

Programma van Eisen

24/7 opvang en begeleiding alleenstaande dak- en thuislozen met complexe problematiek

0. Algemeen

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen (PvE) weergegeven. De Opdrachtnemer moet bij inschrijving en tijdens uitvoering van de opdracht voldoen aan elk van de gestelde eisen.

De Opdrachtnemer levert aantoonbaar de inspanningen, kwaliteit en samenwerking zoals omschreven in dit Programma van Eisen. Structurele tekortkomingen in uitvoering, kwaliteit, veiligheid, samenwerking, continuïteit of informatievoorziening, evenals herhaalde niet-naleving van afspraken uit dit PvE, worden aangemerkt als tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Indien na schriftelijke waarschuwing en een redelijke herstelt termijn geen voldoende verbetering optreedt, kan de gemeente besluiten de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen

1. Wet- en regelgeving en overige van toepassing zijnde (beroeps)codes, normen en vereisten

1.1 Wetgeving

1.1.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan de vigerende (flankerende) wet- en regelgeving waaronder, maar niet beperkt tot de (kwaliteits-)eisen zoals die in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de lokale regelgeving; de [Verordening Maatschappelijke ondersteuning Ede](#) en [Beleidsregels landelijke toegankelijkheid maatschappelijke opvang Ede](#).

1.1.2 De Opdrachtnemer hanteert een verwijzingsindex risicojongeren zoals bedoeld in artikel 7.1.2.1 van de Jeugdwet. Indien de Opdrachtnemer geen verwijzingsindex risicojongeren hanteert, is het de Opdrachtnemer niet toegestaan om de ondersteuning zoals omschreven in dit programma van eisen te bieden aan cliënten tot en met de leeftijd van 23 jaar.

Deze verplichting is van toepassing op:

- jeugdigen in de zin van de Jeugdwet; én
- jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar, inclusief cliënten in een overgangssituatie tussen Jeugdwet en Wmo.

1.2 Zorgvuldige uitvoering

1.2.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij de dienstverlening uitvoert in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om naar eigen vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de dienstverlening.

1.2.2 De contactpersoon van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden beheersen bij aanvang van de opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen.

1.3 Kennisname documenten

1.3.1 Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van dit algemeen inkoopdocument, met bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen. Opdrachtnemer stemt in met de inhoud en voorwaarden van dit aanmeldingsdocument waaronder de wijze van inkopen en indiening van de aanmelding inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de beantwoording van de vragenronde(s) vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.

1.3.2 Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en de documenten zoals alle hierboven genoemde eisen.

1.3.3 Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van Regiovisie Maatschappelijke Opvang Valleiregio en Actieplan Dakloosheid Valleiregio en conformeert zich daarmee aan de ambities en uitgangspunten die hierin zijn opgenomen.

1.4 Calamiteiten

1.4.1 Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprotocol en meldt een calamiteit of andere gebeurtenis binnen drie werkdagen bij de contactpersoon van de gemeente.

1.4.2 Opdrachtnemer volgt bij melding van afhandeling het [protocol Toezicht calamiteiten \(VGGM\)](#) en/of [Protocol Calamiteitentoezicht GGD regio Utrecht](#)

1.5 Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1.5.1 Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>) en heeft deze binnen de organisatie geïmplementeerd. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM, zoals deze gelden op het moment van uitvoering.

1.6 Kwaliteitskader en regelgeving

1.6.1 Opdrachtnemer conformeert zich aan de kwaliteitseisen Wmo, opgenomen in de Verordening Wmo van de Gemeente Ede <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR728016/1>

1.6.2 Opdrachtnemer garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid.

1.6.3 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.

1.7 Transparantie en informatievoorziening

1.7.1 Opdrachtnemer beschikt over een publiek toegankelijke website waarop het actuele ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de cliënt contact op kan nemen duidelijk is beschreven.

1.7.2 Op de website is minimaal opgenomen:

- een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten;
- de klachtenregeling van de Opdrachtnemer;
- informatie over de omgang met privacy en verwerking van persoonsgegevens;
- inzicht in eventuele wachtlijsten en wachttijden;
- het van toepassing zijnde keurmerk en de geldigheidsduur van de certificering;
- de NAW-gegevens van Opdrachtnemer, een algemeen e-mailadres en telefoonnummer(s).

