

PROGRAMMA VAN EISEN

Perceel 1: individuele begeleiding Wmo

Algemeen

1. Gedurende de gehele contractperiode wordt de communicatie, in woord en geschrift, in de Nederlandse taal gevoerd.
2. Grootschalige communicatie naar cliënten vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
3. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente.

Personeel

4. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de cliënt. De medewerkers zijn vakbekwaam, klantvriendelijk en hebben aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
5. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers voor individuele begeleiding basis hebben minimaal een passende opleiding op mbo 4 niveau op het gebied van zorg en welzijn.
6. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers voor individuele begeleiding intensief hebben minimaal een passende hbo opleiding op het gebied van zorg en welzijn.
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers kunnen adequaat omgaan met de gezondheidsproblematiek van de cliënt, signaleren en melden opvallende zaken, zoals eenzaamheid, verwaarlozing, vervuiling, gezondheidsproblematiek, etc. Opdrachtnemer heeft kennis van het voorliggend veld. Medewerkers informeren cliënten indien nodig op mogelijkheden van het voorliggend veld.
8. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die direct contact hebben met cliënt, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Een VOG dient tenminste getoetst te zijn op risicoprofiel 45 met relevante risicogebieden 08 (personen) en 12 (goederen). Medewerkers mogen pas worden ingezet nadat de geldige VOG is ontvangen en beoordeeld door de gemeente. Dit geldt ook bij vervanging van medewerkers.
9. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtnemer op verzoek van de gemeente inzage geven in de VOG's. Een VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker is gestart in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt dat eenmaal per jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen voor medewerkers. Op eerste verzoek van de gemeente kan opdrachtnemer de VOG's overleggen.
10. Indien een VOG voor een medewerker van opdrachtnemer niet wordt verstrekt door Justis, dient de opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de gemeente. Opdrachtnemer inventariseert per direct bij welke cliënten de betreffende medewerker betrokken is en zorgt per direct voor vervanging.
11. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de vergewisplicht en vergewist zich voorafgaand aan inzet en gedurende de looptijd van de overeenkomst van de geschiktheid, betrouwbaarheid en integriteit van medewerkers. Op verzoek van de gemeente toont opdrachtnemer aan hoe hier invulling aan wordt gegeven.
12. Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van:
 - een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers
 - een duidelijk beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers per cliënt en in het algemeen
 - deskundigheidsbevordering van alle medewerkers (scholing en bijscholing)
 - een ziekteverzuimbeleid

- het voeren van evaluatie- en ontwikkelgesprekken met medewerkers
- 13. Opdrachtnemer beschikt over een integriteitsbeleid en voorkomt belangenverstrengeling. Medewerkers accepteren geen contante betalingen, giften of andere vergoedingen van cliënten in relatie tot de geleverde ondersteuning.
- 14. Opdrachtnemer zorgt voor blijvende scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers.
- 15. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit in medewerkers. In geval van tijdelijke, kortdurende afwezigheid, van één of meerdere medewerkers, draagt opdrachtnemer zorg voor directe achtervang. In geval van langdurige afwezigheid draagt opdrachtnemer zorg voor structurele vervanging binnen vier weken.
- 16. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met andere professionals.

