



# Programma van Eisen Maatschappelijke Ondersteuning (Begeleiding specifieke doelgroepen)

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Algemene kaders</b>	<b>4</b>
1.1 Algemene eisen	4
1.2 Eisen op cliëntniveau	5
1.3 Eisen op professionalniveau	6
1.4 Eisen voor bedrijfsvoering en bestuur	7
1.5 Eisen voor dienstverlening	10
1.6 Eisen voor samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	10
<b>2. Specifieke eisen voor het product</b>	<b>14</b>
2.1 Algemene beschrijving Wmo Begeleiding Specifieke doelgroepen	14
2.2 Doel van het product	14
2.3 Doelgroepen	14
2.4 Kenmerken van de ondersteuning	14
2.5 Onderdelen van begeleiding	15
2.6 Toelichting per doelgroep	15
2.7 Profiel van de professional	16

## Inleiding

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen waar potentiële opdrachtnemer in het kader van de af te sluiten overeenkomst aan dient te voldoen. Dit Programma van Eisen maakt integraal deel uit van de inkoopdocumenten.

Door in te schrijven op deze inkoopprocedure gaat potentiële opdrachtnemer expliciet akkoord met én stemt hij onvoorwaardelijk in met deze eisen. Het niet voldoen aan deze eisen of kunnen voldoen aan deze eisen leidt tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Het niet instemmen met deze eisen leidt ook tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Indien potentiële opdrachtnemer vragen heeft over de eisen dan kan hij deze stellen tijdens de vragenrondes in de Nota van Inlichtingen. Potentiële opdrachtnemer dient zowel ten tijde van de inschrijving als gedurende de uitvoering van de overeenkomst aan alle gestelde eisen te voldoen.

Dit Programma van Eisen bestaat uit twee delen. In deel 1 worden de algemene kaders beschreven en in deel 2 vindt u de specifieke eisen voor het product 'Begeleiding Specifieke doelgroepen'.

# 1. Algemene kaders

## 1.1 Algemene eisen

1. Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in de overeenkomst inclusief de VNG-inkoopvoorwaarden (laatste versie), het inkoopdocument, dit Programma van Eisen en alle bijbehorende bijlagen. Opdrachtnemer conformeert zich daarmee volledig en zonder voorbehoud aan het inkoopdocument en al haar bijbehorende stukken.
2. Tot aan het moment van daadwerkelijke uittreding is opdrachtnemer gehouden om aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in de overeenkomst, de VNG-inkoopvoorwaarden (laatste versie), het inkoopdocument, dit Programma van Eisen en alle bijbehorende bijlagen te voldoen.
3. Opdrachtnemer voldoet en geeft ten alle tijden uitvoering aan de geldende wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels door de wetgever of branchevereniging. Van toepassing op deze overeenkomst is in ieder geval de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector, Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet Overheid en Markt.
4. Opdrachtnemer zal in het kader van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:
  - Geen leningen\*<sup>1</sup> aangaan die geen verband houden met de te leveren ondersteuning of niet zijn voorzien van een zekerheidsstelling en worden verstrekt volgens marktconforme voorwaarden;
  - Geen vastgoed huren, of diensten of producten afnemen\* tegen voor de Regio en de branche niet-marktconforme voorwaarden;
  - Geen management-, consultatie-, of franchisevergoedingen afdragen\* die niet marktconform zijn;
  - Geen bedragen onttrekken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
5. Van opdrachtnemer wordt volledige transparantie verwacht rondom haar financiële bedrijfsvoering en de wijze waarop dit is ingericht.
6. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten gerelateerd aan toepasbare wetgeving van de Wmo.
7. Opdrachtnemer dient op grond van de Wmo 2015 – onder meer- per verordening vast te leggen:
  - T.a.v. welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van Cliënten vereist is;
  - T.a.v. welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten vereist is.
8. In de wettekst van de Wmo 2015 is vastgelegd dat Opdrachtgever ervoor moet zorgen dat ondersteuning voor Cliënten, waaronder hulp bij het oplossen van een klacht of geschil, beschikbaar is voor iedere burger en dat op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is. Daarnaast is vastgelegd dat hierbij het belang van betrokkene uitgangspunt is.
9. Opdrachtnemer dient een klachtenregeling te hebben die conform wettelijke vereisten voorziet in medezeggenschap en klachtenafhandeling.
10. Opdrachtnemer conformeert zich aan en voldoet aan de werkwijze zoals is beschreven in bijlage 7 (werkwijze opdrachtgever).
11. 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 onderbouwde interpretatie van Opdrachtgever in deze situatie(s) leidend is. Na een melding van interpretatieverschil zal Opdrachtgever binnen 4 weken met een schriftelijke reactie komen.

---

<sup>1</sup> \*Aan of bij bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden.

