



Programma van Eisen
Safehouse
(Bijlage 1 a)

Gemeente *Stein*



Inleiding

Het Programma van Eisen (PvE) vormt een integraal onderdeel van het Inkoopdocument en bevat eisen waaraan de ondersteuning in de vorm van een Safehouse dient te voldoen. Het PvE is leidend voor zowel de Inschrijving als voor de uitvoering van de ondersteuning.

De volgende eisen zijn opgenomen:

- A. Algemene eisen
- B. Kwaliteit
- C. Leveringseisen Safehouse
- D. Eisen aan inzet van personeel incl. ervaringsdeskundige, stagiaires en vrijwilligers
- E. Informatie en communicatie (contractmanagement)
- F. Meldplichten
- G. Organisatie
- H. Eisen aan onderaanneming
- I. Eisen aan locatie

A	Algemene eisen
A1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen.
A2	Opdrachtnemer is integer en voldoet en houdt zich voorafgaande en gedurende de looptijd van de Overeenkomst onverkort aan alle geldende wet- en regelgeving waaronder, niet limitatief: • Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) • Wet normering Topinkomens • Wet Toetreding Zorgaanbieders (Wtza) • Wet arbeid vreemdelingen • Wet op de identificatieplicht. Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
A3	Opdrachtnemer houdt zich voorafgaande en gedurende de looptijd van de Overeenkomst onverkort aan het beleid van de Gemeente, zoals neergelegd in geldende Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning van de gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein en de daaropvolgende van toepassing zijnde beleidskaders en handelt hiernaar en instrueert personeel hierin.
A4	Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal van 9.00u tot 17.00u telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.
A5	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer) • Openingstijden • Dienstverleningsaanbod, rechten, plichten etc. • Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling

	• Privacy protocol • Kwaliteitskeurmerk De website dient voor de doelgroep (Safehouse) gebruiksvriendelijk te zijn.
A6	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de ondersteuning, de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.
A7	Opdrachtnemer heeft per datum inschrijving (27 november 2025) minimaal 18 maanden ervaring met het leveren van het product Safehouse en voldoet op het moment van inschrijving aan de eisen uit het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen.
A8	Opdrachtnemer behandelt de Cliënt respectvol en de privacy van de Cliënt wordt gewaarborgd overeenkomstig de van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving, zoals opgenomen in bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens.
A9	Opdrachtnemer innoveert de geboden ondersteuning en integreert de ervaringen van Cliënten, Professional(s), landelijke ontwikkelingen en onderzoek in de eigen werkwijzen. Opdrachtnemer gebruikt ervaringen om steeds kritisch te kijken naar de eigen inzet en beoogde effecten voor de Cliënten en hun omgeving.
A10	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever meewerkt aan pilots.
A11	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer waar mogelijk gebruik maakt van domotica/eHealth. Domotica in het Safehouse is de inzet van technologie, zoals, slimme apparaten en automatiseringssystemen, om de veiligheid en kwaliteit van leven van Cliënten te verbeteren.

B	Kwaliteit
B1	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is volgens de Wmo 2015. De ondersteuning is: • Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo2015); • Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en andere vormen van ondersteuning of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo2015); • Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo2015); • Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo2015); • Voldoet aan de Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo2015).
B2	Opdrachtnemer is bekend met en werkt indien van toepassing vanuit:

	• De kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, zoals weergegeven in het geldende Besluit Wmo gemeente Sittard-Geleen, Besluit Wmo gemeente Beek en Besluit Wmo gemeente Stein. • De kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang zoals weergegeven in het geldende Beleidsregels Wmo gemeente Sittard-Geleen, Beleidsregels Wmo gemeente Beek en Beleidsregels Wmo gemeente Stein. • Handreiking Safehouses (Vng, 2024)
B3	Opdrachtnemer maakt gebruik van evidence-based en practice-based methodieken die effectief en passend zijn bij de ondersteuningsvraag van de Cliënt. Denk hierbij aan het “12 stappen van het Minnesota-model” of een andere gelijkwaardige methode door het Trimbosinstituut erkend.
B4	Wanneer Opdrachtnemer de in het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen vastgestelde voorwaarden en eisen niet of niet naar behoren nakomt, kan Opdrachtgever een Escalatieladder (bijlage 1c) toepassen. Het al dan niet invoeren van de Escalatieladder, als mede de wijze waarop deze wordt ingezet, is uitsluitend ter beoordeling van Opdrachtgever.
B5	Opdrachtnemer reflecteert op eigen handelen en leert hiervan: • Er is een intern meldings-/ registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. • Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door Professional(s). Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd de VIM meldingen opvragen. Deze dienen op het eerste verzoek te worden aangeleverd. Let op! Calamiteiten worden conform F2 (Meldplichten) gemeld.
B6	Opdrachtnemer heeft adequate kennis met betrekking tot verslavingszorg, financiën, zelfstandig wonen, participatie, sociale contacten, gezondheid e.d. om de ondersteuning te kunnen vormgeven.
B7	Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning in aansluiting op en in afstemming met het sociaal domein en voorliggende voorzieningen vanuit andere wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft in beeld welke voorliggende voorzieningen er zijn en maakt gebruik van voorzieningen uit het sociaal domein onder andere ten behoeve van uitstroom.
B8	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan formele inspecties door daartoe bevoegde toezichthouders en geeft tijdig en adequaat opvolging aan de daaruit voortvloeiende aanbevelingen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de ontvangen aanbevelingen en geeft daarbij expliciet aan wanneer deze gevolgen hebben voor de ondersteuning van de Cliënten van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer de aanbevelingen niet binnen de door de inspecterende organisatie gestelde termijn opvolgt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.
B9	Opdrachtnemer is verplicht maatregelen te treffen die de rechten en positie van de Cliënt beschermen en versterken, waaronder in ieder geval:

	• Het afhandelen van klachten. • Het organiseren van medezeggenschap, een Cliëntenraad of een vergelijkbaar platform, waarin de Cliënt kan participeren. • Het verantwoorden van de naleving van gestelde kwaliteitseisen, zoals genoemd onder B1 en B2.
B10	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure- en reglement, een werkend klachtenregistratiesysteem en wijst de Cliënt actief op de mogelijkheden om gebruik te maken van de klachtenprocedure. De klachtenregeling van de Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de basishnormen die de Wmo aan een behoorlijke klachtenregeling stelt, waaronder de maximum beslistermijn, verdagingsmogelijkheid, instellen van een klachtencommissie, mogelijkheid van hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid en verwijzingen. De klachtenregeling dient op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst op eerste verzoek te worden aangeleverd.
B11	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Cliëntcontact: • Beschikken over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten/ondersteuning uit te voeren. • De Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift en communiceren op een voor Cliënt begrijpelijke en toegankelijke manier. • Zich op vraag kunnen legitimeren. • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling hebben. • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de Cliënt respecteren en niet discrimineren op welke grond dan ook. • Binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid blijven. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in (tijdelijk of vast) dienst als voor ingehuurde krachten.
B12	Cliënten houden bij voorkeur gedurende de looptijd van de indicatie dezelfde begeleider. Alleen bij onvermijdelijke situaties (zoals ontslag, ziekte of langdurig verzuim) mag er gewisseld worden. In andere gevallen moet door Opdrachtnemer duidelijk worden uitgelegd waarom de wisseling nodig is.
B13	Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de gemeente geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit houdt in dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever gegevens aanlevert, vragenlijsten verspreidt, deelname van Cliënten bevordert en andere noodzakelijke medewerking verleent binnen de afgesproken tijd en conform de door Opdrachtgever gestelde richtlijnen en verplichtingen. Opdrachtnemer waarborgt daarbij de privacy van de Cliënten en werkt conform de geldende wet- en regelgeving.
B14	Opdrachtgever kijkt jaarlijks naar het 'gemiddeld aantal fte uit dienst in het betreffende jaar/gemiddeld aantal fte in datzelfde jaar'. Gegevens worden gehaald uit jaarverslagenzorg.nl of worden jaarlijks uitgevraagd door Opdrachtgever. Er wordt een norm gehanteerd < 25% in het kader van de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning.

