

Programma van eisen

Eisen tbv lokale Outreachende Bemoeizorg

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 hersteltermijn 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 verwijzindex risicojongeren zoals bedoeld in artikel 7.1.2.1 van de Jeugdwet. Indien de Opdrachtnemer geen verwijzindex 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 belangenverstrengeling

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 belangenverstrengeling 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 beschrijving

Zie de Productbeschrijving Lokale outreachende bemoeizorg.

2.2 Doel en doelgroep

2.2.1 De dienstverlening richt zich op volwassenen die te maken hebben met ernstige psychosociale, psychiatrische, verslavingsproblemen en/of huiselijk geweld, onvoldoende zelfredzaam zijn en zorg mijden of niet bereikt worden door reguliere hulpverlening.

2.2.2 Het doel is om inwoners te stabiliseren, veiligheid te borgen, overlast en escalatie te voorkomen en toeleiding naar passende zorg, ondersteuning of huisvesting te realiseren.

2.2.3 De bemoeizorg is minimaal gericht op outreachend contact, vroegsignalering, motiveren tot acceptatie van hulp en het versterken van het netwerk rond de inwoner.

2.2.4 De bemoeizorg vervult tijdelijk een vangnetfunctie in het lokale zorgstelsel en werkt aanvullend op bestaande hulpverlening, niet in plaats van.

2.3 Bereikbaarheid en inzet

2.3.1 De bemoeizorg is tijdens kantooruren operationeel.

2.3.2 De Opdrachtnemer onderhoudt korte lijnen met wijkteams, politie, woningcorporaties, maatschappelijke opvang, GGZ en andere partners.

2.3.3 Medewerkers zoeken outreachend en volhardend contact met inwoners in hun eigen leefomgeving.

2.4 Begeleiding en trajectuitvoering

2.4.1 De aanpak is fasegericht: signalering → contactopbouw → stabilisatie → toeleiding → overdracht of afsluiting.

2.4.2 De Opdrachtnemer neemt binnen 24 uur na ontvangst van een signaal via of namens de gemeente Ede het signaal in behandeling en start aantoonbaar met contactlegging richting de inwoner.

2.4.3 Bij voorkeur is er binnen drie (3) weken na start van de bemoeizorg een werkplan (streeftermijn) met doelen, acties, betrokken ketenpartners en afspraken over evaluatie; afwijkingen worden gemotiveerd.

2.4.4 De begeleiding is herstelgericht, met aandacht voor veiligheid, stabiliteit, gezondheid, daginvulling, wonen, financiën en zingeving.

2.4.5 De bemoeizorgmedewerker werkt systemisch, met aandacht voor het gezin, netwerk en omgeving.

2.4.6 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 20 uur per cliënt per traject. De feitelijke inzet kan per cliënt 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.

2.4.7. Bij signalen van gevaar, ernstige ontregeling of weigering van noodzakelijke zorg vindt onverwijld samenwerking plaats met het interventieteam om passende veiligheidsmaatregelen te bepalen en de inzet van wettelijke kaders, waaronder een eventuele Wvvgz-procedure, te verkennen.

2.4.8 Binnen zes (6) weken na start van de bemoeizorg vindt afstemming plaats met het interventieteam van de gemeente Ede over voortgang, benodigde inzet, prognose van uren en vervolgstappen. De uitkomsten hiervan worden schriftelijk vastgelegd. Uiterlijk op dit moment wordt de aanvraag voor reguliere ambulante Wmo-begeleiding voorbereid en ingediend, zodat aansluitende ondersteuning na afloop van het bemoeizorgtraject tijdig beschikbaar kan zijn.

2.4.9 Uiterlijk binnen dertien (13) weken wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, een warme overdracht gerealiseerd naar passende reguliere zorg. Hiervoor levert de Opdrachtnemer een plan van aanpak aan, waarin de ondersteuningsbehoefte en doelen zijn geformuleerd. Het intakegesprek met de Wmo-adviseur vindt zo mogelijk plaats vóór afloop van het bemoeizorgtraject en maakt onderdeel uit van de

overdracht.