12. 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.
13. Opdrachtnemer werkt mee aan aanpakken, onderzoeken en data-analyses die in het licht van de betaalbaarheid van ondersteuning worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal in redelijkheid in dit kader opgevraagde informatie overhandigen en neemt deel aan relevante overleggen/bijeenkomsten.
14. De jaarrekening van Opdrachtnemer dient volledig openbaar te zijn voor Opdrachtgever.
15. Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
16. Opdrachtnemer meldt (gewelds)incidenten en calamiteiten digitaal via <https://www.icgv.nl/sociaal-domein/toezicht-wmo/melden-wmo-incident/>
17. Opdrachtnemer heeft de verplichting om de toezichthouder van Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen.
18. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat er vooraf en/of gedurende de contractperiode geen prijsonderhandelingen mogelijk zijn.
19. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat richtlijnen van derden, niet zijnde wetgeving, Opdrachtgever niet binden en Opdrachtnemer hier geen rechten aan kan ontleen.
20. Het personeel van Opdrachtnemer, dat verantwoordelijk is voor de planning, is op werkdagen gedurende kantooruren (08:30 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Opdrachtnemer is in geval van spoed ook op werkdagen buiten kantooruren en in het weekend telefonisch bereikbaar via een noodnummer. Opgeven op formulier B in het invulsjabloon.
21. Nevenfuncties van personeelsleden van Opdrachtnemer zijn voor Opdrachtgever op verzoek inzichtelijk en niet strijdig met de uitvoering van de dienstverlening in het kader van de Overeenkomst.
22. Opdrachtnemer voorkomt dat haar personeelsleden gedragingen of uitingen doen die voortkomen uit het "Normatief kader problematisch gedrag" (bijlage 9) 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 (conform hetgeen gesteld is onder 1.14 optie 2) en in het uiterste geval ontbinding van de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst.
23. Opdrachtnemer verleent geen dienstverlening aan eigen familieleden (tot aan de derde graad), medewerkers of ex-medewerkers

## 1.2 Eisen op cliëntniveau

24. Indien Opdrachtnemer constateert dat de hulpvraag/doelstelling te omvangrijk is voor het aantal uren dat is toegewezen in de individuele Opdracht voor Cliënt, dan dient Opdrachtnemer een voorstel aan Opdrachtgever te doen voor een aangepaste Opdracht.
25. Het is Opdrachtgever toegestaan om de dienstverlening van Opdrachtnemer te (laten) evalueren onder Cliënten. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
26. 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.
27. 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 bijlage 7 Werkwijze Opdrachtgever onder hoofdstuk 3 'Klachten & Signaleren'. Het klachtenmeldpunt is te vinden op <https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten/>
28. Bij beëindiging van ondersteuning wordt de reden van de beëindiging met Cliënt vastgesteld. De reden wordt opgenomen in het plan. Opdrachtnemer rapporteert over de redenen van de beëindiging van de ondersteuning aan Opdrachtgever.

### 1.3 Eisen op professionelniveau

29. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 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.
30. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het uitvoerende personeel gemiddeld niet meer wordt ingezet dan de maximale aantal uren per week inzet qua duur per week van het geldende cao niet overschrijdt.
31. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen van het inkoopdocument en gerelateerde documenten.
32. Opleiding en bijscholing van personeel van Opdrachtnemer dient zodanig te zijn dat zij over een kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken.
33. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid dat medewerkers gekwalificeerd zijn en over de juiste diploma's beschikken.
34. Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel (MBO/HBO, zie productomschrijving) inclusief ervaring met complexe casuïstiek en, indien van toepassing, met ervaringsdeskundigen.
35. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van studie- en beroepsdiploma's, die voor de dienstverlening wordt verlangd. Ter controle kan de Regio de diploma's controleren.
36. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid dat medewerkers gekwalificeerd zijn en over de juiste diploma's beschikken. Opdrachtnemer dient de diploma's van medewerkers die betrokken zijn in het verlenen van ondersteuning altijd beschikbaar te hebben.
37. De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en/of onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm.
38. Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die in contact kunnen komen met de client en zijn of haar omgeving in het bezit zijn van een geldig Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Onder medewerkers wordt verstaan: vast personeel in dienst van de opdrachtnemer, ZZP'ers en uitzend- en detachingskrachten, vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen. Indien de ervaringsdeskundige geen VOG kan krijgen is Opdrachtnemer verplicht hierover af te stemmen met Opdrachtgever voor een akkoord. Hierbij dient Opdrachtnemer een onderbouwing te verstrekken waarom afgewezen wordt van de verplichting.
39. Deze VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden voor het moment van indiensttreding van de medewerkers.
40. Een VOG is gedurende de looptijd van de overeenkomst maximaal drie jaar geldig. Indien er zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven tot een herbeoordeling van de geschiktheid van een medewerker, verlangt opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG van de betreffende medewerker.
41. Wijzigingen of omstandigheden die kunnen leiden tot het niet meer krijgen van een relevant VOG dienen direct te worden gemeld bij Opdrachtgever.
42. De VOG dient met het juiste screeningsprofiel voor de desbetreffende functie (45: Gezondheidszorg en welzijn voor mens en dier) te zijn afgegeven.
43. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op echtheid van de VOG's van medewerkers. Ter voorkoming van fraude kan opdrachtnemer gebruik maken van de validatiedienst van Justis ([www.validatie.nl](http://www.validatie.nl)).
44. De vaste uitvoerende medewerker van Opdrachtnemer mag alleen worden vervangen in geval van uitdiensttreding, ziekte, verlof, vakantie of naar aanleiding van een afgehandelde klacht volgens bijlage 7 hoofdstuk 3. Opdrachtnemer garandeert, bij langdurige uitval van een uitvoerende medewerker, binnen achtenveertig (48) uur vervanging. Cliënt wordt binnen vierentwintig (24) uur telefonisch geïnformeerd over de uitval en de georganiseerde vervanging of eerder tenzij dit noodzakelijk is in verband met het uitvoeren van de dienstverlening. In geval van vervanging en/of langere uitval door ziekte (bijvoorbeeld ziekenhuis opname en dergelijke) of vakantieperiodes wordt

