

Concept Uitvoeringseisen Beschermd wonen

Uitvoeringseisen zijn eisen waar de aanbieder tijdens de uitvoering van de overeenkomst aan dient te voldoen. In deze fase van de aanbesteding gaat het om concept uitvoeringseisen welke tijdens de mondelinge nota van inlichtingen nog besproken worden. De definitieve versie van de uitvoeringseisen wordt gepubliceerd tegelijkertijd met de tweede nota van inlichtingen. De uitvoeringseisen maken integraal deel uit van de inkoopdocumenten en de overeenkomst. De eisen zijn onderverdeeld in:

1. Algemene eisen
2. Wet- en regelgeving
3. Kwaliteit en toezicht
4. Ondersteuning
5. Governance, sturing en werken met onderaannemers en/of combinanten
6. Samenwerking
7. Rechtmatigheid
8. Privacy
9. Diversiteit
10. MVOI/SROI
11. Duurzaamheid
12. Parkeerbeleid

Eis	Algemene eisen
1.	De aanbieder is bekend met het beleid, de verordeningen en de nadere regels en/of beleidsregels van de gemeenten in de regio Amersfoort op het gebied van Wmo en aanverwant beleid en handelt hiernaar.
2.	De aanbieder heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning in alle gemeenten binnen de regio Amersfoort. Dit betekent dat inwoners die door de Centrale Toegang zijn doorverwezen voor producten beschermd wonen niet mogen worden geweigerd. Indien op het moment van verwijzing naar beschermd wonen nog geen passende plek beschikbaar is, wordt in overleg met de Centrale Toegang gezocht naar een tijdelijke of alternatieve vorm van ondersteuning. Voor het aanbieden van een pauzeplek is de aanbieder niet verplicht dit in de gemeente van herkomst te doen.
3.	De aanbieder informeert proactief de regio per omgaande over wijzigingen die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de overeenkomst.
4.	De aanbieder dient te beschikken over een eigen AGB-code.
5.	De aanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie op het gebied van zorg of welzijn.

6.	De aanbieder meldt binnen een week bij opdrachtgever indien er sprake is van een lopend onderzoek of maatregel door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Fiscale Inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD) of de Nederlandse Arbeidsinspectie (Inspectie SZW). Deze eis beperkt zich niet tot de gecontracteerde dienstverlening maar tot alle activiteiten van de aanbieder inclusief onderzoek naar haar medewerkers. Als blijkt uit onderzoek dat de melding ongegrond is dan voegen we dit toe aan het dossier.
7.	De aanbieder gebruikt een gevalideerde vragenlijst voor de effectmeting waaraan landelijke benchmark is gekoppeld voor vergelijking van de eigen resultaten met landelijke uitkomsten. De aanbieder gebruikt de binnen zijn beroepsgroep algemeen gebruikelijke gevalideerde vragenlijst.

Eis	Wetten en regelgeving
8.	De aanbieder dient te allen tijde te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving.
9.	De aanbieder voldoet en houdt zich aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De aanbieder dient in dit kader ook veilig te communiceren. Bij het verwerken van persoonsgegevens van de inwoners wordt de privacywet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de regio en aanbieder in acht genomen. In de overeenkomst (zie bijlage van dit inkoopdocument) zijn de voorwaarden voor de verwerkingen persoonsgegevens vastgelegd.
10.	De aanbieder conformeert zich aan de meldcode huiselijk geweld, en kindermishandeling die beschreven is in de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. De aanbieder werkt mee aan een Multidisciplinaire Aanpak (MDA++) van kindermishandeling, huiselijk en seksueel geweld.
11.	De aanbieder houdt zich aan de Zorgbrede Governancecode 2022.
12.	De aanbieder houdt zich aan de van toepassing zijnde Cao's te weten: CAO-GGZ, CAO-Sociaal werk, CAO-gehandicaptenzorg, en CAO-VVT <u>en CAO Jeugdzorg</u> .
13.	De aanbieder beschikt over een vastgelegde vorm van medezeggenschap van inwoners die voldoet aan de eisen die de wetgeving (WMCZ) daaraan stelt.
14.	De aanbieder dient 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.

Eis	Kwaliteit en toezicht
15.	De aanbieder dient te voldoen aan de kwaliteitseisen zoals vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), in de nog te sluiten overeenkomst van deze opdracht en de Wmo-verordeningen van de gemeenten.
16.	De aanbieder werkt aan kwaliteitsverbetering en borgt dit met een goed werkend kwaliteitssysteem dat erkend is, en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing via externe audits. Mogelijkheden zijn: kwaliteitscertificaten ISO 9001, HKZ, NEN 15224 waarbij het certificaat is afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie), het Kwaliteitslabel Sociaal werk of het kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg passend bij de ondersteuning die geboden wordt.
17.	Het toezicht op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning wordt uitgevoerd door een door de gemeenten gecontracteerde toezichthouder conform artikel 6.1 van de Wmo 2015. Voor de gemeenten in de regio (m.u.v. Nijkerk) geldt het toetsingskader dat is opgesteld door GGD regio Utrecht. Dit is te vinden op de site van GGDrU: https://ggdru.nl/thema/professionals-ggd/wmotoezicht/ . Voor de gemeente Nijkerk, die het toezicht heeft belegd bij GGD Gelderland-Noord, delen we de link waar alle gegevens te vinden zijn voor de start van de overeenkomst.
18.	<p>De aanbieder hanteert een vastgestelde klachtenregeling die voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) daaraan stelt. Klachten worden in eerste instantie aan de aanbieder gericht.</p> <p>In deze procedure wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definitie klacht; • Registratie; • Procedure voor de afhandeling van een klacht. <p>De volgende eisen worden gesteld aan de klachtenafhandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder communiceert duidelijk hoe de inwoner een eventuele klacht kenbaar kan maken; • Alle klachten worden geregistreerd; • De aanbieder stelt mondeling ontvangen klachten op schrift; • Klachten worden minimaal binnen drie (3) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die de aanbieder in zijn klachtenregeling hanteert, uiterlijk binnen zes weken; • Klachten die na het verstrijken van de periode van (zes) 6 weken niet zijn opgelost dienen te worden gemeld aan de regio. <p>Wij hanteren de termijnen zoals vastgelegd in de Wkkgz. Dit betekent dat de</p>

