachtnemer heeft aandacht voor intercultureel vakmanschap binnen de organisatie. Medewerkers beschikken individueel en collectief over kennis en competenties om verschillen in referentiekader (tussen medewerkers onderling, Cliënt en hulpverlener) te overbruggen, zij kunnen beschikken over methodieken en tools die diversiteitsaspecten bevatten.

Opdrachtnemer zorgt voor organisatorische randvoorwaarden (w.o. tolken, scholing, ruimte voor reflectie) die het de medewerkers mogelijk maken om hulp te bieden die aansluit bij cliënten met een grote verscheidenheid.

8. Ter aanvulling op eis 4: De totale beloning van een bij de inschrijvende rechtspersoon betrokken persoon zoals bestuurder/vennoot/directeur/eigenaar die tevens Ultimate Beneficial Owner (hierna: UBO) is van Inschrijver, al dan niet via gelieerde rechtspersonen, is maximaal het bedrag gelijk aan de bij de Inschrijver passende norm in de Wet Normering Topinkomens (hierna: WNT), de WNT-norm zoals opgenomen in de 'Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp'.

Onder beloning van een betrokken persoon valt al het financieel voordeel of gewin dat de UBO ten deel komt, zoals:

- Salaris, bezoldiging, bonus;
 - Dividenden, uitkeringen of schenkingen van de inschrijvende rechtspersoon of daaraan gelieerde rechtspersonen;
 - Adviesinkomsten/ management fee's / inhuur van de inschrijvende rechtspersoon of daaraan gelieerde rechtspersonen (bijvoorbeeld onder een holding vallende BV's of stichtingen);
 - Niet-marktconforme transacties tussen gelieerde rechtspersonen (bijvoorbeeld huur vastgoed, inhuur personeel);
 - (Persoonlijk) voordeel uit financiële transacties, zoals onderlinge leningen tussen gelieerde rechtspersonen en/of bestuurders en/of hun partners;
 - (Bovenmatige) vermogensgroei of- opbouw en/of reservevorming (waaronder: 'oppotten') bij de inschrijvende partij of daaraan gelieerde rechtspersonen, inclusief holdingorganisaties, waarbij bovenmatig wordt gedefinieerd als 'redelijkerwijs niet meer noodzakelijk voor het opvangen van verplichtingen en risico's';
 - Als de partner van de betrokken persoon UBO is, wordt de totale beloning door of middels de inschrijvende rechtspersoon en daaraan gelieerde rechtspersonen van deze partner ook meegewogen.
- Het geheel van bovengenoemde beloning mag niet meer zijn dan de in de WNT opgenomen normen voor (zorg)bestuurders.

1.2 Ondersteuning

9. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met de cliënt, en eventueel beschikbaar netwerk, een Trajectplan op dat aansluit op de door de toegang afgegeven indicatie.

10. In het Trajectplan wordt tenminste aandacht besteed aan:
- De vraag, behoefte, wensen en doelen van de Cliënt;
 - Het uitstroomperspectief;
 - Termijnen waarbinnen deze doelen bereikt worden;
 - Betrokkenheid van de Cliënt (en naasten) bij in de invulling van de ondersteuning;
 - Rol van Opdrachtnemer bij uitvoering van het Trajectplan;
 - Inzet van ondersteuning door het netwerk en/of voorzieningen in de sociale basis;
 - Evaluatiemomenten.

Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer het Trajectplan aan Opdrachtgever te overleggen.

11. Opdrachtnemer zorgt dat de Cliënt zoveel als mogelijk zelf in regie blijft. De Cliënt wordt bij elke stap van de ondersteuning betrokken, zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld van de Cliënt. De Cliënt kan zelf wijzigingen aanbrengen in het Trajectplan.
12. Indien er sprake is van inzet van ondersteuning door meerdere Aanbieders wordt de casusregie belegd bij de aanbieder waar het zwaartepunt van de ondersteuning ligt. Over de benodigde samenwerking en regievoering op casusniveau worden op de Instroom-doorstroom-uitstroomtafel afspraken gemaakt.
13. Opdrachtnemer rapporteert bij een herindicatie of beëindiging van de ondersteuning over de voortgang van het traject in het Trajectplan door middel van een evaluatieverslag.
14. Opdrachtnemer verschaft de Cliënt bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, bereikbaarheid, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, et cetera.
15. Opdrachtnemer heeft een belangrijke taak in signalering en opvolging van die signalen. Dit gaat zowel over signalen dat de ondersteuning ontoereikend is, als over signalen dat er meer ondersteuning wordt geleverd dan nodig. Medewerkers dienen geschoold te zijn op signalering.