	Een (constant) hoog verloop kan betekenen dat medewerkers ontevreden zijn, de werksfeer niet goed is, werkomstandigheden slecht zijn en/of de werkomgeving als onveilig wordt ervaren. Het verlooppercentage weerspiegelt de relatie van de onderneming met haar medewerkers en het heeft gevolgen voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning. Een hoog verloop is slecht voor onze cliënten (wisselen van ondersteuner).
B15	Als de Overeenkomst op enige manier voortijdig eindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor Cliënten te realiseren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de ondersteuning voor alle Cliënten ook die nog niet zijn overgedragen.
B16	Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de sociale omgeving, de leefomstandigheden én veiligheid van de Cliënt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer in staat zijn deze signalerende taak uit te voeren en hun signalering te rapporteren aan de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie.

C	Leveringseisen Safehouse
C1	Er is sprake van één (1) product Safehouse, waarvoor een etmaaltarief geldt. Dit is een gecombineerd product waarin: individuele begeleiding, collectieve begeleiding (dag- en eindafsluiting), groepsbegeleiding en bereikbaarheid en beschikbaarheid basis (binnen 30 min ter plaatse zijn) samengaan. Het is niet mogelijk om één van deze producten los aan te bieden.
C2	De ondersteuning (Safehouse) duurt maximaal één (1) jaar na de start van de ondersteuning (IWmo 305-bericht).
C3	Na verzending van de Leveringsopdracht (iWmo 301-bericht) door Opdrachtgever: • Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Cliënt; • Start Opdrachtnemer de levering zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand; • Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan in kennis met een iWmo 305-bericht, zie bijlage 1d Facturatieprotocol; • Het Ondersteuningsplan wordt conform C15 aangeleverd. Let op! Ondersteuning die wordt ingezet vóórdat een Leveringsopdracht is verstrekt, komt niet voor vergoeding in aanmerking. Ook na afloop van de looptijd van een Leveringsopdracht wordt ondersteuning niet vergoed, tenzij er een nieuwe Leveringsopdracht is afgegeven. Wanneer de Toegang echter vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven (dit mag ook per beveiligde e-mail) om alvast te starten met de ondersteuning, wordt deze ondersteuning wél vergoed.
C4	Opdrachtnemer betreft het sociale Netwerk van de Cliënt op zodanige manier dat dit bevorderlijk is voor het bereiken van de gestelde doelen en resultaten.

C5	Opdrachtgever hanteert het principe dat Cliënten met een indicatie Safehouse, direct na hun klinische opname doorstromen naar het Safehouse. Zij gaan dus niet eerst naar huis, om het risico op een terugval in verslaving te voorkomen. Wanneer directe doorstroom niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de Toegang van de Opdrachtgever.
C6	Binnen de door de Toegang vastgestelde doelen en resultaten heeft Opdrachtnemer de vrijheid om de ondersteuning naar eigen inzicht vorm te geven, met als doel deze zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen de vooraf vastgestelde maximale termijn van één (1) jaar, te realiseren. Als zich omstandigheden voordoen die de afgesproken doelen of de doorlooptijd beïnvloeden, treedt Opdrachtnemer zo snel mogelijk in overleg met de Toegang.
C7	Opdrachtnemer hanteert een Zerotolerancebeleid. Dit houdt in dat bij een terugval in verslaving, gebruik, bezit of handel in verdovende middelen, per direct tot beëindiging van de plaatsing in het Safehouse wordt overgegaan. Opdrachtnemer volgt de stappen onder het kopje “onmiddellijke beëindiging” uit het protocol “Weigering en beëindiging ondersteuning Safehouse” (bijlage 1e).
C8	Voor (overige) stagnaties in de ondersteuning wordt eveneens verwezen naar de stappen uit het protocol “Weigering en beëindiging ondersteuning Safehouse” (bijlage 1e).
C9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een eerstverantwoordelijke ondersteuner/ persoonlijk begeleider als aanspreekpunt voor de Cliënt en directe omgeving beschikbaar is. Deze medewerker werkt aan de individuele resultaten en monitort de voortgang van de (behaalde) doelen in het Ondersteuningsplan.
C10	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden aan desbetreffende Cliënt. Opdrachtnemer handelt dan volgens het protocol “Weigeren en beëindigingen ondersteuning Safehouse” (bijlage 1e).
C11	Opdrachtnemer is verplicht iedere Cliënt tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning.
C12	De Cliënt heeft de vrijheid om een gecontracteerde Opdrachtnemer te kiezen die de door hem benodigde ondersteuning biedt. De keuze van de Cliënt is voor de Opdrachtgever de basis van de verstrekking van de Leveringsopdracht. In samenspraak wordt de beste passende Opdrachtnemer gekozen.
C13	Opdrachtnemer garandeert 24/7 telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid. Als fysieke aanwezigheid buiten de geplande begeleidingsmomenten noodzakelijk is, wordt verwacht dat Opdrachtnemer binnen 30 minuten ter plaatse is. Opdrachtnemer plant de individuele begeleiding, groepsbegeleiding en collectieve begeleiding op werkdagen tussen 07.00 tot 21.00 uur. Zowel Cliënt als het Netwerk van de Cliënt kan Opdrachtnemer benaderen (ook in bijvoorbeeld het geval van overlast of dreigende escalatie). Opdrachtnemer maakt in het Ondersteuningsplan afspraken met Cliënt (en het Netwerk) over de inzet buiten normale werkdagen.