	<p>standaard behandeltermijn zes weken bedraagt en dat eenmalig een verlenging van 4 weken is toegestaan, mits de zorgaanbieder de cliënt hierover tijdig informeert.</p> <p>De aanbieder rapporteert per kwartaal aan de regio over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen. De aanbieder voert beleid om het aantal klachten te reduceren.</p>
19.	<p>De aanbieder hanteert een vastgelegde interne procedure voor het melden en afhandelen van calamiteiten richting de regio en toezichthouders. Daarbij wordt gewerkt conform de geldende calamiteitenprotocollen van gemeenten in de regio. De actuele protocollen zijn beschikbaar op de gemeentelijke websites van de regio.</p>

Eis	Ondersteuning
20.	<p>De aanbieder informeert de inwoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger(s) voorafgaand aan de uitvoering van het ondersteuningsplan over algemene zaken, eigen klachtenregeling, vertrouwenspersoon en/of cliëntenondersteuning.</p>
21.	<p>De aanvraag voor beschermd wonen, beschermd thuis en een pauzeplek start bij het lokale team in de woongemeente van de inwoner. Dit team beoordeelt de ondersteuningsvraag en verwijst, indien passend, door naar de Centrale Toegang (CT). De CT is het gemandateerde orgaan binnen de regio dat verantwoordelijk is voor de toewijzing van beschermd wonen. Zij nemen het besluit over de inzet van beschermd wonen.</p> <p>De Centrale Toegang doorloopt hiervoor de volgende stappen, waar de aanbieder aan meewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De CT voert samen met het lokale (wijk)team onderzoek uit zoals bedoeld in de Wmo 2015 (art. 2.3.2) in samenspraak met de inwoner; - Indien op basis van het onderzoek blijkt dat beschermd thuis, beschermd wonen of een pauzeplek nodig is stelt de CT een besluit op; - Daarbij wordt ook aangegeven op welk moment de inzet met de inwoner wordt geëvalueerd, samen met de CT. De evaluatie kan ertoe leiden dat de ondersteuning wordt gecontinueerd, gewijzigd of beëindigd, afhankelijk van in hoeverre doelen al dan niet behaald zijn; - Na toewijzing door de Centrale Toegang kunnen de aanbieders de inwoner niet weigeren.
22.	<p>De aanbieder draagt er zorg voor dat de inwoner één (1) professional heeft voor de coördinatie rondom de ondersteuning, het bespreken van (veranderende) behoeftes rondom de ondersteuning en de voortgang van de ondersteuning. De uitvoering van de ondersteuning kan bij meerdere professionals liggen, aanbieder spant zich in om deze zoveel mogelijk bij dezelfde professionals neer te leggen.</p>

Eis	Ondersteuning
	De aanbieder kan waarborgen dat de ingezette professionals aantoonbare kennis en ervaring hebben met het ondersteunen van inwoners met complexe ondersteuningsvragen waarbij er onder andere sprake kan zijn van verslaving, niet aangeboren hersenletsel (NAH), licht verstandelijke beperking (LVB), psychiatrische klachten of inwoners met een niet westerse achtergrond.
23.	De aanbieder organiseert zoveel mogelijk de ondersteuning gebiedsgericht (zie bijlage 'Definities') binnen de regio. De ondersteuning kan zowel individueel als groepsgericht aangeboden worden, afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de inwoner en de mogelijkheden.
24.	De ondersteuning kan op initiatief van de inwoner, de aanbieder of de Centrale Toegang <u>worden beëindigdeindigen</u> . Wanneer mogelijk wordt de reden van de beëindiging in samenspraak met de inwoner vastgesteld. De reden wordt door de aanbieder geregistreerd in het cliëntvolgsysteem, zodat monitoring en analyse mogelijk is. De aanbieder rapporteert over de redenen van de beëindiging aan de Centrale Toegang. <u>Een aanbieder mag de ondersteuning beëindigen wanneer dit volgens de wet is toegestaan. Daarbij heeft de aanbieder de plicht om de inwoner actief te ondersteunen bij het vinden van een passend alternatief.</u>
25.	De inwoner heeft het recht zich te laten bijstaan door een wettelijk vertegenwoordiger of onafhankelijk cliëntondersteuner bij het formuleren of bijstellen van de ondersteuningsvraag. De aanbieder draagt er zorg voor dat deze vertegenwoordiger of cliëntondersteuner aanwezig kan zijn tijdens evaluatiemomenten over de geboden ondersteuning.
26.	De aanbieder neemt deel en levert een actieve bijdrage aan overlegvormen zoals de Verdeeltafel en de Veldtafel. Voor inwoners die op de wachtlijst staan voor het product beschermd wonen, wordt in samenspraak met betrokken aanbieders, een zo passend mogelijke plek bepaald. De Centrale Toegang is gemandateerd om een besluit te nemen over de passende plek.
27.	De ondersteuning is 24/7 beschikbaar, zie ook in de productbeschrijvingen per product.
28.	De aanbieder werkt vanuit inclusiviteit en spant zich in voor een zo divers mogelijk personeelsbestand. Bij het bieden van ondersteuning houdt aanbieder rekening met de religieuze- en culturele achtergrond, seksuele geaardheid en/of op andere persoonlijke kenmerken en sluit niemand uit. Professionals die werkzaam zijn bij of namens de aanbieder sluiten aan bij de leefwereld van de inwoner in de regio. Dit betekent dat zij op een respectvolle en sensitieve wijze omgaan met verschillen in herkomst, beperking(en), religie, sekse, seksuele voorkeur en gezinssamenstelling. De aanbieder stemt de herstelgerichte ondersteuning af op de leefwereld van de inwoner, met oog voor gelijkwaardigheid, respect en culturele sensitiviteit.