Wanneer er bij een Cliënt andere ondersteuning nodig is dan wordt ingezet, dan moet Opdrachtnemer daarover contact opnemen met Opdrachtgever. Als een Cliënt minder ondersteuning nodig heeft, moet Opdrachtnemer de ondersteuning afbouwen of stopzetten.

16. Opdrachtgever is gerechtigd om de kwaliteit van de Trajectplannen (steekproefsgewijs en geanonimiseerd) te toetsen of laten toetsen. Wanneer de kwaliteit als onvoldoende wordt beoordeeld, dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen met maatregelen die ervoor zorgen dat de kwaliteit verbetert. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Onderdeel van het verbeterplan is een termijn voor de realisatie van de verbeterpunten en afspraken over het rapporteren van de voortgang aan de Opdrachtgever.

1.3 Instroom, doorstroom en uitstroom

17. Bij complexe casuïstiek zoeken Opdrachtnemer en Opdrachtgever via de Instroom-doorstroom-uitstroomtafel in gezamenlijkheid de best passende oplossing voor een Cliënt.
18. Opdrachtnemers hebben een gezamenlijke plaatsingsplicht. Indien niet binnen het gecontracteerde aanbod mogelijk is om passende ondersteuning te bieden, hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever een gezamenlijke verplichting om een passende oplossing te vinden.
19. Opdrachtnemer toetst binnen 10 werkdagen na ontvangst van de toewijzing en voordat de ondersteuning aan een Cliënt start of het geboden ondersteuningsaanbod de best passende ondersteuning is bij de hulpvraag van de Cliënt.

20. 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 ondersteuning in te zetten of agendeert dit op de Instroom-doorstroom-uitstroomtafel. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk en eindverantwoordelijk, totdat een alternatief gevonden is en de ondersteuning is overgedragen.
21. Een toewijzing mag door Opdrachtnemer niet worden geweigerd op gronden, zoals leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, levensbeschouwing en/of gezondheidstoestand.
22. 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 Cliënt. De communicatie hierover richting de Cliënt is helder en eenduidig.
23. Opdrachtnemer zorgt bij het afsluiten van de ondersteuning voor een goede verslaglegging in het dossier van de Cliënt. Daarbij wordt aandacht besteed aan:
 - Wie er formeel en/of informeel betrokken blijft bij de Cliënt en wie om advies gevraagd kan worden als het tegenzit;
 - Welke stappen de Cliënt na afsluiten van de ondersteuning nog gaat/blijft zetten en wat de Cliënt moet doen als het probleem of aanverwante problemen terugkeren/verergeren.
24. Als een Cliënt, naar inschatting van Opdrachtnemer, in aanmerking komt voor ondersteuning op basis van andere wetgeving is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor tijdige indicatiestelling ten behoeve van deze ondersteuning. Het gaat hierbij onder andere om de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet.
25. Bij overgang naar andere ondersteuning zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht. Dit gebeurt binnen de volgende kaders:
 - Opdrachtnemer werkt voortvarend mee aan een zorgvuldige overdracht;
 - De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de Cliënt en past bij de doelen uit het Trajectplan;
 - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwe partij(en) alle benodigde informatie ontvangt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen;
 - Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de verstrekte informatie.
26. Opdrachtnemer neemt deel aan de Instroom-doorstroom-uitstroomtafel of mandateert een andere aanbieder om namens haar deel te nemen aan de Instroom-doorstroom- uitstroomtafel.
27. Indien de Cliënt tijdelijk 'uit zorg' geplaatst wordt stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
28. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cliënt zich zo spoedig mogelijk als woningzoekende inschrijft in tenminste de regio waar Cliënt (weer) zelfstandig wil gaan wonen en/of daar ingeschreven blijft.

1.4 Veiligheid

29. Opdrachtnemer zet alleen beroepskrachten, stagiaires en vrijwilligers, die in contact kunnen komen met Cliënten, in die beschikken over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens.

