

Programma van Eisen
Safehouses beschermd wonen
Regio IJssel-Vecht



Inhoudsopgave

1.	Algemene eisen en wettelijke verplichtingen	3
2.	Tevredenheidsonderzoek.....	5
3.	Personeel (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires)	5
4.	Onderaanneming	6
5.	Accommodatie	7
6.	Toezicht	7
7.	Uitvoering en levering Ondersteuning	7
8.	Communicatie en contractmanagement	9
9.	Administratie, declaratie, betaling en verantwoording	9

1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen

1.1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst, het Inkoopdocument Safehouses inclusief bijlagen, waaronder dit Programma van Eisen, van Opdrachtgever.
1.2	Opdrachtnemer houdt zich aan wet- en regelgeving, verdragen en richtlijnen in het algemeen en specifiek de Wmo 2015 en stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en kwaliteitseisen en handelt ernaar.
1.3	Opdrachtnemer is bekend met en houdt zich aan de VNG <u>handreiking safehouses</u>
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat zij voldoet aan de landelijke kwaliteitseisen die ten aanzien van de Ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving van toepassing op Beschermd wonen. Opdrachtnemer heeft één of meerdere landelijke kwaliteitscertificaten, zoals VSK, ISO en/of HKZ.
1.5	Opdrachtnemer neemt kennis van en handelt naar de verordeningen Sociaal Domein van de Gemeenten.
1.6	Opdrachtnemer onderschrijft de uitgangspunten die zijn genoemd in de Regiovisie beschermd wonen en maatschappelijke opvang 2022-2032 van de Regio IJssel-Vecht d.d. 21 september 2021.
1.7	Opdrachtnemer voldoet aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgelegd in de meest recente Governancecode Zorg. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
1.8	Opdrachtnemer handelt conform de Wet integere bedrijfsvoering zorgaanbieders (Wibz).
1.9	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet normering topinkomens (WNT).
1.10	Opdrachtnemer gaat bewust om met de financiële middelen en maakt geen maatschappelijk onverantwoorde winsten. Bij winsten hoger dan 10% kan Opdrachtgever een onderzoek instellen.
1.11	Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

1.12 Opdrachtnemer conformeert zich aan de algemene normen voor een verantwoorde bedrijfsvoering: • Geen leningen te verstrekken die geen verband houden met de te leveren zorg of niet zijn voorzien van een zekerheidsstelling en die niet 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 af te dragen die niet marktconform zijn of die niet voldoen aan landelijke richtlijnen ten aanzien van reële vergoedingen in de zorg; • Geen bedragen te onttrekken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, of niet marktconforme wijze.
1.13 Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever direct op de hoogte indien sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves, een liquiditeitsprobleem, negatieve exploitatieresultaten of andere (financiële) problemen die de continuïteit van de Ondersteuning kunnen beïnvloeden. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. Opdrachtgever heeft het recht om een (extern) (accountants)onderzoek in te stellen.
1.14 Opdrachtnemer heeft kwaliteitsbewaking in zijn organisatie verankerd en past deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst toe. Opdrachtnemer werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend gecertificeerd kwaliteit managementsysteem dat 1) toeziet op borging van de kwaliteit van de organisatie en 2) een kwaliteitstoetsing bevat door middel van een externe audit uitgevoerd door een geaccrediteerde instelling.
1.15 Opdrachtnemer beschikt over een adequate <u>klachtenprocedure</u> conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg WKKGZ, welke laagdrempelig en kosteloos is ingericht voor de Bewoner.
1.16 Opdrachtnemer heeft een vastgestelde <u>meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die bijdraagt aan het zo snel mogelijk bieden van Ondersteuning.
1.17 Opdrachtnemer heeft een vastgesteld <u>calamiteiten protocol</u> voor meldingen van incidenten en/of geweld tijdens de Ondersteuning. Alle medewerkers en bewoners zijn op de hoogte van het protocol en handelen hiernaar. In het protocol is duidelijk omschreven op welke wijze calamiteiten gemeld moeten worden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is op de hoogte van de calamiteitenregeling van Opdrachtgever en handelt hiernaar.
1.18 Opdrachtnemer voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
1.19 Opdrachtnemer is in bezit van een <u>Verklaring Omtrent Gedrag</u> van de Rechtspersoon. Opdrachtnemer is tevens in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (niet ouder dan drie (3) maanden voor start werkzaamheden) van alle medewerkers (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke

gegevens voor zover zij beroepskrachten en andere personen zijn die beroepsmatig met Bewoners in contact kunnen komen.
1.20 Het is voor Opdrachtnemer, hulpverleners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Bewoner of Opdrachtgever.
1.21 Opdrachtnemer is verplicht tot een juiste registratie van bestuurders en/of toezichthoudend orgaan in het Handelsregister en geeft wijzigingen in deze registratie direct door aan Opdrachtgever.
1.22 Aan het einde van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.