C14	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk zes (6) weken na start van de ondersteuning (IWmo 305-bericht) dat de doelen van de Cliënt zijn vertaald in een Ondersteuningsplan. Dit is nodig om de toekenning en de vorderingen te monitoren. Het Ondersteuningsplan wordt door Opdrachtnemer via een beveiligde e-mail gedeeld met de Toegang, waarbij rekening gehouden wordt met de privacyregels conform bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens. De Cliënt wordt hier van tevoren over geïnformeerd door de Toegang. Het Ondersteuningsplan is vormvrij, maar bevat in elk geval een toelichting ten aanzien van de volgende onderdelen: • Het tijdbestek waarin de resultaten uit de Beschikking worden behaald en wat hiervoor nodig is; • Het uitstroomadres waar de Cliënt bij een (onmiddellijke) beëindiging op terug kan vallen. Dit kan een eigen woning zijn of een tijdelijk woonadres bijvoorbeeld bij familie; • Bij het ontbreken van een eigen woning, de datum van aanmelding bij Housing; • De vaardigheden die de Cliënt moet ontwikkelen om abstinente en/of nuchter te blijven; • Hoe de Cliënt regie gaat nemen over zijn of haar eigen leven; • Hoe de Cliënt een dagelijks ritme krijgt aangeleerd, hoe een zinvolle daginvulling geboden wordt en hoe, indien van toepassing, de vaardigheden van een schoon, veilig en leefbaar huis worden aangeleerd; • Hoe de Cliënt werkt aan het vormgeven en herstellen van een steunend Netwerk; • De data met betrekking tot de evaluatiemomenten; • De afspraken met de Cliënt (en het Netwerk) over de inzet van ondersteuning buiten normale werkdagen, bijvoorbeeld in het geval van overlast of dreigende escalatie;
C15	Er vinden afhankelijk van de duur van de indicatie meerdere evaluatiemomenten plaats: • Drie (3) maanden na de start van de Ondersteuning, of indien nodig eerder; • Zes (6) maanden na de start van de Ondersteuning, of indien nodig eerder; • Uiterlijk 10 weken voor de einddatum van de indicatie. De laatste evaluatie is gericht op uitstroom. Evaluaties vinden naar inschatting van de Opdrachtgever fysiek of online plaats. Elke evaluatie wordt besproken met de Cliënt – en wanneer van toepassing - diens Netwerk. Er wordt een verslag door de Opdrachtnemer opgemaakt, dat ondertekend is door de Cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. Het evaluatieverslag is formatvrij, maar uit de evaluatie blijkt in ieder geval in hoeverre de afgesproken resultaten zijn behaald (indien van toepassing: gerealiseerde tussenstappen). Als een resultaat niet is behaald, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de motivering waarom het resultaat niet behaald is. De Opdrachtnemer beschrijft de manier waarop de gestelde resultaten alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld. In het laatste evaluatieverslag is er extra aandacht voor de nazorg en eventuele overdracht naar andere ondersteuningsvormen in de regio van terugkeer (zoals het voorliggend veld of geïndiceerde zorg of ondersteuning) waardoor een succesvolle uitstroom mogelijk is.