De VOG is bij start van de Opdracht niet ouder dan drie (3) jaar. Voor nieuw in te zetten beroepskrachten, stagiaires en vrijwilligers is de VOG niet ouder dan drie (3) maanden. Op het moment dat naar oordeel van Opdrachtgever het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat Opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen.

30. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de VOG's te kunnen overleggen.
31. 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 blijvend aandacht voor.
32. In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever binnen 24 uur nadat een calamiteit heeft plaatsgevonden.
33. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een cliëntvertrouwenspersoon. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Cliënten geïnformeerd worden over de aanwezigheid van deze cliëntvertrouwenspersoon.
34. Opdrachtnemer hanteert een procedure voor weigering en beëindiging van de zorg bij ongewenst gedrag van de Cliënt. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hierover na gunning afspraken.

1.5 Communicatie

35. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen voor de reguliere communicatie één vaste persoon aan als contactpersoon. Bij afwezigheid van de contactpersoon dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor een passende vervanger te zorgen.
36. Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren in principe digitaal en maken gebruik van het beveiligd versturen van informatie.
37. Opdrachtnemer informeert de Cliënt goed en in begrijpelijke taal over de rechten en plichten van de Cliënt. Bijvoorbeeld over: inspraak, medezeggenschap, zorg voor materialen in huis, privacy, eigen bijdragen, klachten, schadevergoeding en cliëntvertegenwoordiging.

1.6 Privacy, klachten en medezeggenschap

38. Opdrachtnemer beschikt over een cliëntenraad (of een gelijkwaardige vorm van cliëntconsultatie) die Cliënten de mogelijkheid geeft invloed uit te oefenen op de ondersteuning. Hierbij geldt de wet Wmcz 2018.
39. Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde heldere en begrijpelijke klachtenregeling. De klachtenregeling voorziet in de wijze waarop bemiddeling bij en de afhandeling van klachten wordt opgepakt. Opdrachtnemer heeft hiervoor een klachtenfunctionaris aangewezen. Via de kwartaalrapportage informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over:
 - Aantal klachten;
 - Aard van de klachten;
 - Aantal klachten dat de directie/bestuur van de organisatie heeft bereikt;
 - Termijn waarop een klacht is afgehandeld;
 - Wijze waarop een klacht is afgehandeld;
 - Tevredenheid van de Cliënt over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.
40. Bij recidive van klachten over de Opdrachtnemer eist Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op binnen twee weken en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot een aantoonbare verbetering dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering van het verbeterplan een cliëntstop invoeren voor Opdrachtnemer.
41. Indien sprake is van een vermoeden van een datalek wordt dit gemeld bij Opdrachtgever.

1.7 Administratie, declaratie en betaling

Onderstaande eisen hebben betrekking op perceel 2 en 3

42. Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) en onderliggende handleiding.
43. Communicatie over opdrachtverstrekking, wijzigingen en declaraties tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via de landelijk vastgestelde gegevensstandaarden iWmo. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals door Opdrachtgever opgesteld.
44. Er worden door Opdrachtgever productcodes opgesteld voor de in de percelen opgenomen producten vanuit de landelijke standaarden. Opdrachtnemer gebruikt deze bij de informatie-uitwisseling met Opdrachtgever via het berichtenverkeer en draagt zorg voor de verwerking van de codes in de eigen informatiesystemen.
45. 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.
46. 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.
47. 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.
48. Beëindiging van de ondersteuning gebeurt via het 307 Stopzorg bericht. 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.
49. Ondersteuning wordt in de volgende situaties beëindigd via het iWmo berichtenverkeer:
 - door het bereiken van de einddatum van de indicatie;
 - door het bereiken van de doelen in het Trajectplan en uitstroom mogelijk is;
 - door verhuizing of overlijden van de Cliënt;
50. Ondersteuning wordt in de volgende situaties, in overleg met de opdrachtgever, beëindigd:
 - door schriftelijke gemotiveerde opzegging door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in dat geval verantwoordelijk voor het vinden van een alternatieve plek voor de Cliënt.
 - Indien de doelen uit het Trajectplan eerder dan de einddatum van de indicatie zijn behaald
51. Opdrachtgever betaalt de declaratie binnen een termijn van 30 kalenderdagen, nadat Opdrachtgever de declaratie heeft ontvangen, mits de declaratie overeenkomt met de afgegeven indicatie.

