



PROGRAMMA VAN EISEN SAFEHOUSES REGIO GELDERLAND-ZUID





KWALITEIT

1	UITGANGSPUNTEN
1.1	De ondersteuning is normaliserend en gericht op het versterken van de veerkracht, mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van cliënten en hun sociale netwerk, zodat de zelfregie, zelf- en samenredzaamheid groter wordt. Cliënten zijn eigenaar van de hulpvraag en worden geholpen zichzelf te helpen en de eigen krachtbronnen in te zetten om de eigen doelen in stapjes te bereiken. Het netwerk van de cliënten heeft waar mogelijk een actieve rol binnen de hulp. Cliënten worden gestimuleerd om belangrijke anderen te betrekken. Er wordt, waar mogelijk en passend, gewerkt met een informeel steunfiguur uit de omgeving van de cliënt. De professional is in staat om meervoudig partijdig te zijn en kan bemiddelen tussen de perspectieven van de cliënt en diens omgeving, en samenwerkingspartners. Er is aandacht voor de relatie tussen de professional en de cliënt en kennis over diversiteit (in etniciteit, taal, geloof, cultuur, genderidentiteit, seksuele oriëntatie, tradities, gewoonten, opvattingen of (negatieve) ervaringen). Er wordt systeemgericht gewerkt en er is een naadloze verbinding tussen de hulp voor de cliënt, het sociale netwerk en directe leefomgeving. Er zijn heldere afspraken over regie. De regie over de hulpverlening ligt (zoveel als mogelijk) bij de cliënt en/of iemand uit hun eigen sociale netwerk. Hiertoe kunnen bij volwassenen naast familieleden, burens of vrienden ook mentoren, curatoren en bewindvoerders behoren. De aanbieder stelt in overleg met de cliënt en in afstemming met de Toegang Beschermd Wonen een geïntegreerd herstelplan op. Daarbij is vastgelegd welke professional de eindverantwoordelijkheid draagt voor het herstelplan. De inzet van ondersteuning staat in verhouding tot het te behalen resultaat, is resultaatgericht en varieert in de tijd naar behoefte en noodzaak. De omvang van de ondersteuning wordt niet vooraf vastgesteld, maar continu afgestemd en bijgesteld.
2	KWALITEIT – ALGEMEEN
2.1	Opdrachtnemer werkt volgens: Wet Maatschappelijke Ondersteuning (2015) Actuele Wmo-verordening van de centrumgemeente Nijmegen en de daarbij behorende beleidsregels Toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-zuid VNG handreiking safehouses. Dit houdt in dat Opdrachtnemer de begeleiding biedt conform het 12-stappen Minnesota model.
2.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit door aantoonbaar met een kwaliteitsmanagementsysteem te werken. Betreffend kwaliteitssysteem dient landelijk en/of internationaal erkend te zijn en gepaard te gaan met een onafhankelijke toetsing (externe audit) (ISO9001: 2025, EN 15224, HKZ, Prezo of gelijkwaardig). Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen op dit onderwerp.
2.4	Opdrachtnemer beperkt overdrachtmomenten tussen professionals tot het minimum, zet zoveel mogelijk dezelfde professional(s) in bij de cliënt en waarborgt, bij een wisseling, een warme overdracht. Opdrachtnemer geeft invulling aan een hierbij passend beleid en personeelsbestand.
2.5	Opdrachtnemer stimuleert en faciliteert een cultuur van continu leren en ontwikkelen (elke dag beter worden). In het continu leren en ontwikkelen maakt Opdrachtnemer zowel gebruik van interne bronnen als externe bronnen (bijv. signalen van