Eis	Ondersteuning
29.	<p>De aanbieder heeft een duidelijke visie en ambitie ten aanzien van de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en zet zich actief in voor het versterken van deze deskundigheid. Waar passend, zet de aanbieder in principe professionele ervaringsdeskundigen in: medewerkers met een geaccrediteerde afgeronde beroepsopleiding opleiding tot ervaringsdeskundige.</p> <p>De ervaringsdeskundigen staan geregistreerd in het register voor ervaringsdeskundigen.</p> <p>De aanbieder zorgt voor begeleiding en facilitering van deze professionals. Bij uitzondering kan van deze opleidingseis worden afgeweken, mits aan duidelijke voorwaarden wordt voldaan. Deze voorwaarden moeten waarborgen dat de niet-opgeleide ervaringsdeskundige op een verantwoorde en kwalitatieve manier worden ingezet.</p>
30.	<p>De aanbieder zet uitsluitend professionals in voor het uitvoeren van Wmo-ondersteuning met minimaal een relevante afgeronde mbo4- of-hbo opleiding gericht op ondersteuning van volwassen inwoners met een ondersteuningsvraag. Deze medewerkers beschikken over de benodigde kennis, competenties en vaardigheden om de ondersteuning op een verantwoorde wijze uit te voeren. De aanbieder voldoet aan de eisen ten aanzien diploma's en opleidingen. Diploma's van betrokken medewerkers zijn op verzoek van de regio beschikbaar voor inzage. Voor de inzet van de ouder-kind module bij beschermd wonen dient de aanbieder SKJ-geregistreerde medewerkers in dienst te hebben die betrokken zijn bij deze ondersteuning.</p> <p>Een medewerker met een mbo-2 opleiding kan, indien passend, ingezet worden enkel voor ondersteuning bij praktische werkzaamheden zoals helpen schoonmaken of helpen bij het bereiden van maaltijden. Dit alleen onder toezicht van een professional mbo-4 of hbo- opleiding, die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke begeleiding. Om deze reden stellen wij geen specifieke opleidingsrichting voor deze ondersteunende medewerkers met een mbo-2 opleiding.</p>
31.	<p>De aanbieder is verantwoordelijk voor het controleren van de echtheid van de diploma's. Dit kan via steekproefsgewijze controle voor de huidige medewerkers. Bij aanvang van de overeenkomst is voor nieuwe medewerkers aantoonbare controle van echtheid van de diploma's een voorwaarde. De aanbieder kan dit onder andere doen onder andere door een kopie vanuit DUO.nl op te vragen bij de medewerker en deze te controleren op echtheid.</p>
32.	<p>De aanbieder waarborgt dat de ondersteuning wordt verleend door professionals die voldoen die werken volgens kwaliteitsnormen binnen hun vakgebied en conform de voor hen geldende beroepscode. De naleving van beroepscode door medewerkers mag steekproefsgewijs (aantoonbaar) getoetst worden of via een interne of externe audit of rapportage.</p>