- Cliënt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na bekendmaking van het feit, schriftelijk geïnformeerd over de afwezigheid van de vaste uitvoerende medewerker, waarbij Cliënt kan aangeven of vervanging gewenst is.
45. Uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich altijd met een geldig paspoort of identiteitskaart en/of identiteitspas van de organisatie van Opdrachtnemer te kunnen legitimeren.
  46. 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.
  47. Indien Cliënten zijn toegewezen aan Opdrachtnemer dan draagt deze zorg voor afstemming met Cliënt over de operationele inzet en wensen.
  48. Opdrachtnemer werkt, waar dat passend en mogelijk is, met professionele ervaringsdeskundigen.
    - o Opgeleide ervaringsdeskundigen (professionals) helpen de doelgroep vertrouwen te krijgen in de eigen kracht en deze kracht verder uit te bouwen. De Ervaringsdeskundige heeft zelf ervaring met over hoe het is om te leven met een kwetsbaarheid of beperking en de gevolgen daarvan. Hij/zij is in staat om zich daardoor in te leven in de doelgroep. Deze ervaring én kennis daarover is onmisbaar bij de ondersteuning van herstel en empowerment van de doelgroep. Niet alleen door cliënten de weg te wijzen naar hun eigen kracht, maar ook door een inhoudelijke bijdrage te leveren aan verbetering van de kwaliteit van de hulp- en ondersteuning.
  49. De opdrachtnemer borgt de inzet van ervaringsdeskundigen conform het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen (KvE) en het bijbehorende Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid. Dit betekent dat de inzet van ervaringsdeskundigen voldoet aan de daarin opgenomen competenties, waaronder het wederkerig en gelijkwaardig opstellen en inzetten van ervaringskennis, het toepassen van passende methoden en technieken, het samenwerken en positioneren op meerdere niveaus vanuit gelijkwaardigheid, het veranderingsgericht adviseren vanuit ervaringskennis, het conceptueel en normatief beroepsmatig handelen, en het onderhouden en ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

#### 1.4 Eisen voor bedrijfsvoering en bestuur

50. Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid. Deze verzekering dient een dekking te hebben van minimaal € 2.500.000,- per verzekeringsjaar.
51. Opdrachtnemer beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen beroepsrisico's en blijft hiervoor gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verzekerd.
52. Opdrachtnemer verleent de toegekende ondersteuning zonder enige betaling of enige aanvullende betaling door Cliënt. Opdrachtnemer is wel vrij tot levering van aanvullende particuliere diensten aan Cliënt. Opdrachtgever acht het niet wenselijk dat de bedragen voor dezelfde dienstverlening een ander tarief kennen dan de vastgestelde tarieven voor dezelfde dienstverlening in het kader van de Opdracht.
53. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit betekent dat een Cliënt de noodzakelijke ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en officiële feestdagen ontvangt.
54. Opdrachtnemer heeft de verplichting om de geldende cao's volledig na te leven.
55. 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.
56. 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, indien nodig, vervangende opdrachtnemers aan Cliënt voor te stellen, waaruit Cliënt een keuze kan maken.