1.8 Verantwoording

52. 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.

Indien de continuïteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer in redelijkheid niet gevegd kan worden, verstrekt Opdrachtnemer alle relevante informatie die Opdrachtgever nodig heeft om, in samenspraak met Opdrachtnemer, vervangende ondersteuning in te kunnen zetten. Let wel: eis bij 1.3 punt 4 blijft van kracht.

53. 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 over het voorafgaande boekjaar 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 en controleverklaring: Voor Opdrachtnemer met een totale omzet (in het vorige boekjaar) voor de Wmo boven de € 125.000 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.
- Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk accountantsprotocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.
54. Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven en de rechtmatigheid hiervan 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.
55. 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 dit onderzoek.
56. Opdrachtgever kan op grond van uitgevoerde controles, gedeclareerde prestaties die niet voldoen aan hetgeen opgenomen in de Overeenkomst, niet uitbetalen/ terugvorderen van Opdrachtnemer.

1.9 Monitoren en beheersen

57. Opdrachtnemer levert binnen een (1) maand na afloop van een kwartaal een kwartaalrapportage aan. Opdrachtgever levert hiervoor een format aan. Op basis van de behoefte kunnen, in onderling overleg, de aan te leveren gegevens aangepast worden.
58. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken de kwartaalrapportage in voortgangsgesprekken.
59. 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 erop dat de administratieve lasten zo beperkt mogelijk blijven en dat er rekening gehouden wordt met wettelijke bepalingen.
60. 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 Cliënten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht ook hieraan medewerking te verlenen.
61. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verplichten binnen vier (4) weken een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens binnen twee (2) maanden na goedkeuring door Opdrachtgever door Opdrachtnemer geïmplementeerd. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Tijdens implementatie van het verbeterplan kan Opdrachtgever een cliëntstop invoeren.
62. Opdrachtnemer laat eenmaal (1) per twee (2) jaar een klanttevredenheidonderzoek (KTO) uitvoeren. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij. De resultaten van het KTO zullen met Opdrachtgever worden gedeeld en besproken.

1.10 Samenwerking

63. Opdrachtnemer is bekend met het regionale ondersteuningslandschap en werkt samen met relevante samenwerkingspartners.
64. Opdrachtnemer werkt samen met de crisisdienst en is verantwoordelijk voor het maken van (samenwerkings-)afspraken in geval crisiszorg noodzakelijk is.
65. Opdrachtnemer is 24 uur per dag bereikbaar voor samenwerkingspartners (zoals politie en woningbouwcorporaties).
66. Opdrachtnemer werkt samen met hulpverleners en netwerkpartners die betrokken zijn bij de Cliënt, waar nodig conform de werkwijze van 1 Gezin – 1 Plan – 1 Regisseur.
67. Opdrachtnemer verplicht zich tot samenwerken met partijen die een bijdrage kunnen leveren aan het herstel van een Cliënt. Het belang van de cliënt is daarbij leidend.

Perceel-specifieke eisen

2.1 Perceel 1 Trajectbegeleiding

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

68. De Toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via de Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (iWmo301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht en Startzorg bericht (iWmo305 bericht) is declaratie van de geleverde ondersteuning niet mogelijk. Opdrachtnemer kan eerder de ondersteuning starten als hiervoor toestemming is van Opdrachtgever.
69. Opdrachtnemer start de begeleiding binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking (middels iWmo301 bericht) door Opdrachtgever.
70. 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 Aanbieders.
71. Opdrachtnemer is, wanneer er geen sprake is van verblijf, verantwoordelijk voor het bieden van 24-uur bereikbaarheid op afroep. Dit mag in gezamenlijkheid georganiseerd worden.
72. Opdrachtnemer is 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.
73. Opdrachtnemer biedt zoveel mogelijk passende ondersteuning in de nabije omgeving van de Cliënt, daarbij wordt, waar mogelijk, gebruik gemaakt van de lokale ondersteuningsmogelijkheden via bijvoorbeeld algemene voorzieningen en vrijwilligerswerk.