Invulling en einde opdracht

- 17. De gemeente verstrekt via het berichtenverkeer de opdracht. Het bericht omvat: het aantal minuten per week, de duur van de verleende indicatie, de doelen waar aan moet worden gewerkt, contactgegevens van de cliënt en/of contactpersoon, naam consulent en eventuele spoed.
- 18. Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen vier dagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de cliënt om een intakegesprek in te plannen. Wanneer opdrachtnemer binnen veertien dagen geen contact heeft kunnen krijgen, neemt opdrachtnemer contact op met de betrokken consulent.
- 19. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de ondersteuning binnen twee weken te starten na opdrachtverstrekking, met uitzondering van spoedgevallen. In spoedgevallen start de ondersteuning binnen zeven dagen na opdrachtverstrekking waarbij het ter bepaling van de gemeente is of er sprake is van een spoedgeval. Als opdrachtnemer niet binnen deze termijnen kan leveren, meldt opdrachtnemer dit per omgaande bij de cliënt en de contactpersoon van contractmanagement van de gemeente via contract_management@voorneaanzee.nl.
- 20. Opdrachtnemer heeft binnen twee weken na start van de zorg een begeleidingsplan opgesteld dat besproken en overeengekomen is met de cliënt. In het begeleidingsplan en de daarop volgende evaluaties dienen tenminste te worden benoemd:
 - de activiteiten en frequentie benoemd te worden in relatie tot de doelen binnen de gestelde looptijd
 - mogelijke opties voor afschaling
 - rol van het netwerkHet begeleidingsplan wordt minimaal eens per zes maanden geëvalueerd met de cliënt en indien nodig bijgesteld.
- 21. Er wordt gesproken van een no-show wanneer cliënt niet 24 uur voor de geplande afspraak heeft afgezegd. Er is geen sprake van no-show bij: plotselinge ziekte van cliënt en/of een gezinslid, ongeplande ziekenhuisopname van cliënt en/of een gezinslid.
- 22. Opdrachtnemer registreert no-show in eigen systeem en doet er alles aan om no-show te voorkomen door cliënt proactief te wijzen op de gemaakte afspraak. Bij terugkerende no-show wijst opdrachtnemer cliënt schriftelijk op het feit dat opdrachtnemer de gemeente informeert over de no-show. Een schriftelijke melding wordt in ieder geval verstuurd bij twee no-shows binnen vier weken of bij drie no-shows binnen zes weken.
- 23. Opdrachtnemer informeert de gemeente als in een tijdsbestek van zes weken bij cliënt drie keer een no-show voor komt. De gemeente neemt in dat geval contact op met cliënt om de no-show te bespreken en te beoordelen of de indicatie nog passend of nodig is.

24. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en is verantwoordelijk voor continuïteit in de geboden ondersteuning. Opdrachtnemer kan de ondersteuning alleen weigeren of beëindigen bij:
- ernstige mate van agressie, bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de veiligheid of vrijheid van de medewerker in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit cliënt, maar ook vanuit de handelswijze van inwonende gezinsleden en familie van cliënt of andere derden
 - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker
 - zwaarwegende redenen, waardoor de ondersteuning in redelijkheid niet langer gevraagd kan worden
- Beëindiging zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente kan worden aangemerkt als tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
25. In geval van een situatie als in eis 24 waarbij opdrachtnemer voornemens is de ondersteuning te weigeren of beëindigen, informeert opdrachtnemer de gemeente direct telefonisch of per e-mailbericht.
26. Wanneer opdrachtnemer in geval van een situatie als in eis 24 de ondersteuning daadwerkelijk wil weigeren of beëindigen, stuurt opdrachtnemer een verzoek tot goedkeuring van de beëindiging van de ondersteuning aan de consulent van de gemeente. Opdrachtnemer omschrijft en motiveert zorgvuldig welke stappen zijn ondernomen om passende ondersteuning aan de cliënt te blijven leveren. Opdrachtnemer dient minimaal te overleggen: op welke wijze is gezocht naar het inzetten van passende ondersteuning, welke alternatieven zijn geboden en een overzicht van chronologische communicatie met de cliënt. Binnen vijf werkdagen na ontvangst beoordeelt de gemeente het verzoek tot beëindiging. De ondersteuning mag, maar hoeft gedurende de beoordeling niet te worden voortgezet.
27. Opdrachtnemer informeert cliënt minimaal twee maanden voor afloop van de indicatie wanneer de indicatie afloopt. Opdrachtnemer meldt bij noodzaak of wens tot verlenging dat cliënt een melding tot verlenging dient te maken bij de gemeente. Opdrachtnemer zorgt dat een evaluatieverslag beschikbaar is en stuurt dat na toestemming van cliënt naar de gemeente om de verlenging te beoordelen.
28. Wanneer opdrachtnemer vermoedt dat de ondersteuning moet worden geïntensiveerd of verminderd of vindt dat er ook ondersteuning nodig is voor een ander levensdomein, dan koppelt opdrachtnemer dit terug aan de betrokken consulent. De veranderende situatie wordt ook doorgegeven als de veranderingen niet direct te maken hebben met de specifieke taak van opdrachtnemer.
29. Als opdrachtnemer inschat dat het waarschijnlijk is dat een cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, zoals de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet of Participatiewet, onderneemt opdrachtnemer hierop actie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de juiste partijen gezamenlijk bepalen welke stappen worden ondernomen voor een passend vervolg binnen de betreffende andere wetgeving.
30. Opdrachtnemer zorgt bij overdracht of op- of afschalen van de zorg voor een warme overdracht naar andere zorgaanbieder. Opdrachtnemer draagt de noodzakelijke informatie voor verdere ondersteuning en zorg compleet en tijdig over aan de opvolgende partij.
31. Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoering geven aan zorgcontinuïteit bij het verstrijken van de overeenkomst. Hierbij worden de laatst geldende voorwaarden en tarieven gehanteerd. Opdrachtnemer levert zorg tot einde van het traject, waarbij einde datum beschikking geldt exclusief mogelijke verlenging(en).
32. Opdrachtnemer stuurt een tijdelijk stopbericht als er één of meerdere volledige kalendermaanden geen ondersteuning nodig is. Dit kan enkel in geval van opname in een ziekenhuis of revalidatiecentrum.
33. Opdrachtnemer beëindigt de zorg met een stopbericht in het berichtenverkeer op de laatste dag van uitgevoerde werkzaamheden. Opdrachtnemer stuurt geen stopbericht