	samenwerkingspartners) dan wel kennisinstituten/experts. Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat er daadwerkelijk een cultuur van leren en verbeteren is en hier voorbeelden van kunnen geven. Professionals moeten dit ook herkennen.
2.6	Opdrachtnemer zet continu in op de ontwikkeling van het vakmanschap van zijn professionals. Opdrachtnemer maakt t.b.v. de doorontwikkeling van professionals gebruik van de kennis/richtlijnen/instrumenten die door diverse beroepsverenigingen, brancheverenigingen en kennisinstituten wordt ontwikkeld ¹ en maakt gebruik van diverse methoden (denk aan casusbesprekingen, actieleergroepen, coaching, intervisie en supervisie, beroepscertificering, training en scholing. Opdrachtnemer zijnde instellingen dragen in ieder geval zorg voor een professionele en werkbare kennisbank voor professionals.
2.7	Opdrachtnemer doet periodiek, minstens 1 keer per 3 jaar, onderzoek naar de tevredenheid en ervaringen van cliënten en professionals. Opdrachtnemer richt dit onderzoek zodanig in dat de afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener/de Opdrachtnemer de uitkomsten van het onderzoek niet beïnvloedt. Opdrachtnemer gebruikt de resultaten van dit onderzoek aantoonbaar om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren.
2.8	Opdrachtnemer monitort de tevredenheid en ervaringen van professionals en gebruikt deze ervaringen om de dienstverlening en het werkgeverschap te verbeteren. Opdrachtnemer laat hiertoe in ieder geval periodiek, minstens 1 keer per 3 jaar, onafhankelijk onderzoek uitvoeren. Professionals van de grootste onderaannemers worden hierbij betrokken.
2.9	Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe een cliënttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de cliënten met indicatie Safehouses binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
2.10	Opdrachtnemer werkt conform het "Protocol Wmo Meldingen Calamiteiten/geweld Wmo 2015 Gelderland-Zuid en Mook en Middelaar" (zie actuele versie www.robregionijmegen.nl).
2.11	Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen (samenwerking met Toegang Beschermd Wonen) via het meldformulier (zie actuele versie www.robregionijmegen.nl) bij het Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ), email: regionaalmeldpuntzorg@nijmegen.nl .
3	ALTIJD VEILIG
3.1	Opdrachtnemer onderschrijft de relatie die bestaat tussen zorg en de veiligheid van de maatschappij. Bij urgente problemen zoals casuïstiek met een onveilige situatie, werkt de Opdrachtnemer constructief mee aan een oplossing en spant zich tot het uiterste in om een zo passend mogelijk aanbod te realiseren.
3.2	Opdrachtnemer signaleert dreiging van spoed ² en crisis ³ en handelt richting partners. De verklaring van het gedrag van de cliënt is daarbij leidend in het bepalen van de noodzakelijke inzet.
3.3	Bij signalen van crisis dient opdrachtnemer, in samenwerking, te handelen en kan de huisarts of de crisisdienst worden ingeschakeld.
3.4	Opdrachtnemer beschikt over een beleid/richtlijn/protocol waarin beschreven staat hoe opdrachtnemer omgaat met intimidatie, agressie, geweld of vermoedens van strafbare feiten van cliënten, professionals of andere betrokken personen en draagt zorg voor de implementatie hiervan.
3.5	Opdrachtnemer onderzoekt de geschiktheid en integriteit van alle personen (ook uitzendkrachten, zzp'ers, ervaringsdeskundigen, stagiaires, projectleiders, bestuurders etc.) voor aanvang werkzaamheden die hij wil inschakelen/inschakelt ten behoeve van de

² Er is sprake van spoed als handelen binnen 3 dagen noodzakelijk is.

³ Er is sprake van crisis als de situatie zodanig onveilig is dat handelen binnen 24 uur noodzakelijk is.



