

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Hieronder leest u welke eisen op uitvoering van de opdracht van toepassing zijn (Uitvoeringseisen).

KikMaat controleert of de potentiële Aanbieder expliciet akkoord is gegaan met de uitvoeringseisen genoemd in de overeenkomst. Als KikMaat dat nodig acht, verifieert zij of de potentiële Aanbieder de uitvoeringseisen ook daadwerkelijk kan uitvoeren. De potentiële Aanbieder verleent kosteloos zijn medewerking aan deze verificatie en accepteert, door inschrijving op de aanbestedingsprocedure, deze bewijslast.

Als de potentiële Aanbieder akkoord is gegaan en geen bezwaren blijken uit een mogelijke verificatie door KikMaat, dan sluit KikMaat een overeenkomst met de Aanbieder(s).

Als de potentiële Aanbieder niet expliciet akkoord is gegaan met de uitvoeringseisen genoemd in de overeenkomst, of als uit een verificatie blijkt dat hij deze niet kan uitvoeren, dan legt KikMaat de inschrijving terzijde.

Let op:

U dient zowel bij aanvang van de opdracht als tijdens uitvoering daarvan aan alle eisen te voldoen.

1. Inwoner		
1.	Inwonertevredenheid	KikMaat monitort gedurende het traject tijdens evaluatiemomenten de Kandidaattevredenheid. Dit wordt vastgelegd in het evaluatieverslag. De Aanbieder werkt mee aan inwonertevredenheidsonderzoeken die door KikMaat worden uitgevoerd.
2.	Plan van aanpak/beschikking	De Aanbieder levert desgevraagd input aan Kandidaat (en naasten, vertegenwoordiger of inwonerondersteuner) en KikMaat t.b.v. het opstellen van een plan van aanpak (en beschikking) en biedt, wanneer plaatsing van de betreffende inwoner is overeengekomen, ondersteuning conform dit plan. KikMaat voert hierbij de procesregie en is eindverantwoordelijk voor de coördinatie van het traject.
3.	Maatwerkondersteuning	KikMaat stemt samen met Aanbieder de ondersteuning af op de reële behoeften en mogelijkheden van de Kandidaat. Als tijdens de uitvoering van het plan van aanpak de behoeften en/of mogelijkheden van de cliënt veranderen, wordt het plan van aanpak, na overleg met de Kandidaat en de Aanbieder, door KikMaat hierop aangepast. De Aanbieder voert de benodigde ondersteuning vervolgens conform het gewijzigde plan van aanpak uit.

4.	Vast aanspreekpunt	De aanbieder wijst één vast inhoudelijk aanspreekpunt aan voor de kandidaat. De procesregie ligt bij de trajectcoördinator van KikMaat. <u>Toelichting:</u> KikMaat vindt het belangrijk dat iedere Kandidaat en diens gezin een vast aanspreekpunt heeft dat de verbinding legt tussen verschillende vormen van zorg of ondersteuning, indien deze gelijktijdig worden ingezet. Deze rol is essentieel voor een integrale benadering en het voorkomen van versnippering van zorg, zeker gelet op de kwetsbaarheid van de doelgroep.
5.	Bereikbaarheid	De Aanbieder is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail tussen 09.00-16.30 uur bereikbaar voor de inwoner.
6.	Klachtenprocedure	De Aanbieder heeft een toegankelijke, laagdrempelige klachtenprocedure en garandeert onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten.
7.	Regierol complexe casuïstiek	KikMaat werkt samen met consultants van de Toegang en professionals in de aanpak complexe casuïstiek. De Aanbieder dient aanwijzingen van deze consultants op te volgen ten behoeve van de uitvoering van het plan van aanpak.
8.	Startmoment ondersteuning	Aanbieder zorgt ervoor dat binnen veertien kalenderdagen na aanmelding door KikMaat gestart wordt met de ondersteuning. Met 'aanmelding' wordt bedoeld het moment waarop tussen Kandidaat, Aanbieder en KikMaat overeenstemming bestaat dat de betreffende Aanbieder de juiste plek is en er geen belemmeringen meer zijn voor plaatsing.
9.	Vertegenwoordiger inwonerondersteuner	De Kandidaat heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk inwonerondersteuner te laten bijstaan in contact met de Aanbieder. De Aanbieder staat dit toe en maakt de inwoner attent op deze mogelijkheid.
10.	Informele steun	Met name in geval van ondersteuning van jongvolwassenen (tot 27 jaar) moedigt de Aanbieder de Kandidaat aan om een steunfiguur mee te nemen naar de contactmomenten in de ondersteuning. De rol van de steunfiguur wordt erkend en serieus genomen. De steunfiguur wordt geaccepteerd als informeel mededeskundige. De Aanbieder committeert zich aan de verdere doorontwikkeling van het thema 'informele steun' en faciliteert dit ook naar redelijkheid en billijkheid – bijvoorbeeld door mee te denken met KikMaat over de positie en versterking van informele steun of door het versterken van het eigen vakmanschap met betrekking tot de rol van en het benutten van informele steun.