2.2 Perceel 2 Verblijf Beschermd Wonen

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

74. De Toegang tot de ondersteuning loopt, al dan niet gemandateerd, altijd via Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtgever een toewijzingsbericht (iWmo301 bericht) stuurt. Zonder toewijzingsbericht en Startzorg bericht (iWmo305 bericht) is declaratie van de geleverde ondersteuning niet mogelijk. Opdrachtnemer kan eerder de ondersteuning starten als hiervoor toestemming is van Opdrachtgever.

75. Ondersteuning is gericht op het zoveel mogelijk zelfstandig gaan wonen en duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Blijkt na een periode van 3 jaar dat het niet mogelijk is om zelfstandig te gaan wonen dan wordt toegeleid naar passende andere ondersteuning.
76. Toezicht en begeleiding zijn 24 uur per dag (op afroep) beschikbaar voor Cliënten. Het is aan Opdrachtnemer te bepalen (conform de landelijke richtlijnen) hoe dit georganiseerd dient te worden.
77. De (verblijf)locaties van Opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (veiligheids)eisen.
78. Opdrachtnemer zorgt voor een schone wooneenheid en schone gemeenschappelijke ruimten. Indien het de zelfredzaamheid van Cliënten vergroot kunnen afspraken gemaakt worden over het schoonhouden van de eigen wooneenheid.
79. Opdrachtnemer zorgt voor een gestoffeerde en gemeubileerde wooneenheid (kamer of appartement). Opdrachtnemer zorgt daarnaast tenminste voor de infrastructuur van internet en televisie op de woonlocatie en aansluiting in iedere wooneenheid.
80. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever tijdig op de hoogte van het voornemen een nieuwe voorziening te openen, in ieder geval voordat daarover bindende afspraken zijn gemaakt met derden.
81. Bij elke nieuwe voorziening is de Opdrachtnemer verplicht een beheersplan te maken. Bij bestaande voorzieningen kan de Opdrachtgever als eis stellen dat de Opdrachtnemer een beheersplan maakt, indien de omstandigheden daar aanleiding toe geven.
82. Opdrachtnemer onderneemt alle nodige maatregelen om overlast vanwege de voorziening te voorkómen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. In haar jaarverslag of in een apart verslag per voorziening maakt Opdrachtnemer inzichtelijk hoe zij vormgeeft aan de contacten met buurtbewoners en buurtinstellingen.

2.3 Perceel 3 Verblijf Maatschappelijke Opvang

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

83. Toegang tot de ondersteuning verloopt, gemandateerd, via de Brede Centrale Toegang.
84. Ondersteuning is gericht op het zoveel mogelijk zelfstandig gaan wonen en duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Blijkt na een periode van 3 maanden dat het niet mogelijk is om zelfstandig te gaan wonen dan wordt toegeleid naar passende andere ondersteuning.
85. De (verblijf)locaties van Aanbieder voldoen aan alle wettelijke (veiligheids)eisen.
86. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever tijdig op de hoogte van het voornemen een nieuwe voorziening te openen, in ieder geval voordat daarover bindende afspraken zijn gemaakt met derden.
87. Opdrachtnemer zorgt voor een gestoffeerde en gemeubileerde verblijfseenheid (kamer of appartement). Opdrachtnemer zorgt daarnaast tenminste voor de infrastructuur van internet en televisie op de verblijfslocatie en aansluiting in iedere verblijfseenheid.
88. Bij elke nieuwe voorziening is de Opdrachtnemer verplicht een beheersplan te maken. Bij bestaande voorzieningen kan de Opdrachtgever als eis stellen dat de Opdrachtnemer een beheersplan maakt, indien de omstandigheden daar aanleiding toe geven.
89. Opdrachtnemer onderneemt alle nodige maatregelen om overlast van de voorziening te voorkómen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. In haar jaarverslag of in een apart verslag per voorziening maakt Opdrachtnemer inzichtelijk hoe zij vormgeeft aan het contact met buurtbewoners en buurtinstellingen.

90. Opdrachtnemer declareert maandelijks op basis van de overeenkomen beschikbaarheidsfinanciering. De declaratie is niet hoger dan een twaalfde van het totaal toegekende budget. De facturen worden rechtstreeks ingediend bij Opdrachtgever via crediteuren@haarlem.nl.