Eis	Ondersteuning
33.	De medewerkers die door de aanbieder worden ingezet bij de ondersteuning van inwoners beheersen de Nederlandse taal.
34.	De aanbieder onderhoudt actief buurtcontacten en draagt bij aan leefbaarheid en het voorkomen van overlast.
35.	De medewerkers die door de aanbieder worden ingezet, kunnen zich te allen tijde legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
36.	<p>Indien de aanbieder werkt met vrijwilligers en/of stagiaires, dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> * hoe er wordt omgegaan met vrijwilligers en/of stagiaires; * welke taken ze mogen verrichten. <p>De aanbieder handelt naar dit beleid.</p> <p>Vrijwilligers en/of stagiaires mogen uitsluitend aanvullend worden ingezet en niet ter vervanging van medewerkers. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de regio het vrijwilligersbeleid opvragen ter beoordeling.</p> <p>De aanbieder is verantwoordelijk voor het bieden van verantwoorde begeleiding en het faciliteren van deskundigheidsbevordering aan vrijwilligers en stagiaires die betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning.</p>
37.	<p>De aanbieder beschikt voor alle personeelsleden -inclusief inhuurkrachten, vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en eventuele professionals van onderaannemers- over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag met Screeningsprofiel 45- Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.</p> <p>Voor personeel zonder direct cliëntcontact volstaat een VOG met screeningsprofiel 01, 11, 12 of 13.</p> <p>De VOG mag bij indiensttreding of bij het aangaan van een overeenkomst niet ouder zijn dan drie (3) maanden. De aanbieder is verantwoordelijk voor het monitoren van het gedrag van haar medewerkers in relatie tot de eisen die aan de VOG worden gesteld. Voor de medewerkers die tijdens hun werkzaamheden in direct contact komen met inwoners moet elke vijf (5) jaar opnieuw een VOG worden aangevraagd. De aanbieder moet deze op verzoek van de regio kunnen overleggen.</p> <p>De medewerker vraagt de VOG aan bij de gemeente waar hij of zij woont. De gemeente kan deze VOG controleren. De kosten voor de aanvraag zijn voor rekening van de aanbieder.</p> <p>De aanbieder is verantwoordelijk voor het controleren van de echtheid van de VOG. Dit kan via validatie.nl, een dienst van Justis, ter voorkoming van fraude.</p>
38.	Aanbieders van beschermd wonen bieden inwoners niet alleen ondersteuning, maar ook een volledig ingerichte huisvesting. De huisvesting is voorzien van faciliteiten zoals onderhoud, schoonmaak en maaltijden. Voor deze voorziening betaalt de inwoner een eigen bijdrage, die wordt vastgesteld en geïnt via het

Eis	Ondersteuning
	Centraal Administratie Kantoor (CAK).
39.	Indien afgeweken wordt van de voorgeschreven werkwijze dient dit in overleg en vooraf met de accountmanager van de regio te worden afgestemd.
40.	De aanbieder zorgt ervoor dat locaties waar beschermd wonen en pauzeplekken worden geboden, voldoen aan veiligheidsnormen, waaronder de brandveiligheid, toegankelijkheid en de eisen van de AVG. Daarnaast beschikt de aanbieder over de juiste vergunningen passend bij de omgevingsvergunning.
41.	Bij beschermd wonen vindt zo spoedig mogelijk een evaluatie plaats tussen de aanbieder, de inwoner, de Centrale Toegang en het lokale (wijk) team van de herkomstgemeente. Tijdens deze evaluatie wordt besproken of en wanneer terugkeer naar de herkomstgemeente mogelijk is. Indien nodig worden er afspraken gemaakt over het voortzetten van passende ondersteuning na terugkeer.
42.	De aanbieder heeft nadrukkelijke aandacht voor een mogelijke overgang van ondersteuning van de Wmo naar de Wet langdurige zorg (Wlz). De aanbieder zet zich in om deze overgang voor de inwoner zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarbij stemt aanbieder met betrokken partijen af en wordt ondersteuning geboden die aansluit bij de veranderde ondersteuningsvraag van de inwoner.
43.	Bij bezwaren van inwoners richting de gemeente, die betrekking hebben op een ondersteuningstraject waarbij de aanbieder betrokken is, is de aanbieder verplicht input en advies te leveren ten behoeve van de behandeling van het bezwaar.
44.	<p>Digitalisering speelt een belangrijke rol bij het toekomstbestendig organiseren van ondersteuning. De schaarste aan professionals en middelen vraagt om duurzame en innovatieve oplossingen. In geval van personele krapte is het toegestaan, waar dit verantwoord is en past binnen de ondersteuningsvraag, de fysieke inzet van professionals tijdelijk of gedeeltelijk te vervangen door technologische oplossingen (zoals sensortechnologie, beeldzorg of andere vormen van digitale ondersteuning). <u>Digitalisering speelt een belangrijke rol bij het toekomstbestendig organiseren van ondersteuning. De schaarste aan professionals en middelen vraagt om duurzame en innovatieve oplossingen. Deze middelen mogen in de toekomst uitsluitend worden toegepast wanneer zij aantoonbaar verantwoord, veilig en duurzaam kunnen worden ingezet in de ondersteuning en in afstemming met de programmamanager en de andere gecontracteerde aanbieders.</u> Voorwaarden hiervoor zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De technologie draagt aantoonbaar bij aan het behoud van kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning. • Fysieke begeleiding blijft altijd oproepbaar en kan binnen 15 minuten

Eis	Ondersteuning
	<p>ter plaatse kunnen zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Gedeeltelijke) vervanging door domotica wordt vooraf afgestemd met de accountmanager. • Voor de inzet van domotica is schriftelijk akkoord van de regio vereist, inclusief een positief advies van cliëntvertegenwoordigers.