		De Aanbieder draagt er zorg voor dat de ingezette hulp aanvullend is op de informele hulp en deze zo mogelijk versterkt.
2. Kwaliteit		
1.	Wet- en regelgeving	De Aanbieder voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht. Daaronder is in ieder geval inbegrepen het bepaalde bij en op grond van: • De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen • Algemene Verordening Gegevensbescherming • AGB code welke vermeld wordt in Bijlage 12 van het inkoopdocument Formulier Inschrijving en akkoord uitvoeringseisen.
2.	Fysieke en sociale veiligheid	De Aanbieder draagt actief zorg voor zowel de fysieke als sociale veiligheid van haar kandidaten tijdens de begeleiding, door het treffen van preventieve maatregelen, het hanteren van duidelijke gedragsregels, en het creëren van een veilige en respectvolle begeleidingsomgeving.
3.	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	De Aanbieder hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder-) mishandeling (VIR) zoals die in de regio Hart van Brabant (waar Tilburg onder valt) wordt gebruikt, via het systeem MULTIsignaal (Verwijsindex Hart van Brabant, geïntegreerd in het GCOS-portaal). De Aanbieder is aangesloten op de lokale verwijsindex risicojongeren. De Aanbieder draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode. De Aanbieder bevordert hiervoor in ieder geval de kennis en het gebruik van de Meldcode. Onder risicojongeren worden jongeren tot 23 jaar verstaan waarvan een professional vermoedt dat hun gezonde en veilige ontwikkeling wordt bedreigd. Het doel van de verwijsindex is dat professionals die betrokken zijn bij dezelfde jongere elkaar vinden en vroegtijdig kunnen afstemmen.
4.	Doorstroom	De Aanbieder levert een aantoonbare inzet op ontwikkeling van de Kandidaat en waar mogelijk op doorstroom en uitstroom naar bijvoorbeeld betaald werk, opleiding of vrijwilligerswerk. De Kandidaat wordt te allen tijden

		vooropgesteld en door de Aanbieder ondersteund bij het maken van vervolg stappen.
5.	Calamiteitenprotocol van de GGD	De Aanbieder houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de GGD inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten.
6.	Risicovolle omstandigheden	De Aanbieder meldt omstandigheden, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied.
7.	Onderzoek en toezicht	De Aanbieder heeft de verplichting aan KikMaat te melden indien hij onder toezicht van GGD of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij de Aanbieder een lopend onderzoek door de toezichthouder van een gemeente inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is.

3. Organisatie en personeelsbeleid

1.	Voldoende gekwalificeerd en vakbekwaam personeel	De Aanbieder zet personeel in met kwalificaties die passend zijn bij de aard van de gevraagde taken en werkzaamheden. Het personeel is BIG geregistreerd. We gaan hierbij uit van de kwalificaties zoals omschreven in de relevante registers (kwaliteitsregister V&V, BIG-register en registers verzameld in het Registerplein). De Aanbieder neemt bij het verlenen van ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de professionals mogen worden gesteld. De Aanbieder kan gekwalificeerde ervaringsdeskundige inzetten. Onder gekwalificeerde ervaringsdeskundige verstaan wij registratie van de ervaringsdeskundige in het Register van Ervaringsdeskundigen en Registerplein (zie: www.registerplein.nl/register/ervaringsdeskundigen)
2.	Inzet vrijwilligers/stagiairs	Vrijwilligers en stagiairs mogen maximaal 20% van het totaal aantal ingezette medewerkers per locatie vormen. Zij ondersteunen het gekwalificeerde personeel, maar mogen niet zelfstandig verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van kerntaken. Iedere vrijwilliger of stagiair wordt begeleid door een vaste, gekwalificeerde medewerker. De Aanbieder borgt deze begeleiding door minimaal één keer per maand een begeleidingsgesprek te voeren en te documenteren.
3.	Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	De Aanbieder beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van alle personeelsleden, inclusief vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs, die in contact komen met inwoners. De VOG dient passend te zijn voor de aard van de werkzaamheden en de functie die wordt vervuld. Bij indiensttreding of aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG moet vervolgens ten minste elke vijf jaar worden vernieuwd. De Aanbieder is verplicht om, op verzoek van KikMaat, gedurende de looptijd van de opdracht de betreffende VOG's onverwijld te kunnen overleggen.
4.	Deskundigheidsbevordering	Er wordt van de Aanbieder verwacht dat het kennis- en vaardigheidsniveau van in te zetten professionals op peil wordt gehouden.
5.	Arbeidsomstandigheden	De Aanbieder is verantwoordelijk voor het bieden van goede arbeidsomstandigheden en een veilige uitvoering van werkzaamheden voor zowel medewerkers als inwoners (deelnemers aan de dagbesteding). Dit houdt minimaal in dat: De Aanbieder voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden (waaronder de Arbeidsomstandighedenwet) en voert een actueel arbobeleid.