57. Opdrachtnemer kan ondersteuning aan een individuele Cliënt uitsluitend weigeren of beëindigen indien er gewichtige redenen bestaan. Deze redenen moet verband houden met omstandigheden die Cliënt betreffen en op grond waarvan (voortzetting van) de ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Van de voorgenomen weigering of beëindiging doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Cliënt en een verzoek aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een goede reden heeft om deze schriftelijke melding achterwege te laten, dan wordt dit vooraf gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan de aangevangen ondersteuning slechts beëindigen na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
58. 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.
59. Opdrachtnemer houdt zich bezig met een systematische verbetering van de kwaliteit en koppelt jaarlijks hierover terug aan Opdrachtgever in een jaarverslag.
60. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en de veiligheid van personeel en de cliënten structureel geborgd wordt.
61. Opdrachtnemer dient constant over een geldig relevant kwaliteitskeurmerk/certificaat te beschikken dat moet zijn afgegeven door een geaccrediteerde auditorganisatie (erkend door de Raad van Accreditatie). Dit kwaliteitskeurmerk/certificaat dient passend te zijn voor de dienstverlening die in het kader van de overeenkomst wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld: HKZ, ISO 9001, NEN-EN, Kiwa PREZO keurmerk Gehandicaptenzorg of daaraan gelijkwaardig.
62. Indien opdrachtnemer niet beschikt over één van de hier boven genoemde gecertificeerde kwaliteitssystemen, dan voldoet een eigen kwaliteitssysteem ook, mits dat eigen kwaliteitssysteem jaarlijks getoetst wordt door een externe onafhankelijke en ter zake deskundige partij die aantoonbaar ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Onder extern en onafhankelijk wordt verstaan dat de toetsende partij geen enkele directe of indirecte relatie, betrokkenheid of (financieel, organisatorisch of persoonlijk) belang mag hebben bij de opdrachtnemer of aan deze gelieerde organisaties, zodat iedere vorm van belangenverstremming is uitgesloten
63. Daarnaast dient het eigen kwaliteitssysteem over de volgende onderdelen te beschikken:
  - a) *Algemeen beleid, kwaliteitsbeleid, visie, missie, SMART geformuleerde doelstellingen*
  - b) *Beleid rondom klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA)*
  - c) *Oordeel van de onafhankelijk ter zake deskundige en wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA).*
  - d) *Beschreven primaire en ondersteunende processen.*
  - e) *Beschrijving hoe met het behandelplan van de Inschrijver wordt omgegaan (zoals: samen met de cliënt worden doelen bepaald, minimaal halfjaarlijkse evaluaties, voortgangsrapportages, risico-inventarisaties, SMART doelstellingen en hieraan gekoppelde acties).*
  - f) *Cliënt- en medewerkerservaringsonderzoek (volgens wettelijke richtlijnen, doch minimaal eenmaal per twee (2) jaar).*
  - g) *Hoe cliëntenparticipatie (medezeggenschap) wordt vormgegeven.*
  - h) *Een klachtenregeling die aansluit bij het niveau van de cliënt (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en – verbetering).*
  - i) *Van toepassing zijnde professionele standaarden.*
  - j) *Hoe wordt omgegaan met leveranciersbeoordeling (indien van toepassing minimaal jaarlijkse evaluaties met onderaannemers).*
  - k) *Hoe wordt omgegaan met veiligheid (onder andere meldcode, RI&E, risico-inventarisatie cliënten en woonomgeving, wettelijke eisen rondom brandveiligheid et cetera).*

- l) *Hoe wordt omgegaan met cliëntveiligheid (agressie, medicatieveiligheid, brandveiligheid).*
  - m) *Hoe wordt omgegaan met privacy (meldcode datalekken en privacyprotocol).*
  - n) *Personeelsbeleid (dossiers tonen aan dat medewerkers de juiste opleiding hebben afgerond met diploma en een voor de branche passende registratie hebben, passend bij en in de richting van de doelgroep en de soort ondersteuning en van voldoende niveau).*
64. 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.
  65. Opdrachtnemer doet volgens het door Opdrachtgever vastgestelde meldprotocol melding van een calamiteit (zoals bepaald in de Wmo 2015 artikel 3.4) of een incident (nader gedefinieerd in het meldprotocol). <https://www.icgv.nl/wp-content/uploads/sites/7/2018/08/180802-Protocol-calamiteiten-en-geweld-Wmo-Regio-GV.pdf>
  66. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de administratieve processen op orde zijn en er geen sprake is van onderhandenwerk (OHW) van een periode van langer dan twee maanden.
  67. 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.
  68. 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/>
  69. Opdrachtnemer is in staat om alle cliëntgebonden tijd te registreren en declareren, conform de bepaling in dit inkoopdocument.
  70. 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.
  71. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting voor maatschappelijke waarde voor tenminste vijf (5) % van de daadwerkelijke geleverde jaar omzet volgens de vastgestelde bouwblokkenmethode en voorwaarden en houdt zich aan deze inspanningsverplichting en rapportageverplichting zoals is omschreven in bijlage 8 (Inspanningsverplichting maatschappelijke waarde).
  72. Opdrachtnemer verklaart dat zij – na definitieve gunning - voldoet aan de uitvoeringsvoorwaarden ten aanzien van de inspanningsverplichting maatschappelijke waarde.
  73. Opdrachtnemer stelt binnen zes (6) weken na ondertekening van de Overeenkomst een plan van aanpak maatschappelijke waarde op, opgesteld in een driehoeksoverleg met Opdrachtgever en de Social Return Officer en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt dit plan binnen drie (3) weken.
  74. Opdrachtnemer levert conform bijlage 8 een tussen- en evalueatie met bewijsstukken aan.
  75. Opdrachtnemer legt de verplichtingen maatschappelijke waarde ook op aan derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht.
  76. Opdrachtgever kan controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen maatschappelijke waarde naleeft.
  77. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoende uitvoering geeft aan de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde maatschappelijke waarde en/of er grote verschillen zijn tussen de daadwerkelijke omzet en de ingeschatte omzet, treden partijen met elkaar in gesprek om tot nadere afspraken te komen met betrekking tot de inspanningsverplichting.