Eis	Governance, sturing en werken met onderaannemers
45.	<p>De aanbieders dragen bij aan de gezamenlijke zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de inhoudelijke uitvoering en sturing van de opdracht, en voor de samenwerking met lokale teams, de Centrale Toegang en woningcorporaties.</p>
46.	<p>De aanbieders passen het model van Simons (zie par. 2.3.2. van het inkoopdocument) toe als uitgangspunt voor de wijze van samenwerken met de regio en onderaannemers, combinanten en/of zzp'ers. De regio werkt eveneens vanuit ditzelfde model en heeft de verantwoordelijkheid om vanuit het partnerschap te handelen.</p>
47.	<p>De aanbieders stellen uiterlijk zes (6) weken na gunning gezamenlijk een programmamanager aan. De aanbieders bepalen gezamenlijk bij welke van hen de programmamanager in dienst treedt. Indien de aanbieders hierover geen overeenstemming bereiken, wordt hierover in afstemming met de regio een besluit genomen. De programmamanager beschikt aantoonbaar over relevante ervaring met regionale samenwerking, transformatieopgaven en sturing in het sociaal domein.</p>
48.	<p>De programmamanager is gemandateerd om namens de aanbieders op te treden richting de regio en derden, en beheert de middelen die door de regio beschikbaar zijn gesteld voor de opstartfase en implementatie van de opdracht.</p>
49.	<p>Regio, aanbieders en programmamanager ontwikkelen direct na gunning gezamenlijk een samenwerkings- en governancestructuur. De governance is gericht op gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de realisatie van de opdracht. Onderdeel van de governance zijn duidelijke afspraken over signalering en escalatie bij o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • onevenwichtige inzet van aanbieders; • vertraging in de realisatie van de doelstellingen van de opdracht.
50.	<p>Aanbieders zijn verplicht actief samen te werken en volledige medewerking te verlenen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de ontwikkeling van de governance- en samenwerkingsstructuur; • de uitvoering en naleving van deze afspraken.

Eis	Governance, sturing en werken met onderaannemers
	<p>De regio verleent eveneens actief medewerking aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gezamenlijke uitwerking van de governance; • de toepassing van de afgesproken governance en het escalatiemodel.
51.	De programmamanager organiseert structureel overleg tussen aanbieders en regio met een minimale frequentie van eens per vier weken.
52.	De programmamanager zorgt voor eenduidige communicatie namens de aanbieders richting regio, lokale teams, cliënten en ketenpartners.
53.	Onder aansturing van de programmamanager richten de aanbieders vaste aanspreekpunten in voor lokale teams en ketenpartners, en borgen zij de monitoring en verantwoording van de uitvoering.
54.	De programmamanager levert per kwartaal een integrale monitoringsrapportage aan de regio.
55.	De programmamanager signaleert tijdig knelpunten in de ondersteuning en het aanbod en initieert, in afstemming met de aanbieders, regio en andere betrokken partijen, gesprekken en concrete oplossingen gericht op het realiseren en borgen van een dekkend aanbod.
56.	Onder leiding van de programmamanager maken de aanbieders regionale afspraken over spreiding van plekken, met als uitgangspunt dat inwoners zoveel mogelijk in hun eigen gemeente kunnen wonen.
57.	De programmamanager zorgt voor afstemming tussen aanbieders, lokale teams, Centrale Toegang, aanbieder(s) Wmo begeleiding en aanbieder(s) Specialistische Jeugdhulp om continuïteit van ondersteuning te waarborgen.
58.	De programmamanager fungeert als centraal escalatiepunt bij plaatsingsproblemen en capaciteitsknelpunten.
59.	De programmamanager legt jaarlijks verantwoording af namens de aanbieders over de onderlinge samenwerking, inzet van middelen van de opstart en implementatiefase, resultaten en transformatieopbrengsten.
60.	De aanbieders borgen de continuïteit van de opdracht door een procedure in te richten voor vervanging van de programmamanager bij vertrek, langdurige uitval of onvoldoende functioneren. Deze procedure dient voor ingang van dienstverlening bekend te zijn.
61.	<p>Data en informatie vormen de basis voor het inzichtelijk maken van de transformatie.</p> <p>Hiervoor worden onder andere de volgende kerngetallen gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kengetallen over bereik en spreiding van beschermd wonen plekken binnen de regio en aanbod beschermd thuis;

Eis Governance, sturing en werken met onderaannemers	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kengetallen over beschikbaarheid van de ondersteuning; • Kengetallen over kwaliteit van de geleverde zorg; • Kengetallen over de doorlooptijd en intensiteit van de ondersteuning; • Spreiding van locaties in de regio; • Instroom en uitstroom herkomstgemeente. <p>Uitgangspunt is het verlagen van administratieve lasten. Voor het verzamelen van de kengetallen maakt de regio zoveel mogelijk gebruik van reeds beschikbare administratieve bronnen, zoals het bestaande berichtenverkeer. Aanvullende uitvragen worden alleen gedaan indien deze noodzakelijk zijn voor monitoring en sturing en niet uit bestaande bronnen kunnen worden afgeleid. De nadere invulling, frequentie en wijze van rapporteren worden tijdens de implementatiefase in samenspraak met de programmamanager en de regio afgestemd.</p>
62.	De aanbieder is verantwoordelijk voor het jaarlijks meten van ervaringen van eigen cliënten en rapporteert hierover aan de regio.
63.	Voordat de aanbieder een nieuwe onderaannemer inzet, dient hij schriftelijk toestemming te krijgen van de accountmanager van de regio. De aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de onderaannemer aan eisen uit deze aanbesteding voldoet, die van toepassing zijn op de onderaannemer.
64.	De aanbieder voert een cliëntenadministratie en een financiële administratie. Beide administraties bevatten tevens informatie afkomstig van onderaannemers of combinanten en zijn vanaf de start van de overeenkomst werkend en beschikbaar. De financiële administratie is zodanig ingericht dat (gemeenten) van de regio in ieder geval halfjaarlijks inzicht hebben in de uitgaven en uitnutting van de aanbieder.
65.	De aanbieder dient ten tijde van de inschrijving als gedurende de looptijd ervan te voldoen aan de eisen van financiële draagkracht, zoals opgenomen in paragraaf 3.4.1 van het inkoopdocument.
66.	De aanbieder deponereert de jaarrekening conform de wettelijke eisen en bespreekt deze uiterlijk een maand na indiening bij het CIBG (via Jaarverantwoordingzorg.nl) met de regio ter beoordeling van de financiële gezondheid en continuïteit.
67.	Aanbieder levert jaarlijks uiterlijk op 1 juni na afloop van het boekjaar de gedeponeerde jaarrekening, accountantsverklaring en verantwoording van de opdracht aan. Let op: Deze bepaling ziet enkel op de bedrijfsbrede jaarrekening. De uiterste

