

Bijlage 3 Uitvoeringseisen

Verklaring omtrent Gedrag (VOG) voor natuurlijke personen (NP)

De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat al het personeel (inclusief vrijwilligers) dat ingezet wordt voor het verlenen van de gecontracteerde ondersteuning, in het bezit is van de VOG voor natuurlijke personen. Deze wordt verstrekt door de gemeente waar betrokken werknemer woonachtig is. De gemeenten behoudt zich het recht voor om tot verificatie over te gaan. De gemeente kent aan een VOG een geldigheidsduur van vijf jaar toe.

AGB-code

De opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen AGB-code.

Verzekering tegen beroepsrisico's

De opdrachtnemer dient verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's. Deze verzekering dient een dekking te hebben van minimaal € 1,25 miljoen per gebeurtenis en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

Of indien opdrachtnemer verzekerd is voor beroepsaansprakelijkheidsrisico's, dan dient deze verzekering een dekking te hebben van minimaal € 250 duizend per gebeurtenis en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

Klachtenreglement

De opdrachtnemer hanteert een vastgesteld klachtenreglement dat voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt. De gemeenten behoudt zich het recht voor om tijdens of na het gunningsproces tot verificatie over te gaan.

Klachtenprocedure

De gemeenten beschouwen klachten en de afhandeling hiervan als een belangrijke graadmeter voor de cliënttevredenheid en geleverde kwaliteit. De gemeenten stelt daarom een aantal eisen aan de klachtenprocedure. Klachten worden in eerste instantie aan de opdrachtnemer gericht. De opdrachtnemer dient te beschikken over een interne klachtenprocedure of zich bereid te verklaren om binnen drie maanden na aanvraag volgens onderstaande criteria invulling te geven aan een Klachtenprocedure. In deze procedure wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten:

- Definitie klacht;
- Registratie;
- Procedure voor de afhandeling van een klacht.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld ten aanzien van klachtenafhandeling:

- Voor de behandeling van klachten is het noodzakelijk dat alle klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om de klachten af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal klachten te reduceren;

- De opdrachtnemer stelt mondeling ontvangen klachten op schrift;
- klachten worden minimaal binnen 3 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die de opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen zes weken;
- De opdrachtnemer communiceert vooraf duidelijk met de inwoner hoe hij/zij een eventuele klacht kenbaar kan maken;
- De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal aan gemeente Amersfoort over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen;
- Klachten die niet binnen 15 werkdagen zijn opgelost, dienen na het verstrijken van die periode onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Amersfoort.

Calamiteiten

De opdrachtnemer hanteert een vastgelegde interne procedure voor het reageren op en melden van calamiteiten bij de gemeenten en toezichthouder.

De opdrachtnemer werkt hierbij conform de vastgestelde calamiteitenprotocollen. De actuele protocollen zijn te vinden op de gemeentelijke website.

Medezeggenschap van inwoners

De opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde vorm van medezeggenschap van inwoners welke voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt.

Inwoners centraal

- De opdrachtnemer informeert de inwoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger(s) voorafgaande aan de uitvoering van het ondersteuningsplan over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en/of cliëntenondersteuning.
- De opdrachtnemer spant zich in om bij het opstellen en uitvoeren van het plan in overleg te treden met de directe omgeving van de inwoner, mantelzorgers inbegrepen.
- De opdrachtnemer zet zich aantoonbaar in op het efficiënter benutten van vervoersvoorzieningen, waarbij aandacht wordt besteed aan de eigen vervoersmogelijkheden van inwoner en omgeving en het voorkomen van onnodige reistijd.
- Als een inwoner mantelzorgers heeft worden deze betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan duidt expliciet hoe de mantelzorger ondersteund wordt om de zorg vol te kunnen houden.

Passende en effectieve ondersteuning

- De opdrachtnemer verplicht zich ertoe de ondersteuning binnen algemene maatstaven te verlenen. Indien de opdrachtnemer hier niet toe in staat is, doet hij hiervan onmiddellijk mededeling aan de gemeente Amersfoort.
- De opdrachtnemer neemt bij het verlenen van ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de hulpverlener mogen worden gesteld. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.