	uitvoering van de opdracht op een zorgvuldige manier. Opdrachtnemer geeft hierbij aantoonbaar uitvoering aan de vergewisplicht.
3.6	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel ‘gezondheidszorg en welzijn van mens en dier’ van alle personen die beroepsmatig of als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten. De VOG mag niet ouder zijn dan drie 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de persoon. De VOG mag nooit ouder zijn dan 3 jaar. Opdrachtnemer verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
4	DIVERSITEIT EN LHBTIQA+ EN CULTUURSENSITIEF WERKEN
4.1	Opdrachtgever hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Het doel is inclusie van alle diverse doelgroepen in de samenleving. Opdrachtnemer hanteert daarbij een aantal good practices. Opdrachtnemer heeft een visie op diversiteit en cultuursensitief werken; Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid, bereikbaarheid en effectiviteit van ondersteuning voor cliënten ongeacht hun achtergrond (cultuur, gender, geloof, etniciteit, seksuele oriëntatie etc.), ook als dat aanpassingen vereist van de werkwijze; Opdrachtnemer waarborgt cultuurbewustzijn/-sensitiviteit (het bewustzijn dat de eigen normen en waarden niet voor iedereen gelden) en cultuursensitief werken door professionals. Een professional die cultuursensitief is sluit aan op de (door cultuur beïnvloede) wensen en behoeften van de cliënt en beschikt over voldoende interculturele competenties (bewustzijn, kennis en vaardigheden) om met diverse doelgroepen te werken. Bijvoorbeeld: bewustzijn eigen culturele identiteit, kennis van wij- vs. ik-cultuur en interculturele communicatievaardigheden. Professionals die cultuursensitief werken hebben niet alleen kennis van cliënten met een andere culturele achtergrond dan de eigen, maar maken ook écht contact met deze cliënten om gezamenlijk, in dialoog, persoonsgerichte en cultuur sensitieve zorg mogelijk te maken. De gevraagde sensitiviteit geldt ook voor aansluiten op cliënten uit de straatcultuur, die gekenmerkt worden door een relatief gebrekkige motivatie en wantrouwen jegens instituties. Opdrachtnemer waarborgt LHBTIQA+-sensitief werken door de professionals. Professionals hebben kennis van gezins- en familievormen die samenhangen met verschillende seksuele oriëntaties. Zij hebben kennis van seksediversiteit, genderdiversiteit en transitieprocessen.
4.2	Indien nodig schakelt opdrachtnemer conform de ‘kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg’ een tolk in.
5	DESKUNDIGHEID – PROFESSIONALS WMO
5.1	Opdrachtnemer waarborgt: Het toedelen van cliënten/taken aan professionals rekening houdend met hun specifieke kennis en vaardigheden (vakbekwaamheid) in relatie tot de aard en zwaarte van de hulpvraag en de gestelde doelen; Het ervoor zorgen dat professionals kunnen werken volgens de voor hen geldende professionele standaard.
5.2	Opdrachtnemer zet alleen professionals in die beschikken over een <u>relevant zorg-gerelateerd</u> mbo(+), hbo(+) of wo(+)-diploma of vakbekwaamheidsbewijs geregistreerd in het Ervaringscertificaat Register van het Nationaal Kenniscentrum EVC passend bij de functie waarop zij worden ingezet. Voor ervaringsdeskundigen ingezet als professional betekent dit dat zij staan geregistreerd in het register voor ervaringsdeskundigen. Een ervaringsdeskundige die niet is opgeleid tot ervaringsdeskundige kan alleen ingezet worden als vrijwilliger.
5.3	De individuele begeleiding wordt geboden door een professional met minimaal een mbo-niveau 4 afgeronde opleiding of een ervaren (>3 jaar) mbo-niveau 3 professional. De regie



	van het herstelplan is belegd bij een professional met minimaal een op hbo-niveau afgeronde opleiding.
5.4	De groepsbegeleiding/het agogisch klimaat wordt geboden door een professional met minimaal een mbo-niveau 4 afgeronde opleiding of een ervaren (>3 jaar) mbo-niveau 3 professional.
5.5	Voor verblijf, groepsbegeleiding en individuele ondersteuning en toezicht geldt dat aanbieder naast mbo-4-professionals of een ervaren mbo-3 professional beschikt over voldoende hbo-professionals (minimaal één (1) hbo op vier (4) mbo-4 professionals).
5.6	Inzet van leerlingen, stagiaires en EVC-trajecten en ervaringsdeskundigen mag onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal een hbo- niveau met een zorg gerelateerde opleiding. Zij kunnen nooit ingezet worden ter vervanging van een professional.
5.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de wet voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de cliënt en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
6	ERVARINGSDESKUNDIGEN
6.1	Opdrachtnemer heeft een visie en ambitie op de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en het bevorderen van de daartoe noodzakelijke deskundigheid binnen de organisatie (denk aan rollen, resultaten, organisatie, facilitering en begeleiding, functie-indeling, beloning en ontwikkelmogelijkheden, samenwerking met bestaande initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen).
6.2	Opdrachtnemer werkt, waar passend en mogelijk, met ervaringsdeskundigen en personen met ervaringskennis. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat deze personen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door opdrachtnemer.
6.3	Specifiek voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het primaire proces geldt: Opdrachtnemer kan de inzet declareren tegen het producttarief mits de persoon staat geregistreerd in het Register voor Ervaringsdeskundigen en salaris ontvangt van Opdrachtnemer. De inzet van personen die uitsluitend een onkostenvergoeding ontvangen van Opdrachtnemer, is niet declarabel. Deze inzet is onderdeel van de overhead. Als Opdrachtnemer van mening is dat de inzet van ervaringsdeskundigen door deze eis beperkt wordt, kan Opdrachtnemer hierover in overleg treden met Opdrachtgever. Opdrachtgever kan dan toestemming geven om ook de inzet van andere ervaringsdeskundigen declarabel te maken.
6.4	Opdrachtgever beschouwt personen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen nadrukkelijk als een doelgroep die in het kader van de Social Return verplichting verder kunnen worden geholpen op – of richting – de arbeidsmarkt door Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld door het bieden van stagemogelijkheden, werkervaringsplekken, opleidingsmogelijkheden, betaald werk of andere vormen van begeleiding of support in het kader van ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid. Als Opdrachtnemer hier op andere wijze invulling aan wil geven dan mogelijk is binnen de gestandaardiseerde SROI-mogelijkheden in bijlage 8, kan hierover contact worden opgenomen met de contactpersoon SROI van het Werkbedrijf. Deze betreft waar nodig ook de contractmanager van Opdrachtnemer.
7	KLACHTENREGELING
7.1	Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige, laagdrempelige en transparante klachtenregeling die voorziet in de bemiddeling bij en afhandeling van klachten van cliënten. Opdrachtnemer stelt een klachtencommissie in, of sluit zich hierbij aan, die de onafhankelijke afhandeling van klachten in tweede aanleg mogelijk maakt. De leden van de klachtencommissie zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele manier betrokken geweest