1.8 AVG en privacy

1.8.1 De Opdrachtnemer (of een derde namens de opdrachtnemer) verwerkt de persoonsgegevens niet in landen buiten de EU, EER of wanneer het land niet over een passend beschermingsniveau beschikt op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie. Met inachtneming van de AVG waarborgt de opdrachtnemer de bescherming van de privacy van de cliënten.

1.8.2U verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

1.9 VOG

1.9.1 Zorgaanbieders met een rechtsvorm hebben een verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (VOG RP) die past bij de betreffende rechtsvorm en die maximaal drie jaar oud is.

1.9.2 De Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) die maximaal 3 jaar oud is en ten minste is getoetst aan de eisen zoals gesteld in de verordening Wmo van de gemeente Ede.

1.9.3 Alle medewerkers en vrijwilligers moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen overleggen, die minimaal getoetst is op de navolgende classificaties:

- het verlenen van diensten (nr. 41), en
- het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43), en
- belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85),
- óf screeningsprofiel 45: Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier,
- óf screeningsprofiel 75: (Gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker/family supervisor, probation officer, child welfare investigator, social worker.

1.10 Integriteit en belangenverstremming

1.10.1 Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden. Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen af van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden.

1.10.2 Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstremming zal zijn. Bestuurders en directieleden van de Opdrachtnemer hebben geen indirecte invloed in het voorliggende proces van toeleiding van de cliënt naar een Opdrachtnemer.

1.11 Continuïteit

1.11.1 Opdrachtnemer stelt opdrachtgever onverwijld op de hoogte van gebeurtenissen die de dienstverlening in negatieve zin kunnen beïnvloeden.

1.11.2 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uit te voeren opdracht en zorgt tijdig voor vervanging bij verlof, afwezigheid en wanneer er sprake is van langdurig verzuim. Mocht vervanging in uitzonderlijke onvoorziene situaties niet (tijdig) mogelijk zijn, stelt Opdrachtnemer de contactpersoon van de gemeente op de hoogte.

1.11.3 Opdrachtnemer werkt bij beëindiging of overgang van de dienstverlening actief mee aan een zorgvuldige transitie, gericht op het borgen van de continuïteit van ondersteuning en een warme overdracht van cliënten. Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde werkwijze voor deze transitie, dan wel stelt deze werkwijze op verzoek van de opdrachtgever vast.

1.11.4 Opdrachtnemer hanteert een protocol voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van de ondersteuning. Dit protocol is een uitwerking van de werkwijze zoals gesteld in de Handleiding voortijdige zorgbeëindiging. Indien de ondersteuning (tijdelijk) wordt opgeschort of beëindigd, handelt Opdrachtnemer overeenkomstig dit protocol en draagt zorg voor een zorgvuldige en navolgbare afweging

1.12 Social Return on Investment (SROI)

1.12.1 Voor deze opdracht is Social Return on Investment (SROI) een verplicht onderdeel van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht minimaal 2% van de opdrachtwaarde (exclusief BTW) in te zetten voor de invulling van de SROI-verplichting.

1.12.2 De SROI-verplichting wordt uitgevoerd conform het document "Social Return on Investment (SROI) Verplichting", zoals door de opdrachtgever vastgesteld en als bijlage bij deze overeenkomst gevoegd. Dit document bevat onder meer bepalingen over doelgroepen, invullingsmogelijkheden, bouwblokken, monitoring, registratie en handhaving.

1.12.3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste invulling van de SROI-verplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst. De SROI-verplichting kan geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd door onderaannemers, waarbij de Opdrachtnemer te allen tijde eindverantwoordelijk blijft.

1.12.4 De Opdrachtnemer werkt mee aan monitoring en verantwoording van de SROI-verplichting, waaronder registratie in het door de opdrachtgever aangewezen registratiesysteem, zoals nader uitgewerkt in het document "*Social Return on Investment (SROI) Verplichting*".

1.12.5 Indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de SROI-verplichting, kan de opdrachtgever de maatregelen toepassen zoals opgenomen in het document "*Social Return on Investment (SROI) Verplichting*" en/of de overeenkomst.

1.13 Toepasselijke voorwaarden

1.13 Op deze Opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Ede - VNG Model van toepassing.

1.14 Bezoldiging

1.14.1 De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Opdrachtnemer van toepassing is.

1.15 Samenwerking

1.15.1 Opdrachtnemer werkt constructief samen met de opdrachtgever bij toezicht, handhaving en contractmanagement; partijen hanteren één gezamenlijke overleg- en verantwoordingskalender om doublures te voorkomen.