		• Risico's in het werk en op de werkplek worden periodiek geïnventariseerd en geëvalueerd (RI&E), met bijbehorend plan van aanpak. • Voor aanvang van werkzaamheden ontvangen medewerkers en deelnemers een duidelijke instructie over veilig werken, afgestemd op hun taken en mogelijkheden. • Er zijn passende maatregelen genomen om fysieke en psychosociale arbeidsbelasting te beperken (denk aan werkdruk, agressie, discriminatie, pesten). • Onveilige situaties en (bijna-)incidenten worden geregistreerd, geëvalueerd en waar nodig opgevolgd met verbetermaatregelen.
6.	Salaris personeel	De Aanbieder is verplicht om personeel in loondienst te belonen in overeenstemming met de voor de functie en sector relevante, geldende landelijke cao. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en doelgroep betreft dit bijvoorbeeld de cao VVT, cao GGZ, cao Sociaal Werk of cao Gehandicaptenzorg.
4. Data en monitoring		
1.	Administratieprotocol	De opdrachtnemer declareert geleverde zorg en ondersteuning conform de meest recente versie van het Administratie- en declaratieprotocol OAD. De actuele versie treft u aan in bijlage 10 (Bijlage 10 - Administratie- en declaratieprotocol OAD 2025).
2.	Beveiligd e-mailen	De Aanbieder is verplicht om bij het uitwisselen van e-mails en bestanden met KikMaat gebruik te maken van een applicatie voor beveiligd e-mailen die qua functionaliteit en beveiligingsniveau gelijkwaardig is aan de applicaties die KikMaat gebruikt (Zivver). Dit is noodzakelijk zodat de toegang en de backoffice van KikMaat de verzonden berichten kunnen openen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Bij het verzenden van e-mails moeten de gegevens altijd versleuteld worden verstuurd. Indien de Aanbieder gebruikmaakt van een eigen mailserver, dient hij daarnaast te beschikken over een geldig PKI-overheid-certificaat of een daarmee gelijkwaardig certificaat. Dit certificaat waarborgt de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van het e-mailverkeer.
3.	Verwerkersovereenkomst	Indien de Aanbieder in het kader van deze overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van KikMaat, zijn partijen verplicht vóór aanvang van die verwerking een verwerkersovereenkomst te sluiten die voldoet aan artikel 28 van de AVG. KikMaat stelt daartoe een concept op. De Aanbieder werkt hieraan mee en ondertekent deze overeenkomst, tenzij binnen vijf (5) werkdagen gemotiveerde bezwaren zijn ingediend.