Eis Governance, sturing en werken met onderaannemers	
	<p>aanleverdatum voor de productieverantwoording (de specifieke verantwoording van de geleverde productie en rechtmatigheid ten behoeve van de gemeentelijke jaarrekening) blijft ongewijzigd op 1 maart. Deze eerdere datum is noodzakelijk om de eigen jaarrekeningcyclus van de gemeente tijdig te kunnen doorlopen.</p> <p>Deze verantwoording omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een cliënttevredenheidsonderzoek; • een klachtenjaarverslag. <p>De verantwoording wordt aangeleverd conform het verantwoordingsprotocol, dat tijdens de implementatiefase door de regio en de aanbieder gezamenlijk wordt vastgesteld.</p>
68.	<p>De aanbieder informeert proactief de regio over bestuurlijke onrust binnen de organisatie, zoals een verstoorde samenwerking, gebrek aan vertrouwen, wisseling van bestuurder, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden of publieke kritiek op beleid.</p>

Eis Samenwerking	
69.	<p>De aanbieder werkt samen met de lokale (wijk)teams en de Centrale Toegang. De regio en de aanbieder maken tijdens de implementatieperiode gezamenlijk procesafspraken over deze samenwerking die gelden voor alle lokale (wijk)teams. Deze afspraken hebben in ieder geval betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het proces van toewijzing, evaluatie en beëindiging van ondersteuning door de aanbieder; - Het gezamenlijk leren van casuïstiek.
70.	<p>De aanbieder werkt samen met de door de regio gecontracteerde partners¹ jeugdhulp om integrale ondersteuning te bieden in gezinssituaties en goede afstemming en samenwerking bij de overgang van ondersteuning door jeugdzorg naar beschermd thuis of beschermd wonen.</p>
71.	<p>De aanbieder heeft een goede samenwerking met de aanbieder Wmo begeleiding. Deze samenwerking is gericht op het realiseren van een soepele overgang voor inwoners die overstappen naar ondersteuning in hun eigen woonruimte en hierbij ondersteuning vanuit Wmo begeleiding krijgen. Door gezamenlijke afstemming en een warme overdracht wordt de continuïteit van ondersteuning gewaarborgd. Door tijdige afstemming wordt voorkomen dat de</p>

¹ Nijkerk koopt Jeugdhulp in via een andere regio (FoodValley) en werkt niet samen met Regio Amersfoort op dit onderdeel.

Eis	Samenwerking
	nieuwe situatie onvoldoende aansluit bij de nieuwe situatie van de inwoner.
72.	<p>De aanbieder is goed geïnformeerd over de mogelijkheden van ondersteuning vanuit de sociale basis infrastructuur in de leefomgeving van inwoners. Dit omvat onder andere de inzet van de lokale welzijnsorganisatie, vrijwilligersorganisaties, schuldhulpverlening en activiteiten van het Herstelnetwerk Eemland.</p> <p>De aanbieder weet deze laagdrempelige, preventieve en herstelgerichte voorzieningen optimaal te benutten in de ondersteuning van inwoners, zowel in de gemeente waar de ondersteuning plaatsvindt als in de gemeente van terugkeer.</p>
73.	De aanbieder werkt samen met overige ketenpartners wanneer dit nodig is voor het bieden van passende ondersteuning aan inwoners. Dit betreft onder andere samenwerking met de aanbieder(s) maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, bemoeizorg, GGZ, schuldhulpverlening en huisartsen.

Eis	Rechtmatigheid
74.	De aanbieder werkt kosteloos, binnen redelijkheid en billijkheid, mee aan controle, kwaliteits- en rechtmatigheidsonderzoek en steekproeven door of namens de gemeente op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid of op de geleverde kwaliteit door contractmanagement of de door de gemeentelijk toezichthouder.
75.	<p>Daarnaast maakt de aanbieder actief melding van onregelmatigheden, signalen van fraude of misbruik binnen 5 werkdagen na constatering.</p> <p>De aanbieder is verplicht om bij vermoedens van fraude:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direct te melden aan de opdrachtgever (ook bij vermoedens bij combinanten, onderaannemers of zzp'ers). • Interne onderzoeken te starten en resultaten te delen. • Samen te werken met opsporingsdiensten (bijv. sociale recherche, toezichthouders).
76.	De aanbieder verleent volledige medewerking aan fraudeonderzoeken van de gemeente, IGJ of andere bevoegde instanties.
77.	De aanbieder beschikt over een actueel en aantoonbaar integriteitsbeleid.
78.	<p>De Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg (Wbsrz) is op 1 januari 2025 in werking getreden.</p> <p>De aanbieder voldoet aan de bepalingen uit de Wbsrz en de Uitvoeringsregeling Waarschuwingsregister zorgfraude en verleent medewerking aan de uitvoering daarvan.</p>

Eis	Rechtmatigheid
79.	Ook tijdens de looptijd van de overeenkomst behoudt de regio het recht om een Bibob-onderzoek te starten om te toetsen of hij een bestaande overeenkomst wil ontbinden of een onderaannemer wil weigeren. Artikel 1.8 van de overeenkomst bevat hierover aanvullende bepalingen. Aanbieder geeft volledige medewerking aan een eventueel Bibob-onderzoek dat door of namens de regio wordt uitgevoerd.