	bij opdrachtnemer of personen die invloed of financieel belang hebben in/bij Opdrachtnemer. De waarborgen die de onafhankelijke afhandeling borgen liggen vast (bijv. in klachtenregeling of reglement).
7.2	Opdrachtnemer informeert cliënten en/of vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.
7.3	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. Hierin staat in ieder geval vermeld: het aantal en de aard van de klachten, de uitkomsten van de afhandeling en de maatregelen genomen als gevolg van klachten.
7.4	Opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling en klachtenrapportage op zijn website.
8	MEDEZEGGENSCHAP
8.1	Opdrachtnemer hanteert een regeling voor medezeggenschap die cliënten in staat stelt advies uit te brengen over voorgenomen besluiten die voor cliënten van belang zijn. Aan medezeggenschap wordt invulling gegeven in lijn met de grondbeginselen zoals bepaald in artikel 3 van het 'VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap'.
8.2	Indien Opdrachtnemer in de regel met meer dan 25 professionals ondersteuning biedt aan cliënten, of meer dan 10 professionals ondersteuning met >24-uurs verblijf biedt, stelt Opdrachtnemer een cliëntenraad in. Deze normen sluiten aan bij de normen in andere sectoren zoals gedefinieerd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wcmz).
9	SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)
9.1	Opdrachtgever stelt als eis dat de aanbieder(s) met een opdrachtwaarde van minimaal €200.000 euro omzet Beschermd Wonen minimaal 2% van de opdrachtwaarde per contractjaar inzet ten behoeve van Social Return. Indien gebruik wordt gemaakt van de verlengingsopties gelden de genoemde percentages ook per verlengingsjaar. In bijlage 8 staat beschreven op welke wijze de Social Return verplichting ingevuld kan worden. Opdrachtnemer verantwoordt de invulling van SROI conform de voorwaarden gesteld door het WerkBedrijf.
10	INFORMATIEVOORZIENING CLIËNTEN
10.1	Opdrachtnemer informeert de cliënt, en waar van toepassing belangrijke anderen over: - Een vast contactpersoon voor de cliënt; - De klachtenregeling en toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie; - Medezeggenschap/cliëntenraad; - Wmo: de mogelijkheid om een beroep te doen op onafhankelijke cliëntondersteuning; - Overige relevante rechten en plichten. De informatie is goed te begrijpen en makkelijk te vinden op de website van Opdrachtnemer.
10.2	Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid en informeert cliënten op een voor hen passende (bijv. mondeling) en begrijpelijke wijze.
11	TIJDIG DE JUISTE HULP (MATCHED CARE)
11.1	Opdrachtnemer heeft een actueel beeld van de expertise die hij (niet) heeft en daarmee een beeld van de aard, ernst en complexiteit van problematiek die kan worden bediend. Professionals herkennen dit beeld.
11.2	Opdrachtnemer is beschikbaar voor consultatie en advies voor Toegang Beschermd Wonen en levert daarmee een bijdrage aan een goede triage.
11.3	Opdrachtnemer zet geen ondersteuning in voordat verwijzing heeft plaatsgevonden door de Toegang Beschermd Wonen. Toegang Beschermd Wonen en Opdrachtnemer kunnen wel schriftelijk overeenkomen dat de ondersteuning moet aanvangen voordat Opdrachtgever