	Opdrachtgever plant aan het einde van de evaluatie een nieuw evaluatiemoment. De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het evaluatieverslag genoteerd. Het evaluatieverslag wordt altijd gedeeld met de Opdrachtgever, waarbij rekening wordt gehouden met de privacyregels conform bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens.
C16	Wanneer de ondersteuning stopt, ontvangt Opdrachtgever een eindverslag. Het eindverslag wordt vier (4) weken vóór de einddatum van de indicatie gedeeld met Opdrachtgever. Bij een onmiddellijke beëindiging wordt na maximaal zeven (7) werkdagen een eindverslag gedeeld. In het eindverslag wordt o.a. de stand van zaken met betrekking tot de volgende onderwerpen gedeeld (niet limitatief): • Datum einde ondersteuning • Reden uitstroom (negatieve of succesvolle uitstroom) • Vervolg huisvesting (maakt de Cliënt gebruik van het uitstroomadres) Er wordt rekening gehouden met de privacyregels conform bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens.
C17	Wanneer de Cliënt uitstroomt en nog ondersteuning nodig heeft waarvoor een indicatie noodzakelijk is, is er altijd sprake van een warme overdracht. Met een warme overdracht bedoelen we een persoonlijk en zorgvuldig proces waarbij informatie over de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt, met toestemming van de Cliënt, wordt gedeeld tussen partijen. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen en situatie van de Cliënt. Het doel is een soepele overgang en continuïteit in de ondersteuning te waarborgen.
C18	Opdrachtgever hecht veel belang aan de effectiviteit van de ondersteuning voor alle doelgroepen en aan een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Uit diverse onderzoeken blijkt dat voor de effectiviteit van de ondersteuning belangrijk is dat Cliënt een 'klik' ervaart met zijn vaste begeleider. Opdrachtgever vindt het daarom belangrijk dat Opdrachtnemer in de toewijzing van de (vaste) begeleider rekening houdt met dit principe.

D	Eisen aan inzet van personeel incl. ervaringsdeskundige, stagiaires en vrijwilligers
D1	Levering van de ondersteuning vindt plaats door inzet van gekwalificeerde medewerkers. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat Professional(s), kennis hebben van alle eisen genoemd in het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen, die van belang zijn voor de uitvoering van de ondersteuning. Hiertoe dient Opdrachtnemer de documenten minimaal aan Professional(s) (digitaal) beschikbaar te stellen, zodat medewerkers deze altijd kunnen inzien.
D2	Ervaringsdeskundigen, werkzaam in (vast) dienstverband of als zzp'er, dienen minimaal te beschikken over een mbo-niveau 4 Zorg & Welzijn-diploma. Zonder juist diploma kunnen zij uitsluitend als vrijwilliger worden ingezet (zie H 8).
D3	Opdrachtnemer verklaart dat hij zich zal houden aan alle verplichtingen die hij heeft op grond van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Dit geldt eveneens in het geval Opdrachtnemer gebruik maakt van