1.16 Prijs, declaratie en berichtenverkeer

1.16.1 De aangeboden prijzen en tarieven zijn nettoprijzen in euro's (excl. BTW), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Tarieven zijn inclusief alle kosten.

1.16.2 De Opdrachtnemer werkt, voor zover de dienstverlening wordt geleverd op basis van individuele toewijzingen of beschikkingen, met het berichtenverkeer VECOZO-GGK volgens de geldende i-standaarden van Zorginstituut Nederland. Voor maatschappelijke opvangvoorzieningen die niet via individuele toewijzingen worden bekostigd, worden in overleg met de opdrachtgever afspraken gemaakt over de wijze van administratieve verantwoording en declaratie.

1.17 Indexatie

1.17.1 Jaarlijks per 1 januari wordt het tarief aangepast voor het nieuwe kalenderjaar. Declaraties voor geleverde zorg in jaar N worden gedeclareerd tegen het tarief van jaar N.

1.17.2 Indexatie van de tarieven is alleen mogelijk in overleg met de opdrachtgever op basis van de in de inschrijving overeengekomen indexatieregeling

1.17.3 De indexatieregeling wordt bij contractondertekening expliciet vastgelegd.

2. Inhoudelijke eisen

2.1 Algemene omschrijving

Zie productbeschrijving 24/7 opvang en begeleiding alleenstaande dak- en thuislozen met complexe problematiek

2.2 Doel en doelgroep

2.2.1 De opdrachtnemer biedt tijdelijke, veilige en sobere opvang aan dak- en thuisloze personen met complexe problematiek. De opvang is gericht op stabilisatie van de situatie en het realiseren van door- en uitstroom naar passende en duurzame huisvesting.

2.2.2 De opdrachtnemer levert begeleiding die gericht is op het vergroten van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie en werkt actief aan concrete stappen richting zelfstandige huisvesting binnen de afgesproken termijnen.

2.2.3 De doelgroep bestaat uit personen uit de Valleiregio die feitelijk dak- of thuisloos zijn, niet beschikken over een toereikend netwerk of voorliggende voorziening en tijdelijke opvang en begeleiding nodig hebben vanwege meervoudige of complexe problematiek. Toegang vindt plaats via de gemeentelijke toegang Maatschappelijke Opvang.

2.3 Gebruik van het pand

2.3.1 De opdrachtnemer gebruikt de begane grond van het pand aan het Van Essenkwartier 2 te Ede conform de bepalingen van de huurovereenkomst die onlosmakelijk is verbonden aan het zorgcontract

2.3.2 De opdrachtnemer werkt conform een, met de gemeente, opgesteld beheerplan met risicogestuurde afspraken over veiligheid, omgevingsmanagement en communicatie, met jaarlijkse herijking.

2.3.3 Het pand wordt mede gebruikt door een andere zorgaanbieder. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met deze medehuuder schriftelijke afspraken zijn vastgelegd over het gezamenlijk gebruik van het pand. Deze afspraken hebben in ieder geval betrekking op toezicht buiten kantooruren, veiligheid, calamiteiten, gebruik van (eventuele) gezamenlijke ruimten, huisregels, dagelijks beheer en onderlinge afstemming. De opdrachtnemer kan deze afspraken desgevraagd aan de gemeente overleggen.

2.4 Woonondersteunende en facilitaire dienstverlening

2.4.1 Indien cliënten zelfstandig maaltijden bereiden in de eigen kamer, zorgt de Opdrachtnemer voor naleving van de geldende hygiëne- en voedselveiligheidsvoorschriften, waaronder de van toepassing zijnde RIVM-richtlijnen.

2.4.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bed- en badlinnenservice en tussentijdse vervanging

2.4.3 De Opdrachtnemer zorgt dat de kamers van bewoners schoon en leefbaar worden gehouden. Hierbij geldt dat bewoners, voor zover mogelijk, worden betrokken bij eenvoudige corveetaken ter bevordering van dagstructuur en zelfredzaamheid.