2. Tevredenheidsonderzoek

2.1 Opdrachtnemer laat één (1) keer per twee (2) jaar door een onafhankelijk bureau een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten.
2.2 Opdrachtnemer laat één (1) keer per twee (2) jaar een medewerker tevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten.
2.3 Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe een cliënttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de Bewoners met indicatie Safehouses binnen de organisatie van Opdrachtnemer.

3. Personeel (loondienst, inhuur, vrijwilligers, stagiaires)

3.1 Opdrachtnemer garandeert voldoende opgeleid en gekwalificeerd personeel in te zetten conform de eisen zoals gesteld in het inkoopdocument en andere bijbehorende bijlage.
3.2 Opdrachtnemer betaalt haar personeel minimaal uit volgens de van toepassing zijnde cao.
3.3 Opdrachtnemer stelt o.a. de volgende eisen aan het personeel: • Personeel houdt zich aan de voor hen geldende beroepscode. • Een getekende geheimhoudingsverklaring van toepassing op de functie. • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling. • Culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Bewoner worden gerespecteerd. • Discretie en een integere houding. • Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
3.4 Opdrachtnemer kan naast professionele medewerkers een gediplomeerde

	<u>ervaringsdeskundige</u> inzetten, als hij/zij is opgeleid tot ervaringsdeskundige op minimaal mbo-4 niveau of een ervaren mbo-3 professional. Een ervaringsdeskundige die niet is opgeleid tot ervaringsdeskundige kan alleen ingezet worden als vrijwilliger. <u>Vrijwilligers</u> van Opdrachtnemer staan onder directe aansturing van een hbo-professional en kunnen nooit ingezet worden ter vervanging van een professional.
3.5	Voor verblijf, groepsbegeleiding en individuele ondersteuning en toezicht geldt dat aanbieder naast mbo-4-professionals of een ervaren mbo-3 professional beschikt over voldoende hbo-professionals (minimaal één (1) hbo op vier (4) mbo-4 professionals).
3.6	Een hbo-professional heeft de eindverantwoordelijkheid over de individuele trajecten (de ondersteuning, het ondersteuningsplan en de uitvoering).
3.7	Opdrachtnemer borgt en verbetert de dienstverlening door de kennis van het personeel systematisch en aantoonbaar te onderhouden en te ontwikkelen middels trainingen en bijscholing van het personeel. Hiervoor heeft Opdrachtnemer een <u>opleidingsplan</u> .

4. Onderaanneming

4.1	Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van een deel van de Ondersteuning, waarvoor de Opdrachtnemer zelf geen expertise of deskundigheid heeft, een Onderaannemer inzetten.
4.2	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de door de Onderaannemer geleverde Ondersteuning.
4.3	Opdrachtnemer garandeert dat de Ondersteuning door de Onderaannemer(s) voldoet aan alle eisen gesteld in de Raamovereenkomst.
4.4	De inschakeling van een Onderaannemer geschiedt op eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en doet niets af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer uit deze Raamovereenkomst.
4.5	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de Onderaannemer desgevraagd aan Opdrachtgever respectievelijk de Gemeente alle inlichtingen en informatie verstrekt die Opdrachtnemer zelf ook dient te verstrekken, alsmede alle informatie die Opdrachtgever respectievelijk de Gemeente verlangt over de verhouding tussen Opdrachtnemer en de Onderaannemer.
4.6	Opdrachtnemer blijft bij inschakeling van een Onderaannemer ook verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de verleende Ondersteuning onder deze Raamovereenkomst (waaronder declaraties en het indienen van verantwoordingen).
4.7	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever informatie over de Onderaannemers die worden ingezet in kader van de Ondersteuning.