2.4.10. Indien overdracht naar reguliere zorg binnen de termijn van 13 weken niet mogelijk is, besluit de gemeente tot verlenging of afronding.

2.4.11 Bij afloop van de termijn van 13 weken biedt de Opdrachtnemer een evaluatieverslag met resultaten, overdracht en vervolgsafspraken.

2.5 Samenwerking en ketenafstemming

2.5.1 De Opdrachtnemer werkt intensief samen met huisartsen, GGZ, verslavingszorg, maatschappelijke opvang, wijkteams, woningcorporaties, politie, Veilig Thuis en andere relevante ketenpartners.

2.5.2 De Opdrachtnemer participeert in casusoverleggen, gebiedsteams, het lokale zorgnetwerk en de regionale ontwikkeltafel dak- en thuisloosheid en draagt actief bij aan signalering en preventie.

2.5.3 De Opdrachtnemer stemt tijdig af met crisisdiensten en de gemeentelijke toegang om continuïteit van zorg te waarborgen.

2.5.4 De samenwerking is gebaseerd op wederkerigheid, transparantie en gedeelde verantwoordelijkheid.

2.5.5 Gegevensuitwisseling vindt plaats conform AVG en lokale samenwerkingsafspraken.

2.6 Personeel en kwaliteit

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.6.3 Indien een andere opleiding wordt ingezet dan genoemd in artikel 2.6.2, toont de opdrachtnemer aan dat deze qua niveau en inhoud aantoonbaar gelijkwaardig is. De bewijslast van gelijkwaardigheid ligt bij de opdrachtnemer.

2.6.4 Voor iedere cliënt is een regiebegeleider aangewezen. De regiebegeleider beschikt minimaal over een hbo-opleiding als bedoeld in artikel 2.6.2 onder a en is verantwoordelijk voor de regie op het begeleidingsproces en de inhoudelijke kwaliteit van de ondersteuning.

2.6.5 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.

2.6.6 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.

2.6.7 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 tijdige vervanging.

2.6.8 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.

2.6.9 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.

2.6.10 De opdrachtnemer vergewist zich ervan dat het eerdere functioneren van beroepskrachten en vrijwilligers geen belemmering vormt voor de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening. De opdrachtnemer legt in beleid vast op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze vergewisplicht. De vergewisplicht omvat in ieder geval een controle op de echtheid van de door alle medewerkers en vrijwilligers overgelegde Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en relevante diploma's.

2.7 Cliëntgerichte werkwijze

2.7.1 De aanpak sluit aan bij het tempo en de mogelijkheden van de inwoner.

2.7.2 De inwoner wordt waar mogelijk betrokken bij het opstellen van het werkplan en bij beslissingen over vervolgstappen.

2.7.3 De ondersteuning is niet vrijblijvend, maar respecteert de autonomie en veiligheid van de inwoner.

2.7.4 Ervaringsdeskundigheid en feedback van inwoners worden benut voor kwaliteitsverbetering.

2.7.5 De focus ligt op herstel, stabiliteit en aansluiting bij reguliere zorg.

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

2.8 Registratie, rapportage en verantwoording op opdrachtniveau

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

2.8.2 De uitwisseling van cliëntgegevens en administratieve berichten tussen opdrachtnemer en gemeente vindt, waar van toepassing, plaats via het landelijke iWmo-berichtenverkeer, overeenkomstig de door de VNG vastgestelde standaarden en berichtenprotocollen. Prestatie-, resultaat- en bezettingsgegevens worden aangeleverd via de in dit artikel beschreven rapportage

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

2.8.4 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:
 - het aantal gestarte en afgeronde bemoeizorgtrajecten;
 - de gemiddelde doorlooptijd van afgeronde trajecten;
 - de gemiddelde begeleidingsinzet per afgerond bemoeizorgtraject, gerapporteerd op geaggregeerd niveau;
 - de voortgang en realisatie van de resultaatindicatoren zoals opgenomen in artikel 10;
 - 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.
- 2.8.5 De in 2.8.4 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).