	een 301-toewijzingsbericht naar Opdrachtnemer heeft gestuurd. Een intake kan voorafgaand aan de toewijzing plaats vinden.
11.5	Opdrachtnemer consulteert andere professionals dan wel partijen als dat nodig is. Hierbij kan gedacht worden aan ggz-experts, maar ook experts van andere aanbieders, lokale teams of interculturele consultants.
11.6	Opdrachtnemer geeft binnen 5 werkdagen na ontvangst van de toewijzing door de TBW een contactpersoon door aan de cliënt. Deze contactpersoon is benaderbaar voor de cliënt als de situatie in de periode tot start van hulp verandert.
11.7	Opdrachtnemer bepaalt zo snel mogelijk na ontvangst van de toewijzing van de Toegang Beschermd Wonen, binnen maximaal 1 week na deze toewijzing, of Opdrachtnemer een oplossing kan bieden voor de problematiek van de cliënt.
11.8	Bij de toewijzing van een cliënt aan een professional van de Opdrachtnemer, houdt Opdrachtnemer rekening met de problematiek alsmede de specifieke achtergrond van de cliënt.
12	HERSTELPLAN, EVALUATIE EN HERINDICATIE
12.1	Opdrachtnemer ondersteunt op basis van een herstelplan. Dit herstelplan wordt gezamenlijk met de cliënt opgesteld. In het herstelplan staat vermeld wat de (verhelderde) hulpvraag is van de cliënt, aan welke SMART-doelen wordt gewerkt, en hoe, met welke activiteiten, wanneer en door wie wordt gewerkt aan het realiseren van deze doelen. Hierbij staat beschreven op welke wijze wordt aangesloten bij, gebruik gemaakt van of toegewerkt naar eigen kracht, het sociale netwerk en algemene (voorliggende) voorzieningen. Ook wordt beschreven wanneer het plan wordt geëvalueerd. Het herstelplan bevat gerichte herstel- en uitstroomdoelen op alle (relevante) leefgebieden, dan wel doelen gericht op stabilisatie en acceptatie. Ten minste de volgende elementen zijn in dit plan verwerkt: Er is een analyse gedaan van de relevante leefdomeinen, op deze domeinen zijn doelen geformuleerd gericht op ontwikkeling en herstel en een termijn met streefdata waarbinnen deze behaald kunnen worden; dan wel gericht op stabilisatie en acceptatie van een psychiatrisch ziektebeeld inclusief het voorkomen van achteruitgang; Onderdeel van het herstelplan is het in kaart brengen van betrokkenen uit het formele en informele netwerk. Waar dit van toepassing is, is er een afgestemd plan met het (lokale) (zorg)netwerk opgesteld. Hierin zijn afspraken gemaakt over de afstemming tussen betrokkenen en wie regie voert in de specifieke casus; Daginvulling maakt integraal deel uit van het herstelplan. Hierbij wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van regulier beschikbare voorzieningen. Er staat beschreven hoe wordt gewerkt aan versteviging van de eigen regie van de cliënt, die gericht is op ontwikkeling en herstel, dan wel aan de stabilisatie en aan de versterking of opbouw van zijn/haar sociale netwerk. Waar van toepassing wordt het eigen ontwikkelvermogen aangesproken en cliënt is, naar vermogen, eigenaar en regisseur van zijn eigen plan. In het herstelplan wordt de uitstroom of doorstroom naar een lichtere vorm van zorg aan een concrete datum gekoppeld zodat de cliënt en de begeleider weten waar ze naartoe werken. Vanaf dag één toewerken met cliënt naar zelfstandig wonen, bij voorkeur in herkomst gemeente. Hierbij gebruikmaken van afspraken met woningbouwcorporaties en andere relevante partners. De Opdrachtnemer legt in het plan vast, waar betrokkene naar toe gaat bij negatieve uitstroom. Tijdig inrichten van een warme overdracht in samenspraak met de cliënt bij uitstroom naar zelfstandig wonen of Beschermd Thuis met relevante partners; buurtteams, dagbesteding, etc. Indien aanleiding bestaat om een veiligheidsplan of signaleringsplan op te stellen, maakt dit integraal onderdeel uit van het herstelplan.