5. Accommodatie

5.1	De accommodatie van Opdrachtnemer waar Bewoners gebruik van maken voldoet aan alle wettelijke ruimtelijke en veiligheidseisen voor huisvesting, milieu en hygiëne.
5.2	De accommodatie is zodanig ingericht dat methodisch gewerkt kan worden aan het vergroten van zelfstandigheid.
5.3	Bewoners beschikken over een eigen woonruimte binnen de accommodatie. De accommodatie beschikt daarnaast over gemeenschappelijke ruimte(n).

6. Toezicht

6.1	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in kennis van rapporten door de inspectie IGZ, sociale recherche of toezichthouder GGD uitgebracht.
6.2	Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan uitvoering van proactief of signaal gestuurd rechtmatigheidsonderzoek door toezichthouders in opdracht van de Opdrachtgever.
6.3	Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan uitvoering van proactief of signaal gestuurd kwaliteitsonderzoek door toezichthouders in opdracht van Opdrachtgever.

7. Uitvoering en levering Ondersteuning

7.1	Opdrachtnemer dient het product Safehouses zoals omschreven in de productomschrijving te kunnen aanbieden.
7.2	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Ondersteuning 24 uur per dag 7 dagen in de week ook tijdens weekenden, algemeen erkende feestdagen en tijdens vakantieperiodes.
7.3	Opdrachtnemer start niet eerder met de Ondersteuning alvorens daar door middel van een 301 Toewijzingsbericht toestemming voor is gegeven, met uitzondering van crisis en met uitzondering van buitengewone situaties bij Gemeente, waardoor tijdige verzending van 301 wordt belemmerd. In deze buitengewone situatie start Opdrachtnemer niet eerder dan wanneer Gemeente schriftelijke toestemming heeft gegeven voor start Ondersteuning.
7.4	Opdrachtnemer werkt actief samen met ketenpartners op het gebied van zorg en welzijn en partners in het voorliggend veld.
7.5	Het actief benaderen van potentiële Bewoners door Opdrachtnemer is niet toegestaan.
7.6	Opdrachtnemer zet gerichte Ondersteuning in om doelen uit het Ondersteuningsplan te realiseren.

7.7	Opdrachtnemer levert Ondersteuning passend bij de situatie van Bewoner. Daarbij wordt rekening gehouden met godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond van Bewoners.
7.8	Opdrachtnemer zorgt zoveel mogelijk voor vaste begeleiders die de Ondersteuning aan Bewoners leveren.
7.9	Opdrachtnemer maakt, indien mogelijk, gebruik van informele Ondersteuning uit het netwerk van de Bewoner.
7.10	Tijdens de looptijd van het contract kan een onderbouwing van de huurprijs te allen tijde opgevraagd worden, door zowel Bewoner, Toegang, als (centrum)gemeente.
7.11	Vanaf de twaalfde kalenderdag van afwezigheid wordt het afwezigheidstarief toegepast. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen aaneengesloten of verspreide afwezigheid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de administratie met betrekking tot de afwezigheid van Bewoner en de afstemming hierover met de Toegang.
7.12	De Opdrachtnemer meldt de afwezigheid van meer dan elf kalenderdagen voorafgaand aan de twaalfde dag aan de verantwoordelijke Lokale Toegang. De volgende zaken wordt besproken: - De reden van afwezigheid; - De totale duur van afwezigheid; - Het terugkeerperspectief van de Bewoner naar de woonlocatie; - De toepassing van het afwezigheidstarief na de elfde dag.
7.13	Opdrachtnemer informeert de gemeente die de Beschikking heeft afgegeven binnen 24 uur over voortijdig beëindigen van de ondersteuning. De Opdrachtnemer legt in het intakeverslag vast, waar betrokkene naar toe gaat bij negatieve uitstroom.
7.14	Opdrachtnemer kan de Ondersteuning aan Bewoner niet meer declareren bij Opdrachtgever en beëindigd indien van toepassing de Ondersteuning: • Vanaf het moment dat de Toewijzing van desbetreffende Bewoner is verlopen; • Vanaf het moment dat Bewoner geen ingezetene meer is van de Gemeente waarvan de Toewijzing afkomstig is; • Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Bewoner; • Wanneer de Bewoner is overleden; • Als in overleg met de Bewoner is besloten dat de Ondersteuning niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en Bewoner daarover tevreden is. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever; • Op grond van zwaarwegende redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Ondersteuning te beëindigen; • Als Bewoner ondersteuning ontvangt vanuit de Wlz of andere wetgeving.