Eis	Privacy
80.	<p>De regio neemt privacy bescherming en informatiebeveiliging serieus. De regio verwacht van aanbieders dat zij dat ook doen, en dat de bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG) worden nageleefd voor zover deze op aanbieders van toepassing zijn.</p> <p>Daarnaast verwacht de regio van aanbieders dat zij dan ook bij de ontwikkeling, de uitwerking, de keuze en het gebruik van toepassingen, diensten en producten die zijn gebaseerd op de verwerking van persoonsgegevens, rekening houden met het recht op bescherming van persoonsgegevens en, met inachtneming van de stand van de techniek, erop toezien dat aanbieders in staat zijn te voldoen aan hun verplichtingen inzake gegevensbescherming. Dit betekent ook dat aanbieders conform het adequaatheidsbesluit van 10 juli 2023 voor het 'EU-VS-kader voor gegevensbescherming' ten behoeve van de doorgifte van persoonsgegevens naar de Verenigde Staten, deelneemt aan het 'EU-US-Data Privacy Framework'.</p>
81.	<p>Aanbieder is verplicht</p> <ol style="list-style-type: none"> a. te handelen in overeenstemming met de wet- en regelgeving ten aanzien van (onder andere) de bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG, de Archiefwet 1995, de Wet Politiegegevens (voor zover van toepassing), beleidsregels van de toezichthouders waaronder de European Data Protection Board en de Autoriteit Persoonsgegevens, alsmede door de regio voorgeschreven normen en standaarden, waaronder mede begrepen ISO 270001; b. (ten minste) gelijke of strengere informatiebeveiligingsmaatregelen (in de zin van artikel 32 AVG) te treffen als die de Gemeente zelf treft, zoals onder meer genoemd in de privacyverklaring van de Gemeente (https://www.amersfoort.nl/privacyverklaring-gemeente-amersfoort), en/of maatregelen te treffen die in een voorkomend geval door de regio worden voorgeschreven;

	<p>c. bewaartermijnen in acht te nemen die door de regio worden voorgeschreven en/of die uit de wet voortvloeien, en gegevens niet eerder te verwijderen dan na het verstrijken van die termijnen, of na voorafgaande toestemming van de regio;</p> <p>d. de door aanbieder in de uitvoering van de overeenkomst opgeslagen gegevens op eerste verzoek van regio, aan regio (of een door regio aan te wijzen derde) ter beschikking te stellen in een gangbaar en bruikbaar elektronisch bestandsformaat. Deze verplichting geldt ook (voor zover van toepassing) na eindiging (ongeacht de wijze en het moment) van de overeenkomst, als ware er sprake van een aan hem gerichte kennisgeving in de zin van artikel 11 lid 1 van de Archiefwet 1995, of indien daartoe een andere wettelijke verplichting bestaat, een en ander voor zover de regio de betreffende gegevens niet zelf onder zich heeft.</p>
82.	Aanbieder dient ervoor in te staan dat de door hem ingeschakelde personen handelen in overeenstemming met de hiervoor onder 81 genoemde eisen, en dat deze zijn gebonden aan geheimhoudingsverplichtingen, bijvoorbeeld door deze een geheimhoudings- en integriteitsverklaring laten te tekenen op basis van een model dat de regio verstrekt.
83.	Voor zover er persoonsgegevens zullen worden uitgewisseld met, of beschikbaar zijn vanuit de Verenigde Staten, is aanbieder verplicht om zulks uitsluitend te (doen) plaatsvinden met partijen die zijn aangesloten bij het EU-US Data Privacy Framework (of een opvolgend adequaatheidsbesluit in de zin van artikel 45 AVG), of - en dat geldt eveneens voor doorgifte van persoonsgegevens naar andere landen buiten de Europese Economische Ruimte - op basis van passende waarborgen in de zin van artikel 46 AVG, of bindende bedrijfsvoorschriften in de zin van artikel 47 AVG.

Eis	Afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijkheid
84.	Indien en voor zover partijen kwalificeren als afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG, dienen zij een dataleveringsovereenkomst te sluiten op basis van een model dat wordt verstrekt door de regio.
85.	Indien de regio van oordeel is dat de voorgenomen verwerkingsactiviteiten meebrengen dat er een DPIA moet worden uitgevoerd of aangepast, is de aanbieder verplicht die uit te voeren, op basis van een model dat in overeenstemming is met de eisen van artikel 35 AVG, en dat door de regio ter beschikking wordt gesteld.