op de eerstvolgende dag in een nieuwe maand indien de zorg in de maand ervoor is geëindigd.

34. Indien cliënt een Wlz indicatie verkrijgt, onderscheid de gemeente twee situaties:
- Opdrachtnemer is een Wlz aanbieder: de gemeente stuurt een stopbericht met als datum de datum van afgifte van de Wlz indicatie vermeerderd met vijf werkdagen. Dit betekent dat het stopbericht met terugwerkende kracht kan worden afgegeven.
 - Opdrachtnemer is geen Wlz aanbieder: de gemeente stuurt een stopbericht op het moment dat de Wlz indicatie zichtbaar wordt voor de gemeente en zet het stopbericht op de datum van zichtbaarheid vermeerderd met vijf werkdagen. De gemeente controleert de afgifte van Wlz indicaties minimaal eenmaal per week.

Algemene kwaliteitseisen

35. Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven en algemeen aanvaarde professionele standaarden zoals die worden gehanteerd in de sector(en) waartoe opdrachtnemer behoort. Opdrachtnemer voldoet onder meer aan de van toepassing zijnde verordening van de gemeente. Tevens hanteert opdrachtnemer bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling een risicotaxatie-instrument.
36. Opdrachtnemer dient te werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ/ISO 9001 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan HKZ/ISO 9001 op verzoek te onderbouwen.
37. Opdrachtnemer informeert de cliënt voorafgaand aan de ondersteuning over algemene zaken, de klachtenregeling, het privacyreglement en de inhoud van de ondersteuning en de eventuele kosten.
38. Opdrachtgever informeert de gemeente direct bij vermoedens van fraude, onrechtmatig handelen, misbruik van voorzieningen, financiële onregelmatigheden en/of vermoedens van financiële of andersoortige uitbuiting van cliënten.

Registratie en overleg

39. Opdrachtnemer registreert in eigen systeem.
40. Opdrachtnemer levert een tekst en logo aan voor de www.beschikbaarheidswijzer.nl en houdt de beschikbaarheid bij.
41. Gedurende de contractperiode of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het tweede kwartaal en in het vierde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 9**) en actuele managementrapportage (**bijlage 10**) in.
42. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari een managementrapportage (**bijlage 10**) over het voorgaande kalenderjaar aan.
43. Opdrachtnemer houdt de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst op de hoogte van feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht.
44. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april de definitieve productieverantwoording met accountantsverklaring.
45. Opdrachtnemer maakt maximaal 8% winst per jaar.
46. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks vóór 1 juni aan de gemeente de jaarrekening, zijnde de bedrijfseconomische jaarrekening en de overige daarvoor relevante stukken. Indien opdrachtnemer deel uitmaakt van een concern, verstrekt opdrachtnemer tevens de jaarrekeningen van de betrokken concernrelaties. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek van de gemeente nadere informatie en beantwoordt aanvullende vragen over de jaarrekening en de overige stukken. Indien opdrachtnemer niet jaarrekeningplichtig is, dient opdrachtnemer vóór 1 juni van elk jaar een jaarverslag te overleggen.

47. Opdrachtnemer meet minimaal eenmaal per jaar de cliëntervaring bij iedere cliënt. Opdrachtnemer vraagt minimaal het volgende:

- postcode cliënt
- datum invullen vragen
- door wie wordt de zorg geleverd?
- welke zorg is ontvangen?
- bent u tevreden over de geleverde zorg? Ja/nee (met ruimte toelichting)
- Wat ging goed? En wat kan beter? (met ruimte toelichting)
- heeft u nog op- of aanmerkingen? Ja/nee (met ruimte toelichting)

Afhankelijk van de wens van de cliënt vindt deze uitvraag digitaal of op papier plaats. De resultaten en verbetermaatregelen worden gedeeld met de gemeente tijdens de contractgesprekken.