2.9 Financiële bepalingen

2.9.1 De bekostiging vindt plaats op basis van een vast all-in trajectbedrag per deelnemer, gebaseerd op een maximale looptijd van 13 weken.

2.9.2 Het all-in trajectbedrag dekt alle kosten die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de outreachende bemoeizorg, waaronder:

a. directe begeleidingsactiviteiten (zoals outreachend contact, huisbezoeken, herstelondersteuning, stabilisatie en contactmomenten met de deelnemer);

b. indirecte uitvoeringskosten (zoals casuïstiekbespreking, triage, ketenafstemming, overleg met gemeente en ketenpartners, administratieve werkzaamheden, monitoring en rapportage).

2.9.3 Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd conform het door de gemeente gehanteerde indexeringsbeleid

2.9.4 De bekostiging is niet gekoppeld aan resultaatverplichtingen, maar aan de uitvoering van het

traject conform dit Programma van Eisen en de kwaliteit van de uitvoering.

2.9.5 Declaratie vindt plaats op basis van het overeengekomen trajectbedrag, conform de afspraken die bij contractering worden vastgelegd. Er vindt geen declaratie plaats op basis van daadwerkelijk gerealiseerde uren per deelnemer.

2.9.6 Indien binnen de eerste zes weken na start van het traject door Opdrachtnemer en gemeente gezamenlijk wordt vastgesteld dat het traject niet uitvoerbaar is en voortzetting van het traject niet zinvol of haalbaar wordt geacht kan de gemeente besluiten tot voortijdige beëindiging van het traject. Dan wordt een vaste beperkte trajectvergoeding van 50% van het trajectbedrag toegekend ter dekking van de opstart- en verkennende fase

2.9.7 De indicatie wordt afgegeven voor de duur van het traject, met een maximale looptijd van 13 weken. Verlenging is uitsluitend mogelijk na besluit en onder voorwaarden van de gemeente Ede.

2.10 Resultaatindicatoren

2.10.1 De Opdrachtnemer monitort en rapporteert over de resultaatindicatoren onder 2.10.2 t/m

2.10.5. De indicatoren bevatten streefwaardes en zijn richtinggevend voor de uitvoering. Indien een resultaatindicator of termijn niet wordt gehaald, licht de Opdrachtnemer dit toe in de kwartaalrapportage, met vermelding van oorzaken, genomen acties en eventuele belemmeringen in de keten. De gemeente bespreekt deze toelichting met de Opdrachtnemer en bepaalt of aanvullende afspraken of bijsturing nodig zijn. De indicatoren worden gebruikt voor monitoring en kwaliteitsverbetering en niet voor financiële afrekening.

2.10.2 Minimaal 80% binnen drie (3) weken een werkplan

2.10.3 Minimaal 70% van de afgesloten trajecten leidt tot acceptatie van passende hulp of stabiele woonsituatie.

2.10.4 Minimaal 95% van ketenpartners is tevreden over samenwerking en afstemming;

2.10.5 Overlastmeldingen of crisissituaties nemen af bij minimaal 60% van de betrokken inwoners.

2.11 Ontwikkeling en innovatie

2.11.1 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

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

2.12 Toezicht en evaluatie

2.12.1 De gemeente voert jaarlijks een evaluatiegesprek met de Opdrachtnemer over kwaliteit, resultaten en samenwerking.

2.12.2 Contractmanagement is eerste aanspreekpunt voor signalen, knelpunten en verbeterpunten.

2.12.3 De Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd alle relevante informatie ten behoeve van toezicht en controle.

2.12.4 Bij structurele knelpunten wordt gezamenlijk een verbeterplan opgesteld met concrete afspraken en termijnen.