	Onderaannemer(s) en/of derden.
D4	Opdrachtnemer betaalt al zijn medewerkers (zowel vaste als tijdelijke medewerkers, ingehuurd personeel inclusief zzp'ers) integraal conform de in de cao GGZ vastgelegde beloningsregels.
D5	Opdrachtnemer beschikt over deskundig personeel met het juiste opleidingsniveau. Voor de uitvoering van het product Safehouse wordt een mix ingezet die bestaat uit 40% hbo-geschoolde Zorg en Welzijn Professional(s) en 60% mbo-niveau 4 geschoolde Zorg en Welzijn Professional(s). Onder een hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan: Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Social Work (SW), Sociaal Verpleegkundige (SV), Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV), Orthopedagogiek of gelijkwaardig. Onder een mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan: Sociaal Pedagogische Werk (SPW), Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Social Work (SW), Sociaal Verpleegkundige (SV), Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV), Orthopedagogiek of gelijkwaardig.
D6	Opdrachtnemer kan op vraag van Opdrachtgever aantonen dat medewerkers worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren taken.
D7	Opdrachtnemer heeft een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en past dit toe. Opdrachtnemer voert evaluatie- en ontwikkelgesprekken met medewerkers.
D8	Opdrachtnemer dient bij nieuwe medewerkers voor aanvang van het dienstverband een verklaring omtrent gedrag (VOG) van maximaal drie (3) maanden oud op te vragen en te registreren. Daarnaast dient Opdrachtnemer voor alle bestuurders (conform uittreksel KvK) in het bezit te zijn van een VOG van maximaal drie (3) jaar oud. Voor ondersteuners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, ZZP'ers, stagiair(e)s en vrijwilligers) die direct contact hebben met cliënten en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen geldt voor de VOG het screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier". Als Opdrachtnemer redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een VOG, verlangt hij dat die persoon zo spoedig mogelijk een VOG overlegt, die niet ouder is dan drie (3) maanden. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen zeven (7) kalenderdagen bewijs van de in dit artikel bedoelde verklaringen en registraties.
D9	Vrijwilligers, personeel dat niet voldoet aan de opleidingseisen en stagiair(e)s mogen niet worden ingezet voor declarabele uren. Als Opdrachtnemer vrijwilligers, personeel dat niet voldoet aan de opleidingseisen of stagiair(e)s aanvullend wil inzetten hoeft hiervoor door Opdrachtgever geen toestemming te worden verleend. De inzet van vrijwilligers, personeel dat niet voldoet aan de opleidingseisen en/of stagiaires mag nooit ten kosten gaan van de professionele bezetting.

	Als Opdrachtnemer aanvullend gebruik maakt van vrijwilligers, personeel dat niet voldoet aan de opleidingseisen en/of stagiair(e)s draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de Dienstverlening wordt geborgd. Opdrachtnemer dient vrijwilligers, stagiair(e)s en medewerkers die niet voldoen aan de opleidingseisen te faciliteren en actief te begeleiden. Er wordt door de Opdrachtnemer vastgelegd welke werkzaamheden en taken door hen mogen worden uitgevoerd met in achtneming van wet- en regelgeving. Bij de inzet van vrijwilligers worden de uitgangspunten van het keurmerk 'Goed geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) gevolgd. Link: Vrijwillige Inzet Goed Geregeld
--	---

E	Informatie en communicatie (contractmanagement)
E1	Namens Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Overeenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Het Contract- en Leveranciersmanagementteam (CM-LM) van Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.
E2	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, Opdrachtgever binnen één (1) werkdag van die omstandigheden per (beveiligde) e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
E3	De contractmanager van Opdrachtgever gaat in principe ieder half jaar met Opdrachtnemer in gesprek (het contractmanagementgesprek), tenzij anders overeen te komen.
E4	Opdrachtgever zal monitoren en sturen op in ieder geval de volgende onderdelen, welke verder zijn uitgewerkt in bijlage 1h (Kritische Prestatie Indicatoren): • Start ondersteuning • Reden stop ondersteuning (eindverslag) • Negatieve of succesvolle uitstroom • Klachten (overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling (inclusief termijnen). De periode tussen het toewijzen van ondersteuning (301 bericht) en de start van de ondersteuning (305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel. De (eventuele) wachttijd tussen de Leveringsopdracht en het starten van de ondersteuning dient door de Opdrachtnemer te worden bijgehouden. Wanneer Opdrachtgever het nodig acht, dient Opdrachtnemer de benodigde informatie om bovengenoemde punten te kunnen monitoren aan te leveren.