Klachten, incidenten en calamiteiten

48. Opdrachtnemer dient over een klachtenregeling te beschikken. Er dienen klachtenformulieren beschikbaar te zijn. Iedere uiting van ongenoegen, los van het feit of deze direct (telefonisch) wordt opgelost, zowel mondeling als schriftelijk, wordt in de klachtenregistratie opgenomen. Het aantal klachten, de omschrijving van de klachten, de status van de klacht en de afhandeling zijn in ieder geval in de klachtenregistratie terug te vinden en wordt in de managementrapportage opgenomen en aangevuld met eventuele verbetermaatregelen.
49. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
50. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.
51. Opdrachtnemer heeft een protocol waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt. In het protocol staat hoe opdrachtnemer en medewerkers omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het protocol is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van opdrachtnemer.
52. Alle medewerkers zijn aantoonbaar bekend met het protocol en geschoold in het toepassen van de vijf stappen van het afwegingskader. Indien medewerkers signalen of vermoedens hebben van huiselijk geweld, kindermishandeling of andere vormen van onveiligheid, wordt gehandeld conform de meldcode en wordt, indien vereist, melding gedaan bij Veilig Thuis. Opdrachtnemer registreert signalen, afwegingen en eventuele meldingen in het eigen systeem en kan deze registratie op verzoek van de gemeente geanonimiseerd inzichtelijk maken.
53. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder incident onverwijld bij de toezichthouders van Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond. De calamiteit en/of het incident wordt de eerstvolgende werkdag gemeld bij de gemeente.
54. Opdrachtnemer registreert alle incidenten en calamiteiten in het eigen systeem, inclusief opvolging en verbetermaatregelen. Deze registratie wordt op verzoek van de gemeente ter inzage verstrekt.

Privacy en informatiebeveiliging

55. Opdrachtnemer neemt het bepaalde in de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in acht ten aanzien van de aan hem door de gemeente in het kader van deze overeenkomst verstrekte persoonsgegevens en ziet erop toe en staat ervoor in dat ook met toestemming van de gemeente ingeschakelde derden de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens in acht nemen.
56. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van deze overeenkomst en niet voor eigen doeleinden. De gegevens die worden verwerkt zijn beperkt tot NAW gegevens en contactgegevens van de cliënt en eventuele contactpersonen. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische

beveiligingsmaatregelen (zoals bedoeld in art. 32 Algemene Verordening Gegevensbescherming) om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of enige vorm van misbruik.

57. Na beëindiging van de opdracht draagt Opdrachtnemer zorg voor het veilig retourneren of vernietigen van alle persoonsgegevens, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven. Vernietiging gebeurt aantoonbaar en op een veilige wijze.
58. Indien een inbreuk in verband met de door de gemeente verstrekte persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, informeert opdrachtnemer onverwijld de gemeente over de inbreuk. Onder een inbreuk wordt verstaan een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de dienstverlening en tot schade heeft geleid of kan leiden bij een inwoner of medewerker van opdrachtnemer. De melding bevat in ieder geval: de aard van de inbreuk, de getroffen persoonsgegevens, de mogelijke gevolgen voor betrokkenen en de reeds genomen of voorgestelde maatregelen.

Controle en onderzoek

59. Opdrachtnemer registreert directe tijd met: datum, tijdstip, duur en naam medewerker. Registratie is controleerbaar en op verzoek inzichtelijk.
60. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate bedrijfs- en cliëntenadministratie, alsmede financiële administratie en richt de administratie zodanig in, dat hij de gemeente te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, inzicht kan verschaffen in de wijze waarop de zorg is uitgevoerd. Opdrachtnemer verleent alle medewerking wanneer de gemeente om bepaalde informatie verzoekt.
61. Het is de gemeente of daartoe aangewezen derden toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de gemeente of ingehuurde derden.

Juridische eisen

62. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid of zal direct na gunning van de opdracht, een dergelijke verzekeringen afsluiten en/of de bestaande verzekeringen aanpassen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aansprakelijkheidsverzekeringen een minimale dekking van € 1.000.000,- hebben per aanspraak gemaximeerd tot € 2.500.000,- per verzekeringsjaar.

Social return

63. Opdrachtnemer zet minimaal 5% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return (**bijlage 13**). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem WIZZR. De social return verplichting moet binnen de contractperiode van de overeenkomst worden uitgevoerd.