2.4.4 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaak van gezamenlijke ruimten

2.4.5 De Opdrachtnemer voert logistieke taken uit die horen bij het dagelijks beheer van het verblijf, zoals afvalverwerking, melding van onderhoudsgebreken aan de gemeente, kamercontroles bij in- en uitstroom, en begeleiding van bewoners bij het ordelijk gebruik van voorzieningen.

2.4.6 De Opdrachtnemer stelt een huishoudelijk reglement op waarin de afspraken over schoonmaak, toezicht, corveetaken en bereikbaarheid van personeel helder zijn vastgelegd.

2.5 Toegankelijkheid, toezicht en veiligheid

2.5.1 De locatie is 24/7 toegankelijk met risicogestuurde bezetting. Tijdens kantooruren is professionele begeleiding aanwezig. Buiten kantooruren en in het weekend is sprake van toezichthoudende beveiliging, zonder begeleidings- of zorginhoudelijke taken.

2.5.2 De toezichthoudende beveiliging beschikt over aantoonbare ervaring met toezicht bij kwetsbare doelgroepen en is toegerust voor de-escalerend optreden bij incidenten en het handelen conform vastgestelde protocollen.

- 2.5.3 De opdrachtnemer beschikt over een actueel calamiteitenplan dat is afgestemd met de gemeente en de brandweer.
- 2.5.4 De opdrachtnemer voldoet aan alle geldende brandveiligheids-, Arbo- en veiligheidsvoorschriften en houdt een onderhouds- en veiligheidslogboek bij.
- 2.5.5 Een jaarlijkse gezamenlijke veiligheidsinspectie met de gemeente is verplicht.
- 2.5.6 Medewerkers belast met begeleiding en ondersteuning van bewoners zijn aantoonbaar getraind in de-escalierend handelen, agressiebeheersing en het omgaan met complexe problematiek.

2.6 Begeleiding en trajectuitvoering

- 2.6.1 De opdrachtnemer borgt een structurele begeleidingsinzet die passend is bij de aard en complexiteit van de doelgroep. Bij de bepaling van de opdracht is uitgegaan van een gemiddelde begeleidingsinzet van circa zes (6) uur per cliënt per week. De feitelijke inzet kan per cliënt en per fase van het traject variëren, afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte. De opdrachtnemer borgt dat de totale inzet in verhouding staat tot de beoogde resultaten en de veiligheid van de cliënt.
- 2.6.2 Binnen twee (2) weken na plaatsing organiseert de opdrachtnemer bij voorkeur een driegesprek tussen cliënt, Opdrachtnemer en Wmo-consulent (streeftermijn). Afwijking wordt gemotiveerd vastgelegd.
- 2.6.3 Binnen zes (6) weken wordt een ondersteuningsplan opgesteld (streeftermijn) met ruimte voor cliëntveiligheid en tempo.
- 2.5.4 De begeleiding is herstelgericht, met aandacht voor veiligheid, structuur, gezondheid, zingeving, opvoeding en daginvulling.
- 2.6.5 Binnen dertien (13) weken vindt een evaluatie plaats. De Opdrachtnemer levert hiervoor evaluatieverslag en eventueel plan van aanpak met ondersteuningsbehoefte en doelen voor toekomst in geformuleerd zijn. Op basis van deze evaluatie en plan van aanpak kan gemeente besluiten of verlenging nodig is.
- 2.6.6 De verblijfsduur bedraagt maximaal 26 weken. Termijnoverschrijding als gevolg van externe ketenfactoren wordt in een periodiek evaluatieoverleg besproken, waarbij de Opdrachtnemer de oorzaken duidt en partijen gezamenlijk bepalen of bijsturing of aanvullende afspraken noodzakelijk zijn. Deze overschrijding leidt niet automatisch tot een negatieve beoordeling.
- 2.6.7 Bij afloop van de termijn biedt de Opdrachtnemer een evaluatieverslag met resultaten, overdracht en vervolgafspraken.
- 2.6.8 De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar en actief in om tijdige doorstroom naar passende en duurzame huisvesting of vervolghulp te realiseren.
- 2.6.9 De Opdrachtnemer draagt zorg voor optimale benutting van de beschikbare woonunits. Indien een woonunit vrijkomt, meldt de Opdrachtnemer dit binnen 5 werkdagen aan de gemeentelijke Toegang Maatschappelijke Opvang en werkt actief mee aan tijdige herplaatsing van een nieuwe cliënt, zodat leegstand tot een minimum wordt beperkt. Structurele of verwijtbare vertraging in door- of instroom kan worden aangemerkt als tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