- Professionals werkzaam bij de opdrachtnemer dienen aan te sluiten bij de diversiteit van hun inwoners, bijvoorbeeld wat betreft herkomst, beperking(en), religie, sekse, seksuele voorkeur en de samenstelling van hun gezin.
- De opdrachtnemer (niet ZZP'er) werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). In dit kwaliteitssysteem zijn de landelijke kwaliteitskaders voor de relevante sector(en) geïntegreerd. De opdrachtnemer voorziet in een procedure en werkwijze op basis waarvan een kwaliteitstoetsing kan plaatsvinden.
- Voor ZZP-ers: De opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen zoals verwoord binnen het **Keurmerk ZZP'er Zorg**. (www.mijnkeurmerk.nl)
- De opdrachtnemer is aangesloten bij een brancheorganisatie.

Diverse algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening

- De opdrachtnemer gebruikt een gevalideerde vragenlijst voor de effectmeting waaraan landelijke benchmark is gekoppeld voor vergelijking van de eigen resultaten met landelijke uitkomsten. De opdrachtnemer gebruikt de binnen zijn beroepsgroep algemeen gebruikelijke gevalideerde vragenlijst.
- De opdrachtnemer werkt mee met inspecties van toezichthouders van de GGD regio Utrecht en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
- De opdrachtnemer voldoet aan de basiskwaliteitseisen gehanteerd door de aangewezen Wmo-toezichthouder, GGD regio Utrecht:
 - De opdrachtnemer heeft per inwoner een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de inwoner en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de inwoner.
 - De opdrachtnemer voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de inwoner en/of vertegenwoordiger.
 - De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de inwoner of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.
 - De opdrachtnemer werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder.
 - De opdrachtnemer heeft beleid en voert maatregelen uit om de fysieke veiligheid van inwoner en personeel te waarborgen en ongewenst gedrag te voorkomen, en indien het zich voordoet te stoppen en zorgvuldig op te volgen.
 - De opdrachtnemer werkt aan continue kwaliteitsverbetering.
- De organisatie zorgt ervoor dat locaties waar beschermd of begeleid wonen (in een safehouse) wordt geboden voldoen aan de juiste vergunningen zoals brandveiligheid en het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning.

Intersectorale benadering en samenwerking

De opdrachtnemer werkt vanuit een intersectorale benadering en draagt zorg voor een goede samenwerking met de basisvoorzieningen, sociale teams, en andere relevante actoren in de verschillende gemeenten.

Samenwerking met lokaal (wijk)team

Wanneer de opdrachtnemer van het lokale (wijk)team een beschikking ontvangt, neemt de opdrachtnemer het plan van aanpak dat het lokale (wijk)team met de inwoner en indien aanwezig de (wettelijk) vertegenwoordiger en mantelzorger heeft opgesteld als uitgangspunt, en draagt zorg voor aansluiting tussen eigen ondersteuningsplan en dit plan van aanpak vanuit het principe één huishouden één plan. Hier is overleg over met het lokale (wijk)team dat de regie over de te bieden ondersteuning behoudt. De opdrachtnemer stelt het lokale (wijk)team in staat om die regierol te vervullen.

Uitvoeringseisen Sociaal Return, inclusie & diversiteit en duurzaamheid

De gemeenten vinden het belangrijk om samen met opdrachtnemer te investeren een inclusieve, duurzame en sociale stad en regio.

Bouwblokkenmethode en SROI-verplichting

Voor de invulling van SROI heeft de gemeente gekozen voor de 'bouwblokkenmethode'. Aan ieder bouwblok is een relatieve inspanningswaarde gekoppeld, uitgedrukt in fictieve geldbedragen.

De opdrachtnemer is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde opdrachtsom. De verplichting start zodra de door de opdrachtnemer gerealiseerde omzet boven € 200.000,- excl. BTW uit komt (gedurende de looptijd). De opdrachtnemer kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan. De SROI-inspanningen dienen binnen de opdracht worden uitgevoerd, dit mag echter ook in de bedrijfsvoering of bij een onderaannemer. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij gemeente wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Daarnaast dienen de activiteiten te starten na het begin van de opdracht en mogen deze doorlopen na het beëindigen van de opdracht.

Indien het gaat om substantiële inzet door onderaannemers, dan geldt dat de meer operationele afspraken tussen het Werkgeversservicepunt (WSP) bij of na gunning in overleg met de opdrachtnemer nader kunnen worden uitgewerkt en vastgelegd, teneinde dit proces voor zowel de opdrachtnemer als voor het WSP beheersbaar te houden. Onder 'substantieel' wordt in deze SROI context verstaan inzet met een waarde van ongeveer € 100.000,- of meer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een onderaannemer worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient hierover verantwoording af te leggen aan het WSP van de gemeente, dat de uitvoering controleert. Het WSP kan ook adviseren en faciliteren bij de invulling van SROI.