5. Samenwerking en uitvoeringsafspraken		
1.	Samenwerking met ketenpartners	De Aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met partners in de keten. Daarbij wordt rekening gehouden met wet- en regelgeving in het kader van privacy.
2.	Medewerking bij plaatsing	De Kandidaat maakt samen met de trajectcoördinator een keuze bij het bepalen van een Aanbieder. De Aanbieder mag in principe geen kandidaten weigeren alvorens een eerste gesprek heeft plaatsgevonden tenzij de kandidaat gemotiveerd niet passend is.
3.	Evaluaties	De contractafspraken en samenwerking worden frequent geëvalueerd. Uitgangspunt is dat gewerkt wordt vanuit wederzijds vertrouwen en transparantie.
4.	Bereikbaarheid	De Aanbieder werkt met vaste contactpersonen en is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de toegang en backoffice gedurende werkdagen (ma-vr) en werktijden (9:00-16:30).
6. Financiële eisen		
1.	Zorggeld naar zorg	Ongeacht de omvang van de organisatie hanteert Aanbieder de Governance code Zorg 2022 en geeft desgevraagd aan hoe de eigen governance hierop is ingericht en hoe dat aansluit op het kader goed bestuur van de NZA en het JIJ kader van de IGJ. Aanbieder is verantwoordelijk voor het juist toepassen van de code en vertaalt de bepaling van de Governance Code dat sober wordt omgegaan met de publieke en private middelen waaruit de zorg wordt bekostigd in haar beleid en bedrijfsvoering.
2.	Zorggeld naar zorg	Aanbieder is transparant over de geldstromen binnen de eigen organisatie en met gelieerde organisaties en geeft indien gevraagd volledig inzicht in boekhouding en bedrijfsvoering. De transparantie heeft tot doel dat KikMaat inzicht krijgt in naleving van de overeenkomst en inzicht in doel- en rechtmatigheidsrisico's. Aanbieder is tevens transparant over de eigendoms- en zeggenschapsverhoudingen en relaties met andere juridische entiteiten c.q. verbonden ondernemingen en natuurlijke personen en levert hier op verzoek een overzicht van aan. Als wijzigingen in de eigendoms- en zeggenschapsverhoudingen (inclusief relaties met andere juridische entiteiten c.q. gelieerde organisaties en natuurlijke personen) gevolgen hebben voor de besteding van het door KikMaat ter beschikking gesteld budget, meldt Aanbieder deze wijziging schriftelijk binnen twee maanden aan KikMaat en licht dat toe in het periodiek overleg met KikMaat.

3.	Zorggeld naar zorg	Aanbieder verleent volledige medewerking aan toezicht en (aangekondigd en onaangekondigd) onderzoek door KikMaat of daartoe aangewezen derden op inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie, waaronder begrepen: formele en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheids- en doelmatigheidsonderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken. Bij het opvragen van de gegevens en/of het maken van afspraken over bevindingen, hanteert KikMaat een redelijke termijn die schriftelijk kenbaar wordt gemaakt. Aanbieder wijst één contactpersoon aan voor het coördineren en compleet maken van de te controleren dossiers. KikMaat volgt het protocol materiële controle van VNG en actualisaties daarvan, tenzij toepassing zich niet verhoudt met wet- en regelgeving.
4.	Zorggeld naar zorg	Het rendementsmaximum bedraagt 3% op het door KikMaat beschikbaar gesteld budget en geldt bij een combinatie ook voor alle combinanten. Aanbieder herinvesteert een positief resultaat boven dit maximum rendement in afstemming en na goedkeuring van KikMaat of geeft de middelen terug aan KikMaat, dit ter beoordeling van KikMaat. Dit geldt ook voor de bijdrage van eventuele deelnemende Aanbieder aan een combinatie en voor onderaannemers. Daarnaast geldt: • Herinvestering van een positief resultaat boven het rendementsmaximum moet in het boekjaar na het behalen van het resultaat zijn afgerond. Als dat niet het geval is, vervallen de middelen terug aan KikMaat. Indien Aanbieder aan een van deze voorwaarden niet kan voldoen, dient de Aanbieder een onderbouwd verzoek in ter beoordeling van KikMaat. • KikMaat stelt de absolute waarde van hoger rendement vast op basis van de ingediende jaarrekeningen, zie verder de voorwaarden over jaarverantwoording. Indien uit de jaarrekening(en), al dan niet geconsolideerd op een hoger niveau, een hogere omzet blijkt dan de omzet van Aanbieder in de Regio HvB, dan wordt de absolute waarde als volgt berekend: <i>(Werkelijk rendement Aanbieder – rendementsmaximum) * jaaromzet Aanbieder in Regio HvB.</i> Onder jaaromzet in regio HvB wordt verstaan alle omzet die voortvloeit uit deze en andere overeenkomsten of subsidie relaties met KikMaat of de gemeenten in de regio Hart van Brabant in het kader van de uitvoering Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Deze eis geldt bij een combinatie voor de combinanten en voor de combinatie indien deze rechtspersoonlijkheid bezit.