## 1.5 Eisen voor dienstverlening

78. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en levert de vorm van ondersteuning in elke gemeente binnen de Regio. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren. Indien er geen match is met een cliënt dient de Opdrachtnemer een maximale inspanning te verrichten door meerdere begeleiders te koppelen aan de client om toch tot een match te kunnen komen. Gezien de doelgroep gaan wij uit van een minimale periode van 6 maanden om tot een match te komen. Indien na 6 maanden blijkt dat de match niet tot stand komt dan zal er een warme overdracht plaatsvinden naar een van de andere aanbieders, in samenspraak met Opdrachtgever. Indien andere aanbieders op dat moment geen begeleider beschikbaar hebben dient ter overbrugging begeleiding geboden te worden door huidige Opdrachtnemer.
79. Indien Cliënt naast ondersteuning vanuit de Wmo 2015 ook andere zorg of ondersteuning ontvangt stemt Opdrachtnemer de ondersteuning af met de professionele dienstverlener die deze zorg of ondersteuning levert in overleg met Cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en/of zijn omgeving.
80. Opdrachtnemer heeft 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.
81. Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Opdrachtnemer welke voor Cliënten van belang zijn.
82. Opdrachtnemers zijn verplicht om wanneer inwoners daarom vragen, transparantie te verlenen op de gedeclareerde en geleverde ondersteuning.
83. Opdrachtgever ambieert een goede aansluiting tussen vraag en aanbod. Wachtlijsten zijn alleen toegestaan indien deze worden gehanteerd conform artikel 3.5 van de overeenkomst. Indien er verstoringen in de dienstverlening dreigen op te treden, treedt Opdrachtnemer direct in contact met de afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de wachttijden tussen opdrachtverstrekking en verwachte realisatie te registreren in het DLP.
84. Opdrachtnemer is in ieder geval verplicht om de ondersteuning in Nederland te leveren. Een uitzondering kan worden gemaakt wanneer het voor Cliënt noodzakelijk is om, voor het bereiken van de gewenste resultaten, de ondersteuning buiten Nederland te laten plaats vinden. Hiervoor dient Opdrachtgever expliciet schriftelijk toestemming te geven.
85. Opdrachtnemer dient bij start van de overeenkomst een opgave aan te leveren van de verdeling van het aantal uitvoerende FTE die werkzaam zijn in het team dat de beoogde dienstverlening gaat uitvoeren, in vaste en in tijdelijke dienst.

## 1.6 Eisen voor samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

86. Het is Opdrachtgever (of door Opdrachtgever daartoe aangewezen deskundige derden) toegestaan verwachte en onverwachte controle uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit van de ondersteuning en op financiële administraties. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer dient naar redelijkheid hier volledige medewerking aan te verlenen.
87. 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.
88. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, Cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) binnen drie (3) werkdagen na het optreden aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar.
89. Opdrachtnemer is bekend met calamiteitenprotocol sociaal domein. <https://www.icgv.nl/wp-content/uploads/sites/7/2018/08/180802-Protocol-calamiteiten-en-geweld-Wmo-Regio-GV.pdf>. Tevens is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen indien er sprake is van een

(onverwachtse) ingrijpende gebeurtenis waarbij sprake is van (mogelijke) gevolgen ten aanzien van personen, politiek, publiciteit of personeel. Bij voorkeur dezelfde doch uiterlijk volgende werkdag informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk over de aard en de inhoud van elke melding aan of verscherpt toezicht door de Inspectie voor de Jeugdzorg of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

90. Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Opdrachtnemer welke voor Cliënten van belang zijn.
91. Opdrachtnemer maakt minimaal één (1) keer per jaar voor Opdrachtgever de bijdrage aan de doelstelling inzichtelijk.
92. 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.
93. Opdrachtnemer meldt bij Opdrachtgever indien er sprake is van een lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie, 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.
94. Indien er relevante zaken zijn ten aanzien van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld overname, fusie, wijziging combinatie of maatschap/V.O.F., wijziging rechtsgeldige vertegenwoordiger etc.) en/of andere omstandigheden die mogelijk van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten dan dient Opdrachtnemer dit direct te melden aan Opdrachtgever.
95. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer op aanvraag relevante managementinformatie aan Opdrachtgever. Relevante managementinformatie wordt waar mogelijk gezamenlijk door opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald.
96. Opdrachtnemer is verplicht alle informatie rondom de uitvoering van het product te verstrekken. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan meer of andere informatie door Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtnemer deze naar vermogen verstrekken.
97. Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden worden op diverse momenten persoonsgegevens uitgewisseld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Deels vindt dit plaats via het Digitaal Leefplein, maar ook tijdens besprekingen, telefoongesprekken, brief- en mailcontact et cetera worden persoonsgegevens uitgewisseld. Om deze uitwisseling in overeenstemming te laten zijn met de geldende wet- en regelgeving dienen deze uitwisselingen te zijn voorzien van een grondslag en dienen de uitgewisselde gegevens in overeenstemming te zijn met eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Per geval kan verschillen welke soort gegevens uitgewisseld dienen te worden en in welke omvang. Afspraken over welke persoonsgegevens in welke gevallen op welke wijze worden uitgewisseld, lenen zich om die reden niet voor opname in dit Programma van Eisen.
98. Derhalve is Opdrachtnemer gehouden om, aanvullend op het inkoopdocument, werkafspraken met Opdrachtgever te maken over de uitwisseling van persoonsgegevens. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bij de voorbereiding en totstandkoming van de werkafspraken voortvarend te werk gaat en medewerking verleent aan hetgeen in redelijkheid van hem verwacht kan worden, zowel ten aanzien van het proces van totstandkoming van de afspraken als ten aanzien van de inhoud van de te maken afspraken. Beroepsgeheimen zullen vanzelfsprekend gerespecteerd worden.
99. Indien werkafspraken nog niet tot stand zijn gekomen en zich een situatie voordoet waarin een uitwisseling van persoonsgegevens aan de orde komt die mogelijk niet in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving, dan is Opdrachtnemer gehouden hierover zo spoedig mogelijk contact te leggen met Opdrachtgever om af te stemmen op welke wijze en in welke mate de uitwisseling van persoonsgegevens kan worden vormgegeven.
100. Opdrachtgever biedt de volgende randvoorwaarden:
  - Contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De contractgesprekken gaan in ieder geval over:
    - a. De realisatie van de doelstelling en de ervaringen van cliënten;

- b. De levering van zorg in termen van kwaliteit(s verbetering), effectiviteit en cliënttevredenheid;
  - c. De wijze waarop aan de betaalbaarheid van zorg en kostenbeheersing invulling wordt gegeven.
    - Informatie en advies voor Opdrachtnemer vanuit **één (1)** centraal punt;
    - Eenduidige digitale ondersteuning voor opdrachten en Declaraties van Opdrachtnemer;
    - Ondersteuning bij de jaarlijkse financiële verantwoording sociaal domein van Opdrachtnemer zoals beschreven in het Controle-en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek;
    - Periodiek een Cliënt ervaringsonderzoek;
    - Een onafhankelijk Klachtenmeldpunt (zie bijlage 7 Werkwijze opdrachtgever Hoofdstuk 3 Klachten & Signaleringen);
    - Een toezichthouder;
    - Objectief vastgestelde tarieven.
101. 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.
102. 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.
103. Voor procedurele zaken is het enige contactpunt de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever ([Contractbeheer@regiogv.nl](mailto:Contractbeheer@regiogv.nl)). 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.
104. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de ondersteuning aan inwoners door te ontwikkelen en verbeteren. Zij spannen zich dan ook voortdurend in om de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemers te volgen. Om deze inspanning te volgen kan Opdrachtgever de volgende activiteiten ondernemen:
- Verzamelen van ervaringen van de gemeentelijke uitvoeringsdienst;
  - De frequentie, volledigheid en inhoud van vastleggingen van Opdrachtnemers in het Digitaal LeefPlein is opvraagbaar, waaronder informatie over de duur van de ondersteuning, reden beëindiging en de mate waarin de budgetten per budgetperiode toereikend bleken;
  - De gemiddelde kosten per inzet, vergelijking tussen Opdrachtnemers
  - De uitkomsten van metingen van tevredenheid en ervaringen van Cliënten uit de monitor sociaal domein en de ratingswebsite;
  - Ingediende klachten en klachtenafhandeling;
  - Mogelijke onderzoeken door de Inspectie;
  - Steekproeven ten aanzien van de juistheid en volledigheid van ingediende declaraties;
  - Jaarlijks uitvraag van geleverde ondersteuning op productniveau en vergelijking van deze gegevens met de productbeschrijvingen.
105. Bovenstaande aspecten kunnen onderdeel uitmaken van de contractgesprekken die Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren.
106. Opdrachtgever streeft ernaar om op zijn minst jaarlijks de dienstverlening en de contractvoorwaarden te evalueren. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kunnen de eisen voor eventuele toekomstige opdrachten worden aangepast om het gewenste kwaliteitsniveau en serviceniveau te waarborgen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte stellen.