	Een overzicht van de klachten en de afhandeling van de klachten wordt door opdrachtnemer uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het contractgesprek aangeleverd bij de contractmanager van Opdrachtgever.
E5	We willen samen de transformatie vormgeven. Als voor deze opgave noodzakelijk blijkt de gestelde KPI's te wijzigen of aan te vullen, is de Opdrachtgever gerechtigd de KPI's te wijzigen of aan te vullen. Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar Wmo-voorzieningen. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer: • De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren. • Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering. • Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van werken, meten of sturen vereisen. • Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de ondersteuning. Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van het contract, tenzij anders overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is om de prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.
E6	Opdrachtgever kan jaarlijks een fysieke overlegtafel organiseren waarvoor alle gecontracteerde Opdrachtnemers worden uitgenodigd. Deelname hieraan is verplicht.

F	Meldplichten
F1	Opdrachtnemer werkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In geval van een incident, zoals omschreven in de artikelen 33 en 34 Algemene verordening gegevensbescherming, dient Opdrachtnemer onverwijld het College van B&W van Opdrachtgever, waar de Cliënt ingezetene is te informeren conform bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens.
F2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat toezicht op uitvoering van de ondersteuning, welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd. Opdrachtgever heeft de GGD Zuid-Limburg aangewezen als toezichthouder calamiteiten. Opdrachtnemer is verplicht om calamiteiten, misbruik of geweld binnen drie werkdagen na de gebeurtenis te melden bij de GGD Zuid Limburg. Bij de melding volgt Opdrachtnemer het Protocol calamiteitentoezicht te volgen. Als de calamiteit plaatsvindt bij een Onderaannemer, zal de Hoofdaannemer zorgdragen voor melding bij de GGD. Het meldprotocol Wmo calamiteit, misbruik of geweld GGD Zuid Limburg-Wmo toezicht is te vinden op: Meldprotocol WMO

	Verder meldt Opdrachtnemer actief bij opdrachtgever situaties met: a. (Potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening en/of; b. (Potentiële) verstoring van de Openbare Orde & Veiligheid en maatschappelijke onrust waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen. Bij de bovenstaande meldingen verstrekt Opdrachtnemer de gegevens die voor het onderzoek van de melding nodig zijn. Wanneer nodig maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over het informeren van direct betrokkenen, andere overheidsdiensten, of andere Professional(s), bindende afspraken over informatie richting pers en media en het verstrekken van informatie aan politiek verantwoordelijken. De termijn waarbinnen de melding plaatsvindt, moet passend zijn bij de ernst van de situatie. De verdere opvolging van mogelijke acties na de calamiteit wordt uitgevoerd door de gemeentelijke toezichthouders.
F3	De Opdrachtnemer werkt volgens de landelijke en meest recente versie van de "Handreiking zelfmoordpreventie voor de sociaaleconomische sector" (Stichting 113) en werkt bij een vermoeden van mogelijke suïcideplannen conform de uitgangspunten van deze handreiking. Link: Homepage 113 Zelfmoordpreventie

G	Organisatie
G1	Bij de inzet van Onderaannemers berekent Opdrachtnemer uitsluitend de daadwerkelijke kosten van diensten die zij levert door aan de Onderaannemer. Dit kan tot een maximum van 20% van het tarief wat zij door Opdrachtgever uitgekeerd krijgt. In geval van onderaanneming betaalt Opdrachtnemer tenminste 80% van de door haar ontvangen gelden van Opdrachtgever door aan de Onderaannemer. Dit, zodat de onderaannemer kan blijven voldoen aan de algemeen verbindend verklaarde cao GGZ en in staat is een deel van de eigen overhead te dekken. De afspraken rondom de inzet van Onderaannemers worden onder kopje I (Eisen Onderaannemers) toegelicht.
G2	Opdrachtnemer leeft de meest recente gepubliceerde Governancecode Zorg na. Link: www.governancecodezorg.nl.
G3	Opdrachtnemer is transparant over de besteding van de ter beschikking gestelde maatschappelijke middelen en kan de besteding verantwoorden. Dit omvat ook transparantie over de gelden, ongeacht de benaming (denk aan bezoldiging, management fee, dividenden, vergoedingen voor diensten et cetera) die natuurlijke personen met invloed of financieel belang bij Opdrachtnemer (bestuurders/eigenaren/aandeelhouders/ultimate beneficial owner(s)) ontvangen van Opdrachtnemer en, als Opdrachtnemer onderdeel is van een groep, ook via aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen. Op verzoek geeft Opdrachtnemer inzicht in de hoogte van deze bedragen.