Eis	MVOI
86.	<p>De regio vindt het belangrijk om samen met aanbieders te investeren een inclusieve, duurzame en sociale stad en regio. Daarom maakt <i>Social Return on Investment</i> (SROI) al jaren onderdeel uit van de inkoop- en subsidievoorwaarden.</p> <p>Bouwblokkenmethode en SROI-verplichting Voor de invulling van SROI heeft de gemeente gekozen voor de ‘bouwblokkenmethode’. Aan ieder bouwblok (zie bijlage ‘handleiding Social Return regio Amersfoort’) is een relatieve inspanningswaarde gekoppeld, uitgedrukt in fictieve geldbedragen.</p> <p>De opdrachtnemer is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 5%2% van de gefactureerde opdrachtsom. De opdrachtnemer kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan.</p> <p>De SROI-inspanningen moeten binnen de opdracht worden uitgevoerd, waarbij geldt dat dit ook in de bedrijfsvoering of bij een onderaannemer of toeleverancier mag zijn. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij gemeente wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Daarnaast dienen de activiteiten te starten na het begin van de opdracht en mogen deze doorlopen na het beëindigen van de opdracht.</p> <p>Een voorbeeld Een opdrachtnemer voert een opdracht uit met een totale opdrachtwaarde van €400.000. De opdrachtnemer heeft een SROI-verplichting van 5% van de €400.000,-. De te realiseren SROI-waarde is dan € 20.000,-. De opdrachtnemer kan op verschillende manieren deze SROI-waarde van €20.000 realiseren, een paar voorbeelden (niet-limitatief):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een half jaar full time in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of 2. Iemand met een P-wet uitkering gedurende een heel jaar parttime (50%) in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000; of 3. Iemand met een WW-uitkering voor een jaar fulltime in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000,-; etc. <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient hierover verantwoording af te leggen aan het WerkgeversServicePunt (WSP) van de gemeente, dat de uitvoering controleert. Het WSP kan ook adviseren en faciliteren bij de invulling van SROI. Het WSP is te bereiken via dit e-mailadres: socialreturn@amersfoort.nl.</p> <p>Het proces na gunning (implementatieperiode) De opdrachtnemer dient na definitieve gunning, binnen één week, contact op</p>

Eis	MVOI
	<p>te nemen met het WSP. In samenspraak met het WSP stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan is gebaseerd op de opdrachtsom, beschrijft hoe invulling wordt gegeven aan de SROI, met eventuele tussenevaluaties en eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken.</p> <p>Het WSP dient hierop een akkoord te geven binnen 6 weken.</p> <p>Het resultaat is een plan dat concreet en realiseerbaar is. Het WSP kan deze termijn schriftelijk verlengen tot maximaal 12 weken.</p> <p>Tips De gemeente Amersfoort verwijst hierbij vrijblijvend naar haar website: http://www.amersfoort.nl/socialreturn, waar enkele tips over SROI staan beschreven.</p>

Eis	Duurzaamheid		
87.	De aanbieder voldoet in elk geval aan de eis van duurzaamheid, indien hij beschikt over minimaal 1 van onderstaande certificeringen, eigen verklaringen, verslagen, of hij op een daar aan gelijkwaardige wijze invulling geeft:		
	Certificering	Eigen verklaringen of verslag	Gelijkwaardigheid
	a) ISO-14001 b) ISO 50001 c) CO ₂ -bewustzijns certificaat (gelijk aan niveau 2 of hoger) d) EMAS-milieuverklaring e) <u>B-corporation</u> certificaat	Zelfverklaring ISO26001 ^[1] Duurzaamheids-verslag conform <u>GRI-standaarden</u> .	Gelijkwaardigheid kan worden aangetoond doordat gegadigde beschikt over een managementsysteem waarin minstens 2 van de volgende 5 punten zijn opgenomen en geborgd: <ul style="list-style-type: none"> • er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring; • er is een milieuprogramma of actieplan waarin staat welke stappen de organisatie van inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren;

^[1] Via het Publicatieplatform ISO 26000 kunnen partijen laten zien dat ze de richtlijn voor MVO volgen. De zelfverklaring is een relatief eenvoudige manier om aan te geven hoe maatschappelijk verantwoord ondernemen door partijen wordt toegepast. Via [de volgende](#) link kunt u meer lezen over de zelfverklaring en kunt u de handleiding zelfverklaring NEN-ISO 26000 downloaden (tegen een bedrag van €43,00 ex BTW).

Eis		Duurzaamheid	
	f) MVO prestatieladder		<ul style="list-style-type: none"> er is een formeel aangestelde milieucoördinator of andere functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert; er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.
<p>Inschrijver dient in de implementatieperiode te onderbouwen en aan te tonen dat van gelijkwaardigheid sprake is en hiervoor bewijsmiddelen overleggen.</p>			

Eis		Parkeerbeleid	
88.	<p>De aanbieder houdt zich aan het geldende verkeers-, parkeer- en milieubeleid van de gemeente(n) waarin de ondersteuning wordt geleverd. Dit omvat onder meer naleving van lokale milieuzones, snelheidsbeperkingen en parkeerregels die door de betreffende gemeente zijn vastgesteld.</p> <p>Gemeenten kunnen binnen hun grondgebied maatregelen invoeren ter bevordering van schone mobiliteit en leefbaarheid, zoals Zero Emissie Zones, autoluwe gebieden of een maximumsnelheid van 30 km per uur. De aanbieder zorgt ervoor dat vervoer, logistiek en bereikbaarheid van locaties zodanig worden georganiseerd dat wordt voldaan aan deze lokale voorschriften, inclusief het aanvragen van eventuele benodigde ontheffingen via de daartoe aangewezen gemeentelijke loketten of parkeerservices.</p>		