Opdrachtnemer is verplicht om hier gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan mee te werken.

107. Opdrachtnemer heeft de verplichting om de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen in het plan. Cliënt kan Opdrachtnemer met het plan aansturen op de te realiseren inzet.
108. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om periodiek de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen. Acht (8) weken vóór het einde van de termijn van de Opdracht bericht Opdrachtnemer aan de uitvoeringsdienst in hoeverre de in de Opdracht geplande resultaten zijn bereikt. Bij een Opdracht met een termijn van langer dan één (1) jaar bericht Opdrachtnemer jaarlijks aan Opdrachtgever de voortgang van de geplande resultaten.

## 2. Specifieke eisen voor het product

### 2.1 Algemene beschrijving Wmo Begeleiding Specifieke doelgroepen

Voor sommige inwoners geldt dat zij langdurig buiten beeld zijn of hulp mijden, terwijl er sprake is van complexe problematiek en een grote mate van ontregeling. Het niet bieden van passende ondersteuning aan deze groep leidt tot hoge maatschappelijke kosten en risico's voor henzelf en hun omgeving. Gemeenten nemen daarom hun verantwoordelijkheid, ook wanneer er (nog) geen expliciete hulpvraag is.

Binnen dit product kan de aanbieder begeleiding starten zonder formele beschikking, mits vooraf afgestemd en akkoord gegeven door de gemeente. Dit maakt het mogelijk om snel en flexibel in te grijpen wanneer de situatie daarom vraagt. De inzet is gericht op stabilisatie, herstel van contact en het toewerken naar passende ondersteuning.

### 2.2 Doel van het product

- Nabijheid bieden en vinger aan de pols houden
- Vertrouwen opbouwen
- Voorkomen van escalatie, maatschappelijke overlast en onveiligheid.
- Minimaal stabiliseren en zo mogelijk verbeteren van de situatie van de inwoner en de handhaving daarvan.
- Waar mogelijk het realiseren van (kleine) stappen richting zelfredzaamheid
- Sociaal netwerk versterken en zo mogelijk met nazorg toe leiden naar bestaande structuren

### 2.3 Doelgroepen

- Zorgmijders
- Personen met problematisch verzameldrang (hoarders)
- (Ex)-gedetineerden

### 2.4 Kenmerken van de ondersteuning

- Ondersteuning op maat: Ondersteuning kan langdurig en/of intensief zijn, soms gaat het om waakvlamcontact. Ondersteuning kan ook een grillig verloop hebben. De begeleiding past zich aan de situatie en het tempo van de inwoner aan.
- Ondersteuning kenmerkt zich door nabijheid, beschikbaarheid en continuïteit.
- Proactieve ondersteuning die gericht is op contact (blijven) zoeken en het initiatief nemen.
- Er is een reële kans dat de veiligheid van persoon en/of samenleving in het geding kan komen. Dit product wordt uitgevoerd in vrijwillig kader. Wanneer iemand de zorg blijft weigeren, zetten we hulpverlening om in waakvlamcontact om wel in contact te blijven. Indien sprake is van een onveilige situatie of ernstig nadeel voor betrokkene of derden, kan dit aanleiding zijn tot het toepassen van de Wvvgz.
- Het is mogelijk om, waar nodig, met twee professionals in contact te treden met een inwoner, bijvoorbeeld in het kader van de veiligheid of ervaringsdeskundigheid.
- HOV: Een inwoner in een HOV constructie stemt in met het krijgen van en het meewerken aan begeleiding. Het product 'Begeleiding Specifieke Doelgroepen' is in beginsel bedoeld voor inwoners die hulp mijden en niet willen meewerken. Daarom kan dit product enkel bij uitzondering worden toegewezen en dient er vooraf overleg met de lokale toegang te zijn geweest. De opdrachtnemer toont aan waarom deze vorm van bemoeizorg tijdelijk noodzakelijk is, ondanks de HOV-constructie.

Dit product kan dan tijdelijk worden toegewezen en is erop gericht snel af te schalen naar overige begeleidingsproducten. Daarnaast is dit alleen mogelijk indien de aanbieder ook voldoet aan de voorwaarden van het Convenant HOV.

- Casussen zijn te complex voor Algemeen Maatschappelijk Werk Plus of begeleiding via lokale teams (hoewel sommige gemeenten HbH inzetten als eerste stap)
- Dit product is vrijgesteld van een eigen bijdrage.