5.	Zorggeld naar zorg	Bij instellingen zonder rechtspersoonlijkheid zoals eenmanszaken, VOF's en maatschappen geldt uitvoeringsvoorwaarde 5 niet. Voor deze niet rechtspersoonlijkheid bezittende instellingen geldt de volgende regeling: • Het maximum rendement is dan gedefinieerd als het maximum van de laagste bezoldigingsklasse van de "regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp", vermenigvuldigd met een eventuele deeltijdfactor (die niet hoger mag zijn dan 1,0 FTE per persoon). Aanbieder kan een onderbouwd verzoek indienen om een hogere bezoldigingsklasse te mogen hanteren, ter beoordeling van KikMaat. • Als de totale inkomsten van Aanbieder (bestaande uit bezoldiging + winst uit onderneming) in een boekjaar hoger zijn dan dit maximum is sprake van een surplus. Aanbieder herinvesteert dit surplus in afstemming en na goedkeuring van KikMaat of Aanbieder retourneert het surplus aan KikMaat, dit ter beoordeling van KikMaat. Dit geldt ook voor de bijdrage van eventuele deelnemende Aanbieders aan een combinatie en voor onderaannemers. • Herinvestering van een surplus moet in het boekjaar na het behalen van het surplus zijn afgerond. Als dat niet het geval is, vervallen de middelen terug aan KikMaat. Indien Aanbieder aan een van deze voorwaarden niet kan voldoen, dient de Aanbieder een onderbouwd verzoek in ter beoordeling van KikMaat. • KikMaat stelt de absolute waarde van het surplus vast op basis van de ingediende jaarrekeningen (zie verder de voorwaarden over Jaarverantwoording). Indien uit de gepubliceerde jaarrekening(en), een hogere omzet blijkt dan de omzet van Aanbieder in de Regio HvB, dan wordt de absolute waarde als volgt berekend: $\text{Surplus} * (\text{jaaromzet Aanbieder in boekjaar X in Regio HvB} / \text{totale omzet Aanbieder in boekjaar X})$ Onder jaaromzet in Regio HvB wordt verstaan alle omzet die voortvloeit uit deze en andere overeenkomsten of subsidie relaties met KikMaat of de gemeenten in de Regio HvB in het kader van de uitvoering Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Deze eis geldt bij een combinatie voor de combinanten en voor de combinatie indien deze rechtspersoonlijkheid bezit.
----	--------------------	---

6.	Zorggeld naar zorg	Aanbieder is verantwoordelijk voor naleving van de voorwaarden 3 tot en met 8 door onderaannemers en neemt deze eisen op in de overeenkomst met onderaannemers. Aanbieder vertaalt het principe “zorggeld= zorggeld” in de samenwerking met Onderaannemers: • Indien Aanbieder geen verantwoordelijkheid heeft voor de tarieven, brengt Aanbieder de eisen uit bovenstaande artikelen onder de aandacht van de onderaannemer. Aanbieder wordt dan niet verantwoordelijk gehouden voor toezicht op rendementsmaximum op basis van jaarrekeningen, maar betreft dit actief in de relatie met de onderaannemer. • Indien Aanbieder van KikMaat signalen krijgt over overschrijdingen van het rendementsmaximum, neemt Aanbieder hierover contact op met onderaannemer en neemt passende maatregelen vanuit de relatie en overeenkomst met de onderaannemer. • Indien Aanbieder slechts incidenteel gebruik maakt van een bepaalde instelling als onderaannemer of slechts voor een geringe omvang (met een richtbedrag < € 125.000 per jaar), wordt Aanbieder niet verantwoordelijk gehouden voor het toezicht op rendementsmaximum op basis van de jaarrekeningen. KikMaat en Aanbieder wisselen informatie uit over onderaannemers. KikMaat verstrekt Aanbieder inzage in de verantwoordingsinformatie die KikMaat verzamelt.
7.	Kopie bankafschrift/bankpas	Voor het in betaling stellen van geleverde diensten van Aanbieder gebruikt KikMaat het bankrekeningnummer [IBAN] van Aanbieder. Tijdens de aanbesteding wenst KikMaat een kopie bankafschrift of kopie bankpas te ontvangen na de voorlopige gunning en ruim voor de definitieve gunning. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen wijzigingen van bankgegevens met een kopie van het bankafschrift of de bankpas te worden doorgegeven. In geval van een combinatie zonder rechtspersoon, wordt hier onder Aanbieder de penvoerder verstaan.