2.7 Samenwerking en ketenafstemming

- 2.7.1 De opdrachtnemer werkt actief samen met GGZ, verslavingszorg, huisarts/POH, woningcorporaties, schuldhulpverlening en andere ketenpartners.
- 2.7.2 De opdrachtnemer neemt deel aan de regionale ontwikkeltafel dak- en thuisloosheid, regionaal casus- en wachtlijstoverleg en overlegt met de Toegang Maatschappelijke Opvang.
- 2.7.3 Wanneer uitstroom of voortgang achterblijft, initiëren partijen gezamenlijk ketenoverleg met afspraken over acties, verantwoordelijkheden en termijnen om belemmeringen te verhelpen.
- 2.7.4 Continuïteit van zorg bij uitstroom of overdracht is geborgd via een transitieprotocol.

2.8 Omgevingsmanagement

- 2.8.1 De opdrachtnemer zorgt voor een veilig en rustig leefklimaat in en rondom het pand.
- 2.8.2 Er is structureel overleg met buurt, medehuurders en klankbordgroepen.
- 2.8.3 Incidenten en klachten worden geregistreerd, geanalyseerd en met de gemeente besproken.
- 2.8.4 Jaarlijks wordt een risicoanalyse omgevingsmanagement opgesteld, gedeeld met de gemeente en indien nodig geactualiseerd met een concreet verbeterplan.

2.9 Personeel en kwaliteit

- 2.9.1 De opdrachtnemer zet uitsluitend beroepskrachten in met een afgeronde opleiding passend bij de aard en zwaarte van de te leveren ambulante begeleiding of maatschappelijke opvang.

2.9.2 Opleidingen zijn geregistreerd in één van de volgende landelijke registers:

a. het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO) – hbo- of wo-opleidingen binnen de sectoren Gedrag en Maatschappij of Gezondheidszorg, waaronder in ieder geval opleidingen op het gebied van Sociaal Werk;

b. het Centraal Register Beroepsopleidingen (Crebo) – mbo-opleidingen binnen opleidingsdomein 17 Zorg en Welzijn, subgroepen Maatschappelijke Zorg, Verpleging en Verzorging of Pedagogisch Werk.

2.9.3 Indien een andere opleiding wordt ingezet dan genoemd in artikel 2.9.2, toont de opdrachtnemer aan dat deze qua niveau en inhoud aantoonbaar gelijkwaardig is. De bewijslast van gelijkwaardigheid ligt bij de opdrachtnemer.

2.9.4 Voor iedere cliënt is een regiebegeleider aangewezen. De regiebegeleider beschikt minimaal over een hbo-opleiding als bedoeld in artikel 2.9.2 onder a en is verantwoordelijk voor de regie op het begeleidingsproces en de inhoudelijke kwaliteit van de ondersteuning.

2.9.5 Beroepskrachten beschikken over aantoonbare kennis en ervaring passend bij de doelgroep van ambulante begeleiding en maatschappelijke opvang, waaronder in ieder geval kennis van psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, veiligheid, risicotaxatie en de-escalatie.

2.9.6 De opdrachtnemer draagt zorg voor structurele deskundigheidsbevordering. Medewerkers volgen jaarlijks bijscholing op relevante thema's, waaronder psychiatrie, verslaving, veiligheid en de-escalatie. Tevens organiseert de opdrachtnemer structureel intervisie, casuïstiekbespreking of supervisie als onderdeel van de kwaliteitsborging.

2.9.7 Alle medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag en handelen conform een interne gedragscode. De opdrachtnemer borgt personele continuïteit en zorgt bij uitval voor tijds vervanging.

2.9.8 De inzet van ervaringsdeskundigen is aanvullend op de inzet van beroepskrachten en is nooit vervangend. Ervaringsdeskundigen worden uitsluitend ingezet onder verantwoordelijkheid en toezicht van een beroepskracht die voldoet aan de in dit artikel gestelde opleidingseisen. De inzet van ervaringsdeskundigen maakt geen onderdeel uit van de minimale vereiste beroepsmatige inzet.

2.9.9 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen en in stand houden van een functiemix die aantoonbaar passend is bij de aard, omvang en complexiteit van de doelgroep. De opdrachtnemer kan desgevraagd inzicht geven in de samenstelling van de ingezette opleidingsniveaus en deskundigheden en licht toe hoe hiermee kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning worden geborgd. De functiemix wordt periodiek besproken in het kader van contractmanagement.