	In het herstelplan staat vermeld wie het eerste aanspreekpunt is voor de cliënt voor de uitvoering van het herstelplan. Het herstelplan is ondertekend door de betrokken regiebehandelaar/ regiehulpverlener.
12.2	Opdrachtnemer informeert de cliënt over de mogelijkheid om een steunfiguur uit te nodigen voor de evaluatie van het herstelplan.
12.3	Opdrachtnemer deelt het herstelplan met de cliënt.
12.4	Opdrachtnemer stelt binnen 1 maand na de start van de hulp gezamenlijk met cliënt een herstelplan op. Het herstelplan is ondertekend door de cliënt.
12.5	Het herstelplan wordt periodiek, minimaal een keer per kwartaal en bij beëindiging van de hulp geëvalueerd.
12.6	Bij de evaluatie wordt in ieder geval gekeken naar het effect van de ontvangen hulp voor cliënt, de mening daarover en de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd. Er wordt beoordeeld of de gekozen aanpak nog steeds de best passende is. Er is aandacht voor de ervaring van de cliënt met de samenwerking tussen de betrokken partijen. Indien de cliënt beschikt over een signaleringsplan wordt dit plan eveneens geëvalueerd met de cliënt. De uitkomsten van de evaluatie resulteren in een bijgesteld herstelplan, waarin de doelen en activiteiten zijn aangepast aan de uitkomsten van de evaluatie, of afsluiting van de hulp.
13	ZORGVERANTWOORDELIJKHEID, EENZIJDIG BEËINDIGEN & OVERDRACHTEN
13.1	Acceptatieplicht: Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht inhoudende dat de verwijzing van de cliënt geaccepteerd moet worden indien een plaats beschikbaar is. Tenzij de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer, de cliënt zelf en/of overige bewoners in het gedrang komt door plaatsing van betreffende cliënt of indien andere zwaarwegende redenen zijn om een cliënt te weigeren. In die situaties dient de Opdrachtnemer dit te onderbouwen bij de Toegang Beschermd Wonen en/of contractmanagement Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer in deze complexe situaties vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid een proactief en meedenkende houding t.a.v. mogelijk passende (evt. tijdelijke) alternatieven voor betreffende cliënt (s).
13.2	Zorgverantwoordelijkheid: Opdrachtnemer heeft zorgverantwoordelijkheid voor de cliënt uiterlijk binnen 1 week na (mondelinge) toewijzing door Toegang Beschermd Wonen. De Opdrachtnemer stemt af met de huidige/latende behandelaar van de cliënt over een warme overdracht samen met de cliënt.
13.3	Eenzijdig, door Opdrachtnemer genomen besluit tot voortijdige beëindiging van hulp, inclusief het tijdelijk opschorten van hulp, is uitsluitend mogelijk als wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten en daar zwaarwegende redenen voor bestaan. • Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan: • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of (huis)regels door de cliënt; waaronder terugvallen in gebruik (zero tolerance). • Dusdanige wijzigingen in de behoeften aan hulp dat de noodzakelijke expertise om de cliënt te ondersteunen bij zorgaanbieder ontbreekt en deze expertise middels consultatie van of samenwerking met een andere organisatie dit hiaat niet kan oplossen. • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de cliënt, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere cliënten en/of personeel in gevaar zijn; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere cliënten en/of personeel.
13.4	Bij voortijdige beëindiging van de ondersteuning stelt Opdrachtnemer de reden voor de beëindiging, waar mogelijk in samenspraak met de cliënt, vast en informeert de Toegang Beschermd Wonen hierover binnen 24 uur.

SAMENWERKING & DOORONTWIKKELING STELSEL

14	SAMENWERKING - ALGEMEEN
----	-------------------------



14.1	Opdrachtgever beschouwt samenwerken als mensenwerk en een doorlopend proces van blijven leren en de wil om met elkaar steeds beter te worden. Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen: 1. Vaste gezichten en continuïteit van professionals; 2. Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn; 3. Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de cliënt, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang; 4. Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking; 5. Op casusniveau (schriftelijke) afspraken over taken, rollen, wederzijdse verwachtingen en terugkoppeling; 6. Samen in gesprek met de cliënt en diens netwerk indien de situatie hierom vraagt; 7. Zoveel mogelijk op dezelfde locatie werken; 8. Een goede relatie van de partners met de gemeente. Investeren in samenwerken is ook het organiseren van de randvoorwaarden: 1. Toegankelijkheid en beschikbaarheid van professionals (tijd); 2. Vastleggen afspraken; 3. Ontmoeting, overleg en uitwisseling; 4. Privacy-oplossingen. Opdrachtnemer investeert in de samenwerking met partners en participeert op verzoek van Opdrachtgever in ontwikkelprojecten/experimenten op dit vlak.
14.2	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat wet- en regelgeving het uitwisselen van informatie in de samenwerking tussen professionals en samenwerkingspartners zo weinig mogelijk in de weg staat. Opdrachtnemer gaat handelingsverlegenheid bij het uitwisselen van informatie tegen en waarborgt dat professionals op de hoogte zijn van de mogelijkheden om informatie uit te wisselen.
15	OVERLEGTAFFEL
15.1	Opdrachtnemer neemt actief deel aan de overlegtafel Safehouses, regio Gelderland-Zuid / bovenregionaal. In dit overleg wordt o.a. besproken: • structurele knelpunten • bevorderen van uitstroom • bevorderen van de samenwerking en de kwaliteit van ondersteuning
16	DOORONTWIKKELING
16.1	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een bijdrage aan ontwikkelprojecten/experimenten, bijvoorbeeld door te participeren in projecten of netwerkgesprekken, het participeren in (lokale) pilots, of het uitwerken van een businesscase.
16.2	Opdrachtnemer heeft mogelijk ook ideeën voor doorontwikkelingen of experimenten die niet in de inkoopdocumenten worden genoemd. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd deze ideeën gedurende de looptijd van de overeenkomst te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is geïnteresseerd in de kansen/businesscases die de Opdrachtnemer ziet om de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning voor cliënten te verbeteren.
16.3	Opdrachtnemer signaleert trends, risico's en kansen over de gehele breedte van de Opdracht en adviseert Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over.