Het proces vóór gunning

Vragen over de bouwblokken, de verplichting, de haalbaarheid van een specifieke SROI-inspanning en andere dienen gesteld te worden in de nota van inlichtingen.

Het proces na gunning

De opdrachtnemer dient zodra de gerealiseerde omzet een bedrag van € 200.000 overschrijdt contact op te nemen met het WSP. In samenspraak met het WSP stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de volgende onderdelen:

- keuze welke bouwblokken worden ingezet;
- indien door de opdrachtnemer 'maatschappelijke activiteiten' worden ingezet zal vooraf een waarde door het WSP worden bepaald;
- eventuele tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken;
- eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken;
- akkoord WSP.

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het WSP voor de start van de uitvoering van de overeenkomst.

Een voorbeeld

Een opdrachtnemer voert een opdracht uit met een totale opdrachtwaarde van € 400.000. De opdrachtnemer heeft een SROI-verplichting van 5% van de € 400.000,-. De te realiseren SROI-waarde is dan € 20.000,-.

De opdrachtnemer kan op verschillende manieren deze SROI-waarde van € 20.000 realiseren, een paar voorbeelden (niet-limitatief):

- iemand met een P-wet uitkering gedurende een half jaar fulltime in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000;
- iemand met een P-wet uitkering gedurende een heel jaar parttime (50%) in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000;
- iemand met een WW-uitkering voor een jaar fulltime in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000,- etc.

Schema Bouwblokken

Soort kandidaat / bouwblok	Inspanningswaarde Social Return 2019 (op basis van een fulltime jaarcontract)
Participatiewet-uitkering	€ 40.000
Wajong/Doelgroep Banenafpraak	€ 50.000
WW-uitkering	€ 20.000
WIA/WAO	€ 40.000
Niet uitkeringsgerechtigde	€ 10.000
Leeftijdstoeslag 50+	€ 10.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-3, MBO-4	€ 25.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-1, MBO-2	€ 35.000
Beroepsopleidend (BOL) traject/stageplek, MBO-3, MBO-4	€ 10.000
BOL traject / stageplek PrO, VSO, MBO-1, MBO-2	€ 20.000
Maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld: inkopen van producten en diensten/detacheringen bij sociaal ondernemers ¹ en Sociale Werkvoorzieningen; delen van kennis, expertise en/of middelen ten behoeve van de doelgroep Social Return; hulp/steun/kennis bieden aan een lokaal initiatief (bijvoorbeeld van een social enterprise) dat bijdraagt aan een inclusieve samenleving.	€ 100 per besteed uur per medewerker en/of betaalde factuur
Eenmalige bonus	Extra inspanningswaarde boven op bovenstaande bedragen
Statushouders	€ 10.000
Een kandidaat een vast dienstverband aanbieden	€ 10.000

De gemeente Amersfoort verwijst hierbij vrijblijvend naar haar website:
<http://www.amersfoort.nl/socialreturn>, waar enkele tips over SROI staan beschreven.

Eisen met betrekking tot Duurzaamheid, inclusie & diversiteit

De opgave in de onderhavige toelatingsprocedure voor Wmo begeleiding en beschermd wonen staat niet los van de duurzaamheidsopgaven van de deelnemende gemeenten, die in deze toelatingsprocedure de ambities van de gemeente Amersfoort volgen. De gemeente Amersfoort wil in 2030 CO₂-neutraal te zijn. Het inkoopbeleid gaat ook uit van CO₂-neutraal aanbesteden, “tenzij”. Daarnaast wil de gemeente toewerken naar een circulaire economie. In 2030 wil zij daarom haar materiaalgebruik met 50% reduceren, o.a. door de reductie van afval. Verder heeft de gemeente ambities om te verbeteren op de thema's

¹ De gemeente volgt voor de definitie van een sociaal ondernemer de omschrijving zoals opgenomen in art. 2.82 van de Aanbestedingswet.

inclusie en diversiteit, emissies, duurzame mobiliteit, klimaatadaptatie, natuur en biodiversiteit.