2.9.10 De zorgaanbieder vergewist zich ervan dat de wijze waarop zorgverleners die zorg verlenen aan zijn cliënten, in het verleden hebben gefunctioneerd, niet in de weg staat aan het inzetten van de zorgverleners bij het verlenen van zorg en legt in beleid vast hoe hij dit vormgeeft. De vergewisplicht omvat minimaal een controle op echtheid van de VOG en het diploma die alle medewerkers en vrijwilligers overleggen.

2.10 Cliëntgerichte werkwijze

2.10.1 Ondersteuning sluit aan op tempo en behoeften van de cliënt.

2.10.2 De cliënt wordt actief betrokken bij het opstellen en evalueren van het ondersteuningsplan.

2.10.3 Dossiers zijn overdraagbaar bij verhuizing of uitstroom.

2.10.4 Ervaringsdeskundigheid en cliëntfeedback worden structureel benut voor kwaliteitsverbetering.

2.10.5 Er wordt gestuurd op outcome met oog voor beïnvloedbaarheid en cliënttempo.

2.11 Registratie, rapportage en verantwoording op opdrachtniveau

2.11.1 De opdrachtnemer beschikt over een cliëntvolgsysteem waarin per cliënt de voortgang wordt vastgelegd, waaronder ten minste instroom- en uitstroomdatum, ondersteuningsplan en doelen, acties en resultaten, en overdracht bij door- of uitstroom. Het cliëntvolgsysteem is gestructureerd, overdraagbaar en toetsbaar.

2.11.2 De uitwisseling van cliëntgegevens tussen opdrachtnemer en gemeente vindt plaats conform de door opdrachtgever aangewezen werkwijze. Het landelijke iWmo-berichtenverkeer (VNG-standaarden) wordt uitsluitend toegepast **indien** (onderdelen van) de ondersteuning of aanpalende producten cliëntgebonden worden toegewezen en/of administratief moeten worden afgehandeld via iWmo. Prestatie-, resultaat- en bezettingsgegevens worden aangeleverd via de in dit artikel beschreven rapportages.

2.11.3 De opdrachtnemer bespreekt periodiek de voortgang en eventuele knelpunten en/of afwijkingen in prestatie- en kwaliteitsdialogen met de contractmanager van de gemeente Ede.

2.11.4 De opdrachtnemer rapporteert schriftelijk aan de gemeente over de uitvoering van de opdracht door:

Kwartaalrapportage: De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal schriftelijk aan de gemeente Ede over de uitvoering van de opdracht. De kwartaalrapportage bevat ten minste gegevens over:

- aantal bezette en beschikbare opvangplekken
- gemiddelde verblijfsduur
- door- en uitstroom
- veiligheid/incidenten
- voortgang resultaatindicatoren in artikel 12
- een toelichting op relevante afwijkingen in uitvoering, inzet of resultaten, met vermelding van oorzaken en voorgenomen verbeteracties.

De kwartaalrapportage wordt gebruikt voor tussentijdse monitoring, inhoudelijke sturing, signalering van knelpunten en tijdige bijsturing van de uitvoering.

Jaarrapportage: De opdrachtnemer stelt jaarlijks een jaarrapportage op waarin een integrale analyse wordt opgenomen van:

- de kwaliteit van de uitvoering;
- de gerealiseerde resultaten en trends ten opzichte van de resultaatindicatoren;
- cliënt- en ketenpartnerervaringen;
- leerpunten, verbetermaatregelen en ontwikkelopgaven.

De jaarrapportage wordt gebruikt voor evaluatie, gezamenlijke reflectie en doorontwikkeling van de dienstverlening.

Financieel jaarlijks: verantwoording conform het landelijk accountantsprotocol Wmo/Jeugd.

2.11.5 De in 2.11.4 genoemde registraties en rapportages worden aangeleverd in het door de gemeente vastgestelde format. Gemeente en opdrachtnemer stemmen dit format bij aanvang van de overeenkomst af, met als uitgangspunt een doelmatige en op bestaande registraties aansluitende werkwijze (bijv. HKZ, ISO, iWmo).