H	Eisen aan Onderaanneming
H1	Opdrachtnemer maakt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor het aan- en afmelden van een Onderaannemer gebruik van een door Opdrachtgever aangeleverd format. Wanneer de Overeenkomst is ingegaan, mag Opdrachtnemer slechts een Onderaannemer vervangen na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Wanneer een Onderaannemer stopt, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de ondersteuning van de Cliënten.
H2	Het onderaannemerschap wordt niet met terugwerkende kracht ingezet.
H3	Opdrachtgever kan gemotiveerd het verzoek tot onderaanneming afwijzen.
H4	Opdrachtnemer houdt minimaal 1 x per kwartaal een evaluatie met de Onderaannemer(s). Jaarlijks worden de jaarcijfers door de Opdrachtnemer bij de Onderaannemer opgevraagd en worden de financiële geschiktheidseisen (uit bijlage 3) door de Opdrachtnemer beoordeeld en op verzoek gedeeld met Opdrachtgever. De onderaannemersovereenkomst wordt voor verlenging, op verzoek samen met de jaarcijfers, voorgelegd aan Opdrachtgever.

I	Eisen aan Locatie
I1	De Cliënt betaalt zelf de huurkosten. Op geen enkele manier mag (een deel van) het ter beschikking gestelde budget worden ingezet om (delen van) de woonlasten (huur, gas/water/licht etc.) te compenseren.
I2	De hoogte van de huur tijdens het verblijf in het Safehouse moet in verhouding staan tot het aangeboden, conform het woningwaarderingstelsel, zoals geregeld in de Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte, zie hiervoor onder andere: Hoeveel huur betaal ik maximaal voor mijn woning? Rijksoverheid.nl en http://www.huurcommissie.nl Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan een onderbouwing van de huurprijs altijd worden opgevraagd, door zowel Cliënt als Opdrachtgever.
I3	Het Safehouse dient gevestigd te zijn op een locatie in Limburg en of Brabant waar de functie is toegestaan volgens het Omgevingsplan.
I4	De locatie Safehouse voldoet aan de wettelijke eisen en is aangepast aan de (kwetsbaarheid van de) doelgroep, waaronder niet uitsluitend wordt verstaan; zit-/slaapvoorzieningen die zijn aangepast aan de hulpbehoefte van de Cliënten.
I5	In het geval Opdrachtnemer een zelfstandige woonruimte aan de Cliënt verhuurt, dienen de hoogte van de huur en de huurvoorwaarden zodanig te zijn, dat de Cliënt in aanmerking kan komen voor huurtoeslag, conform de regels van de Belastingdienst, zie hiervoor de website van de Belastingdienst. Zie eisen aan zelfstandige woonruimte op de site van de Belastingdienst. Zie: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/kan-ik-huurtoeslag-krijgen

I6	Als een Cliënt een eigen (huur)woning heeft en het noodzakelijk is deze woning aan te houden, kan er sprake zijn van dubbele huurlasten. Wanneer de Cliënt niet in staat is deze dubbele huurkosten zelf te dragen, kan er een aanvraag voor bijzondere bijstand voor dubbele huur worden ingediend bij de gemeente van inschrijving (gemeenten Sittard-Geleen, Beek of Stein). Bij een inkomen hoger dan 110% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm en/of een vermogen hoger dan de van toepassing zijnde vermogensgrens, kan er sprake zijn van draagkracht. In dat geval zal cliënt (een deel van) de dubbele huurlasten zelf moeten betalen. NB. Het is van belang om de aanvraag voor bijzondere bijstand tijdig in te dienen, aangezien de doorlooptijd gemiddeld acht weken bedraagt.
----	---