In de onderhavige toelatingsprocedure worden geen specifieke duurzaamheidseisen gesteld, maar wel hecht de gemeente meerwaarde aan het in gesprek gaan met opdrachtnemers over de wijze waarop zij vanuit hun bedrijfsvoering toch een bijdrage leveren aan verduurzaming. Hierbij wordt de focus gelegd op duurzaamheidsthema's die voor de Wmo gerelateerde diensten relevant zijn:

a. Energie / CO₂-neutraal

Bij het thema energie is de norm om in 2030 als gemeente CO₂-neutraal te zijn. Deze CO₂-neutraliteit komt enerzijds tot uiting in de aan de opdracht verbonden werkzaamheden en anderzijds in de bijbehorende materialen. Enkele voorbeelden - niet uitputtend - waar Energie/CO₂-reductie van toepassing kan zijn voor deze opdracht:

1. Vervoer en transport (zowel woon-werk verkeer, en vervoer in het kader van de opdracht)
2. Gebruik (bedrijfsgebouwen en verblijfslocaties, energiezuinig en efficiënt wassen, schoonmaken en hergebruiken, ook in de bedrijfsvoering en huishoudelijke hulp)
3. Duurzame hulpmiddelen (zoals voor schoonmaak, ondersteuning en medisch)

b. Luchtkwaliteit en duurzame mobiliteit

Ambitie: Amersfoort wil in 2030 voldoen aan de advieswaarden voor schone lucht van de wereldgezondheidsorganisatie (WHO).² Daarnaast streeft de gemeente naar een toename in het aanbod van duurzame mobiliteit. Dit sluit ook aan op de gemeentelijke ambitie om in 2030 volledig CO₂-neutraal te zijn. In het verkeer- en vervoerplan Amersfoort 2030 (VVP_ staat: in 2020 en 2030 moet het aandeel fiets, in de totale mobiliteit voor verplaatsingen binnen Amersfoort, met respectievelijk 4 en 8 procentpunt stijgen ten opzichte van 2012. Het aandeel openbaar vervoer moet ten opzichte van 2012 met 5% stijgen in 2020 en met 10% in 2030.

Luchtkwaliteit en duurzame mobiliteit kenmerkt zich in welke keuzes er worden gemaakt in bijvoorbeeld transport. Hoe is het zakelijk reizen voor hulpprofessionals georganiseerd? Zijn er duurzame alternatieven om zuinig en schoon te rijden? Of zijn er mogelijkheden om minder kilometers te rijden?

c. Organisatiecultuur en innovatie

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de wereld veranderen, net als de doelstellingen en ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Bovendien zouden de doelstellingen van 2030 moeten zijn behaald.

De gemeente verwacht dat dienstverleners beschikken over een lange termijn strategie om zo stapsgewijs en met mijlpalen te komen tot invulling van de gewenste doelstellingen, inclusief de wijze waarop zij dit borgt in haar eigen organisatie, bij haar werknemers en eventuele ketenpartners. Ook verwacht de gemeente dat De opdrachtnemers erover nadenken hoe deze strategie te borgen en te faciliteren door dedicated en structureel aandacht te hebben voor duurzaamheid in al haar aspecten en de voortgang, implementatie en borging te monitoren.

² Hierin worden voor ozon, zwaveldioxide, stikstofdioxide, benzeen, koolmonoxide, lood, benzo[a]pyreen, PM10 (fijnstof) en PM2,5 (fijnstof) grens- en/of streefwaarden voorgeschreven, waar de lidstaten zich aan dienen te houden. Grenswaarden moeten binnen een bepaalde termijn worden bereikt, en mogen ook niet meer overschreden worden als deze gehaald zijn.

d. "Amersfoort Inclusieve Stad"

De gemeente Amersfoort heeft in zijn beleidskader: "Amersfoort Inclusieve stad" een aantal leidende principes geformuleerd. In aansluiting hierop verwachten de gemeenten actieve ontwikkelingen bij zijn De opdrachtnemers op een aantal deelgebieden om ook binnen de Wmo dienstverlening met elkaar te werken aan deze principes;

De leidende principes zijn:

- ✓ Preventie is de beste interventie
- ✓ Uitgaan van wat iemand wil, kan of kan leren,
- ✓ Naar het geheel kijken,
- ✓ Versterken en benutten van het netwerk,
- ✓ Ondersteuning dichtbij,
- ✓ Doen wat werkt
- ✓ Versterken van de leefbaarheid