## 2.5 Onderdelen van begeleiding

- Toenadering zoeken – contact leggen op het juiste moment
- Contact maken – vertrouwen opbouwen
- Contact onderhouden – present blijven, juist ook zonder concrete hulpvraag
- Nabijheid bieden – structureel aanwezig zijn op kleine momenten van betekenis
- In kaart brengen en toeleiden naar bestaande structuren m.b.t. huisvesting, financiën, dagstructuur, (herstel van het) sociaal netwerk en gezondheid.
- Indien van toepassing: Toeleiding – richting passende zorg, ondersteuning of behandeling
- Regie voeren op de casus

⇒ *Bovenstaande onderdelen kunnen zowel afzonderlijk als in combinatie deel uitmaken van de geboden ondersteuning*

## 2.6 Toelichting per doelgroep

Zorgmijders
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoner is vaak maatschappelijk uitgevallen en ervaart weinig vertrouwen</li> <li>• Bemoeizorg, gericht op nabijheid, vinger aan de pols houden en terugval voorkomen</li> <li>• Professional helpt ook met het (opnieuw) opbouwen van sociaal netwerk</li> <li>• Bemoeizorg die toeleidt naar de ZVW valt hier niet onder</li> </ul>
<p><i>Toeleiding:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via de gemeenten</li> </ul>

(Ex-)Gedetineerden
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gericht op nabijheid, vinger aan de pols houden</li> <li>• Gericht op zelfredzaamheid en terugkeer naar maatschappij.</li> <li>• Gericht op randvoorwaardelijke zaken regelen: o.a. huisvesting, ID, financiën, zorgverzekering, sociaal netwerk.</li> <li>• Begeleiding zowel tijdens als na detentie. Bij korte detentie (&lt;6mnd) een lopende indicatie reguliere begeleiding wordt deze omgezet in dit nieuwe product. Wanneer het gaat om een langere periode van detentie (&gt;6mnd) stoppen eventueel lopende indicaties. Dit product start minimaal 3 maanden voor vrijlating.</li> <li>• Verschil met reclassering: dit is vrijwillig, geen strafmaatregel.</li> </ul>
<p><i>Toeleiding:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door gemeenten. ZVH is verantwoordelijk voor de procescoördinatie rondom detentie en terugkeer. ZVH stelt een reïntegratieplan (D&amp;R plan) op. Op basis van het reïntegratieplan leiden gemeenten de inwoner toe, als verantwoordelijke voor de uitvoering van het plan.</li> </ul>

<b>Mensen met problematische verzameldrang (hoarders)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoner is vaak maatschappelijk uitgevallen en ervaart weinig vertrouwen</li> <li>• Bemoeizorg, gericht op nabijheid, vinger aan de pols houden en terugval voorkomen</li> <li>• Professional helpt ook met het (opnieuw) opbouwen van sociaal netwerk</li> <li>• Bemoeizorg die toeleidt naar de ZVW valt hier niet onder</li> <li>• Een grote schoonmaak is geen doel op zich, maar kan – indien noodzakelijk bij een onveilige situatie of op wens van de inwoner – onderdeel zijn van het begeleidingstraject. De begeleider beoordeelt in samenspraak met de inwoner of dit passend en van toegevoegde waarde is. Vanwege de mogelijke impact wordt dit middel zorgvuldig ingezet.</li> </ul>
<p><i>Toeleiding:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via de gemeenten</li> </ul>

## 2.7 Profiel van de professional

De professional moet beschikken over:

- Geduld, inlevingsvermogen, creativiteit en doorzettingsvermogen
- Vermogen om vertrouwen op te bouwen
- Niet terugschrikken voor weerstand, agressie of grillig verloop
- Ervaring met complexe situaties en systeem overstijgend werken
- Oog voor kleine successen en gevoelige momenten
- Proactieve houding
- Specifieke kennis en competenties met betrekking tot deze doelgroep(en)
- Kennis van veiligheid en ketensamenwerking
- Bereidheid tot inzet van professionele ervaringsdeskundigheid naast de inzet van de eigen deskundigheid

Het beschikken over bovenstaande competenties weegt zwaarder dan het opleidingsniveau. De aanbieder kan ervoor kiezen om een professional op Mbo 4- of Hbo-niveau in te zetten en met het bijhorende tarief te declareren, mits het behaalde opleidingsniveau aantoonbaar is.

De professionals kunnen op de achtergrond overleggen met een gedragsdeskundige. Ook de inzet van opgeleide ervaringsdeskundigen is wenselijk, en dit vindt plaats onder toezicht van de, zoals bovenstaand beschreven, professional. Bij het bepalen van de functiemix houdt de Regio rekening met de inzet van ervaringsdeskundigen als ook gedragsdeskundigen.