

Programma van Eisen  
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.....	5
5. Accommodatie .....	6
6. Toezicht.....	6
7. Uitvoering en levering Ondersteuning .....	7
8. Communicatie en contractmanagement.....	8
9. Administratie, declaratie, betaling en verantwoording.....	8

## 1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen

1.1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst, het Beschrijvend document Beschermd wonen v2.0 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 garandeert dat zij voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de Ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving van toepassing op Beschermd wonen.
1.4	Opdrachtnemer neemt kennis van en handelt naar de verordeningen Sociaal Domein van de Gemeenten.
1.5	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 (Bijlage A).
1.6	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.
1.7	Opdrachtnemer handelt conform de Wet integrale bedrijfsvoering zorgaanbieders (Wibz).
1.8	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet normering topinkomens (WNT).
1.9	Opdrachtnemer gaat bewust om met de financiële middelen en maakt geen maatschappelijk onverantwoorde winsten. Bij winsten hoger dan 10% kan Opdrachtgever een onderzoek instellen.
1.10	Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
1.11	Opdrachtnemer conformeert zich aan de algemene normen voor een verantwoorde bedrijfsvoering: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• Geen vastgoed huren, of diensten of producten afnemen tegen voor de regio en de branche niet-marktconforme voorwaarden;</li><li>• 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;</li><li>• Geen bedragen te onttrekken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, of niet marktconforme wijze.</li></ul>

- 1.12 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.
- 1.13 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 management systeem 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.
- 1.14 Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg WKKGZ, welke laagdrempelig en kosteloos is ingericht voor de Inwoner.
- 1.15 Opdrachtnemer heeft een vastgestelde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 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.
- 1.16 Opdrachtnemer heeft een vastgesteld calamiteiten protocol voor meldingen van incidenten en/of geweld tijdens de Ondersteuning. Alle medewerkers 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.
- 1.17 Opdrachtnemer voldoet aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- 1.18 Opdrachtnemer is in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag 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 Inwoners in contact kunnen komen.
- 1.19 Het is voor Opdrachtnemer, hulpverleners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onvereenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Inwoner of Opdrachtgever.
- 1.20 Aan het einde van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken 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 clienttevredenheidsonderzoek 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 clienttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de Inwoners met indicatie Beschermd wonen 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 Beschrijvend document v2.0 en bijbehorende bijlagen.  |
| 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Personeel houdt zich aan de voor hen geldende beroepscode.</li><li>• Een getekende geheimhoudingsverklaring van toepassing op de functie.</li><li>• Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling.</li><li>• Culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Inwoner worden gerespecteerd.</li><li>• Discretie en een integere houding.</li><li>• Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.</li></ul> |
| 3.4 | Opdrachtnemer kan naast professionele medewerkers een <u>ervaringsdeskundige</u> inzetten, als hij/zij is opgeleid tot ervaringsdeskundige op minimaal mbo-4 niveau. Een ervaringsdeskundige die niet is opgeleid tot ervaringsdeskundige kan alleen ingezet worden als vrijwilliger. <u>Vrijwilligers</u> van Opdrachtnemer staan onder directe aansturing van minimaal 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 beschikt over voldoende hbo-professionals (minimaal één hbo of wo professional op 4 mbo-4 professionals).  |
| 3.6 | 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 Inwoners 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	Inwoners 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 Beschermd wonen basis als het product Beschermd wonen plus 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 Inwoners 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 Inwoner. Daarbij wordt rekening gehouden met godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond van Inwoners.
7.8	Opdrachtnemer zorgt zoveel mogelijk voor vast begeleiders die de Ondersteuning aan Inwoners leveren.
7.9	Opdrachtnemer maakt indien mogelijk gebruik van informele Ondersteuning uit het netwerk van de client.
7.10	Opdrachtnemer ondersteunt, werkt aan en denkt mee over het in- en uitstroomebeleid wat Opdrachtgever voert in het kader van het behalen van de transformatiedoelen.
7.11	Opdrachtnemer geeft proactief aan bij Inwoner en Toegang wanneer de intensiteit van de indicatie kan worden verlaagd.
7.12	Opdrachtnemer kan de Ondersteuning aan Inwoner niet meer declareren bij Opdrachtgever en beëindigd indien van toepassing de Ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vanaf het moment dat de Toewijzing van desbetreffende Inwoner is verlopen;</li><li>• Vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is van de Gemeente waarvan de Toewijzing afkomstig is;</li><li>• Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner;</li><li>• Wanneer de Inwoner is overleden;</li><li>• Indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de Ondersteuning niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en Inwoner daarover tevreden is. Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding</li></ul>

- van redenen aan Opdrachtgever;
- Op grond van zwaarwegende redenen en na toestemming van Opdrachtgever om de Ondersteuning te beëindigen;
- Als Inwoner 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 zoals beschreven in het Beschrijvend document paragraaf 7.4.

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 uitvoeren 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 twee (2) 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 werkt actief mee aan het realiseren van de transformatiedoelstellingen en neemt actief deel aan overleggen waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemers gezamenlijk de transformatie, inhoud en kwaliteit van de Ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt en implementeert.

## 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 het Beschrijvend document.
9.9	Opdrachtnemer declareert het afwezigheidstarief wanneer inwoner meer dan elf (11) dagen afwezig is per kalenderjaar vanwege intramuraal verblijf door GGZ- behandeling of een somatische behandeling. Vakantie en weekendverlof valt daarbuiten. Opdrachtnemer volgt de werkwijze zoals opgenomen in het Beschrijvend document.
9.10	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.
9.11	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.
9.12	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.
9.13	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.