8. Communicatie en contractmanagement

8.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben vaste contactpersonen en leggen dit vast in het gezamenlijk nog op te stellen contractmanagementplan.
8.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.
8.3 Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Ondersteuning. Opdrachtnemer is niet gerechtigd (extra) kosten hiervoor aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
8.4 Minimaal één (1) keer per jaar vindt een accountgesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt o.a. de dienstverlening van de Opdrachtnemer besproken en geëvalueerd. De basis voor de gesprekken wordt aangegeven in het contractmanagementplan.
8.5 Opdrachtnemer neemt actief deel aan de overlegtafel safehouses beschermd wonen, regio IJssel-Vecht. In dit overleg wordt de inhoud en kwaliteit van de Ondersteuning besproken en veranderingen volgt en implementeert.
8.6 Opdrachtnemer beschikt over een website waarop het actuele ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de Bewoner contact op kan nemen, is beschreven. Op de website moet minimaal staan: • Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan Bewoners; • De klachtenregeling van de Opdrachtnemer; • Hoe de Opdrachtnemer omgaat met privacy van Bewoners en de wijze waarop persoonsgegevens verwerkt worden; • Aan welk keurmerk de Opdrachtnemer voldoet en de geldigheidsdatum van de certificering; • De NAW-gegevens van Opdrachtgever, een algemeen emailadres en telefoonnummer(s).

9. Administratie, declaratie, betaling en verantwoording

9.1 Opdrachtnemer maakt gebruik van de meest actuele versie van het iWmo-berichtenverkeer. Partijen gebruiken de meest actuele versie van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
9.2 Opdrachtnemer houdt zich aan de meest actuele versie van het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) inspanningsgericht.
9.3 Opdrachtnemer kan geen btw verhalen op Opdrachtgever. De tarieven zijn vrijgesteld van btw.

9.4	Opdrachtnemer declareert uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van een maand via iWmo berichtenverkeer. De declaratie wordt ingediend bij Gemeente die middels een Toewijzing Opdracht heeft verstrekt.
9.5	Opdrachtgever betaalt de declaratie na ontvangst en controle binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de declaratiedatum.
9.6	De aanspraak van Opdrachtnemer op betaling vervalt wanneer een declaratie later dan 90 dagen na de maand waarin de Ondersteuning is verleend ontvangen is door Opdrachtgever.
9.7	Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van Ondersteuning die niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend.
9.8	Opdrachtnemer mag alleen de daadwerkelijk geleverde zorg en no-show declareren bij Opdrachtgever onder voorwaarden zoals vermeld in de productomschrijving Safehouses IJssel-Vecht.
9.9	Het afwezigheidstarief wordt vanaf de twaalfde kalenderdag gedeclareerd door Opdrachtnemer voor de betreffende Bewoner. Op de productcode van het afwezigheidstarief.
9.10	Bij het afwezigheidstarief stuurt de Lokale Toegang een mail naar de backoffice Zwolle met in de CC de backoffice van de aanbieder met hierin: - Startdatum van afwezigheidstarief - Verwachte einddatum van de afwezigheid - Productcode afwezigheidstarief
9.11	Voor het 305 Startzorg bericht houdt Opdrachtnemer de feitelijke start van de Ondersteuning aan. Onder de feitelijke start van de Ondersteuning wordt verstaan de datum van de eerste dag van verblijf na toetsing en acceptatie. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (Wmo305) binnen vijf (5) dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na toetsing en acceptatie.
9.12	Voor het 307 Stopzorg bericht houdt Opdrachtnemer het feitelijke eind van de Ondersteuning aan. Onder het feitelijke eind van de Ondersteuning wordt verstaan de datum van de laatste dag van verblijf. Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (Wmo307) binnen vijf (5) dagen na de laatste Ondersteuning.
9.13	Opdrachtnemer kan geen rente in rekening brengen indien Opdrachtgever de betalingen om reden heeft opgeschort. Het recht van Opdrachtgever om tot opschorting over te gaan laat onverlet haar recht om daarnaast terug te vorderen of te verrekenen.
9.14	Het algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo is van toepassing. Eventuele wijzingen in het protocol worden tijdig gecommuniceerd door Opdrachtgever. De financiële verantwoording moet voor 01 maart van het jaar t+1 binnen zijn bij Opdrachtgever. De controle verklaring van de accountant moet voor 01 april van het jaar t+1 worden aangeleverd.