2.12 Financiële bepalingen

2.12.1 De bekostiging vindt plaats op basis van een vast all-in lumpsumbedrag voor 22 opvangplekken (woonunits) voor alleenstaande dak- en thuislozen. De bekostiging is niet gekoppeld aan individuele cliënten, verblijfsduur of etmalen.

2.12.2 Het jaarlijkse lumpsumbedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform het door de gemeente gehanteerde indexeringsbeleid.

2.12.3 Het lumpsumbedrag dekt alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opvangvoorziening, waaronder in ieder geval:

- structurele beschikbaarheid van opvangplekken (24/7);
- begeleiding en ondersteuning van bewoners, zowel gepland als op afspraak of afroep;
- personele inzet, huisvesting, faciliteiten en materiële kosten;
- overhead, organisatie en bedrijfsvoering;
- samenwerking en afstemming met de gemeente en ketenpartners;
- administratieve werkzaamheden, registratie en rapportage conform dit Programma van Eisen.

2.12.4 Het overeengekomen jaarlijkse lumpsumbedrag wordt in twaalf gelijke maandelijkse termijnen uitbetaald, bij vooruitbetaling, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen

2.12.5 Leegstand maakt integraal onderdeel uit van de lumpsumfinanciering. Er vindt geen afzonderlijke leegstands- of beschikbaarheidsvergoeding plaats, aangezien de bekostiging is gericht op structurele beschikbaarheid van opvangcapaciteit.

2.12.6 De Opdrachtnemer int een eigen bijdrage van cliënten overeenkomstig de door de gemeente verstrekte uitvoeringsinstructies en conformeert zich aan deze instructies. Indien cliënten een uitkering ontvangen van gemeente van herkomst, vindt verrekening of inhouding plaats door de gemeente. De eigen bijdrage maakt geen onderdeel uit van het overeengekomen lumpsumbedrag

2.13 Resultaatindicatoren

2.13.1 De Opdrachtnemer monitort en rapporteert over de resultaatindicatoren zoals opgenomen in 2.13.2 t/m 2.13.8. Deze indicatoren bevatten streefwaarden en worden gebruikt voor monitoring en kwaliteitsverbetering.

Uitgangspunt is dat trajecten binnen 13 weken worden afgerond. Indien dit niet haalbaar is, motiveert de Opdrachtnemer dit en stemt dit af met de gemeente. Afwijkingen van resultaatindicatoren of termijnen worden toegelicht in de kwartaalrapportage.

De resultaatindicatoren worden niet gebruikt voor financiële afrekening.

2.13.2 Minimaal 75% van de cliënten beschikt binnen zes weken over een ondersteuningsplan.

2.13.3 Minimaal 75% van de cliënten stroomt uiterlijk binnen 26 weken door naar vervolghulp of een passende woonvorm.

2.13.4 Voor 100% van de cliënten is uiterlijk na 13 weken een besluit genomen over afronding of voortzetting van het traject.

2.13.5 Minimaal 75% van de cliënten laat binnen 13 weken een positieve ontwikkeling zien op ten minste drie domeinen van een erkend zelfredzaamheidsinstrument.

2.13.6 Minimaal 75% van de cliënten heeft binnen 13 weken passende daginvulling, activering of dagbesteding.

2.13.7 Minimaal 95% van de cliënten voelt zich veilig in de opvang.

2.13.8 Minimaal 95% van de ketenpartners is tevreden over de samenwerking met de Opdrachtnemer.

2.14 Ontwikkeling en innovatie

2.14.1 De Opdrachtnemer draagt actief bij aan ontwikkeling van en innovatie binnen de maatschappelijke opvang in de Valleiregio door deelname aan regionale pilots, lerende netwerken en/of verbeterinitiatieven

2.14.2 Jaarlijks worden door de Opdrachtnemer verbetervoorstellen gedaan voor samenwerking, preventie en vroegsignalering.

2.15 Toezicht en evaluatie

2.15.1 De gemeente voert jaarlijks een evaluatiegesprek en legt concrete verbeterafspraken met termijnen vast.

2.15.2 Contractmanagement is eerste aanspreekpunt voor signalen en knelpunten.

2.15.3 Wanneer uitstroom of voortgang achterblijft, vindt gezamenlijk overleg plaats met ketenpartners om belemmeringen te verhelpen.

2.15.4 De opdrachtnemer verstrekt desgevraagd alle relevante informatie ten behoeve van toezicht en controle.