ORGANISATORISCHE, FINANCIËLE EN VERANTWOORDINGSEISEN EN INFORMATIEVERSTREKKING

17	INFORMATIEVERSTREKKING
17.1	Opdrachtnemer stelt maximaal 1 persoon aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.



17.2	Opdrachtgever hanteert “Het algemeen controleplan Wmo 2015 en Jeugdwet” ⁴ om uitvoering te geven aan controles en onderzoeken over de rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde zorg. Conform de regeling Jeugdwet en Wmo 2015 verleent Opdrachtnemer medewerking aan onderzoeken en controles die voortvloeien uit dit controleplan. Opdrachtgever neemt bij uitvoering van de controles het proportionaliteits- en het subsidiariteitsbeginsel in acht.
17.3	Op verzoek van opdrachtgever vinden contractgesprekken plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt o.a. de dienstverlening van de Opdrachtnemer besproken en geëvalueerd.
17.4	Op verzoek overlegt Opdrachtnemer documentatie/informatie waaruit blijkt dat deze voldoet aan een gestelde eis (bijv. rapportage cliënttevredenheidsonderzoek, klachtenrapportage, medewerkerstevredenheid, bestuurdersreglement, uitkomsten kwaliteitscontrole).
17.5	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek en toezicht door de Opdrachtgever (of door Opdrachtgever daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Opdrachtnemer er zorg voor deze aan te vragen bij de cliënt. Onder onderzoeken worden bijvoorbeeld verstaan: a. <i>Kwaliteitsonderzoek</i> een (thematisch) onderzoek van de geleverde zorg of ondersteuning, om vraagpatronen te achterhalen of de realisatie van contractuele afspraken te beoordelen. b. <i>Procesaudit</i>; onderzoek of de overdracht in de keten, de netwerksamenwerking en de beheersmaatregelen en/of samenwerkingsafspraken voldoende werken, zodat het cliëntproces zonder problemen verloopt. c. <i>Formele controle</i>, een onderzoek of het gedeclareerde bedrag voortvloeit uit een prestatie die voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en overeenkomst; d. <i>Controle jaarrekening en accountantsverklaring</i>, een onderzoek naar de jaarrekening en/of de accountantsverklaring; e. <i>Controle naleving contract</i>, een onderzoek of een of meerdere contractvoorwaarden worden nageleefd; f. <i>Materiële controle</i>, een onderzoek of de gedeclareerde prestatie is geleverd en/of deze valt binnen een afgegeven indicatie of aanwijzing; g. <i>Detailcontrole</i>, onderzoek naar bij een zorgaanbieder berustende persoonsgegevens met betrekking tot cliënten die hun woonplaats hebben in de gemeente Nijmegen, ten behoeve van materiële controle of fraudeonderzoek; h. <i>Fraudeonderzoek</i>, onderzoek waarbij nagegaan wordt of degene die bij de gemeente of de SVB een bedrag in rekening brengt voor maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp, valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van de gemeente, met het doel een betaling of een ander voordeel te verkrijgen waarop hij geen recht heeft of kan hebben. i. <i>Integriteitsonderzoek</i>, onderzoek waarbij de integriteit van de zorgaanbieder en/of (zoals die in artikel 1, eerste lid, onder e van de Wet Bibob worden genoemd) betrokkenen wordt beoordeeld. Een Bibob-toets kan hiervan deel uitmaken.
17.6	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte van: a. Datgene vermeld in deel 3, artikel 10, lid 3, sub a (onderzoeken IGJ of gemeentelijk toezichthouder); b. Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de overeenkomst of het niet, niet geheel of niet tijdig nakomen van de overeenkomst zouden kunnen leiden, waaronder ook inbegrepen: a. Maatregelen van Opdrachtgever of met toezicht, handhaving of vervolging belaste partijen (in het bijzonder zorgkantoren, belastingdienst, Openbaar Ministerie) tegen Opdrachtnemer of personen die onderdeel zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben.



	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en stuurt zodra beschikbaar een afschrift van het onderzoek en de eventuele te nemen maatregelen door de partij belast met toezicht, handhaving of vervolg voor zover deze maatregelen niet openbaar zijn. Opdrachtgever overweegt of deze bevindingen consequenties hebben op overeenkomst. c. Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht; d. Wisseling in (rechts)personen die onderdeel zijn van het bestuursorgaan van Opdrachtnemer; e. Vermoedens van fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.																				
17.7	Opdrachtnemer met een omzet van meer dan €300.000, stuurt jaarlijks* voor 1 juni onderstaande stukken aan contracteringregio@nijmegen.nl: - Een door Opdrachtnemer ondertekende jaarrekening van Opdrachtnemer inclusief de verklaring en het verslag van bevindingen van de onafhankelijke en bevoegde accountant over het voorgaande jaar; - De bij de jaarrekening behorende verklaring afhankelijk van de omvang van de organisatie: <table><tr><td></td><td>Micro</td><td>Klein</td><td>Groot</td></tr><tr><td>Activa</td><td>≤ € 350.000</td><td>≤ € 6 miljoen</td><td>> € 6 miljoen</td></tr><tr><td>Omzet</td><td>≥ € 200.000 en ≤ € 700.000</td><td>≤ € 12 miljoen</td><td>> € 12 miljoen</td></tr><tr><td>Werknemers gemiddeld</td><td>≤ 10</td><td>≤ 50</td><td>> 250</td></tr><tr><td>Soort verklaring</td><td>Samenstellingsverklaring</td><td>Beoordelings-verklaring</td><td>Controle-verklaring</td></tr></table> * Deze eis geldt niet voor Opdrachtnemers die verplicht zijn hun jaarrekening en bijbehorende accountsverklaring te deponeren op jaarverantwoordingzorg.nl. De kwalificaties in bovenstaande tabel zijn van toepassing als de Opdrachtnemer over de twee voorafgaande boekjaren aan twee van de drie criteria voldoet. Bij de criteria sluiten we aan bij de in de wet geldende (Artikel 396, Titel 9 BW 2) omvangscriteria met een door Opdrachtgever aangepaste ondergrens van € 300.000 omzet. De documenten hebben betrekking op de rechtspersoon die de Opdracht uitvoert, ook als Opdrachtnemer onderdeel is van een fiscale eenheid. De jaarrekening (dan wel toelichtende bijlage) dient te voldoen aan de landelijke richtlijnen voor jaarverslaglegging. De accountantsverklaring dient te zijn opgesteld door een onafhankelijke en bevoegde accountant in overeenstemming met het Nederlands recht, waaronder de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA), de Nederlandse controlestandaarden (in het bijzonder Standaard 800) en het actuele Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording WMO en jeugdwet” zoals gepubliceerd door i-Sociaaldomein en de in het verlengde daarvan ontwikkelde (landelijke) formats en protocollen.		Micro	Klein	Groot	Activa	≤ € 350.000	≤ € 6 miljoen	> € 6 miljoen	Omzet	≥ € 200.000 en ≤ € 700.000	≤ € 12 miljoen	> € 12 miljoen	Werknemers gemiddeld	≤ 10	≤ 50	> 250	Soort verklaring	Samenstellingsverklaring	Beoordelings-verklaring	Controle-verklaring
	Micro	Klein	Groot																		
Activa	≤ € 350.000	≤ € 6 miljoen	> € 6 miljoen																		
Omzet	≥ € 200.000 en ≤ € 700.000	≤ € 12 miljoen	> € 12 miljoen																		
Werknemers gemiddeld	≤ 10	≤ 50	> 250																		
Soort verklaring	Samenstellingsverklaring	Beoordelings-verklaring	Controle-verklaring																		
17.8	Indien Opdrachtnemer een beroep doet op de financieel-economische draagkracht van een derde, geldt eis 17.7 ook voor deze derde.																				
17.8	Opdrachtnemer overlegt op verzoek een netwerkkaart waaruit blijkt Aan welke rechtspersonen Opdrachtnemer (indirect) verbonden is en wat de aard (administratief/juridisch/organisatorisch/financieel zeggenschap) en omvang (indien financieel) van de relaties met deze rechtspersonen is; Wat de positie van de rechtspersoon Opdrachtnemer binnen de groep is;																				



	Welke personen invloed hebben dan wel financieel belang hebben in Opdrachtnemer (denk aan bestuurders/ eigenaren/aandeelhouder/ toezichthouder/ultimate beneficial owner); Of bovengenoemde personen invloed dan wel financieel belang hebben bij bovengenoemde gelieerde rechtspersonen en zo ja welk; In welke rechtspersonen bovengenoemde personen invloed dan wel financieel belang hebben; Opdrachtnemer kan om een andersoortige netwerkkaart vragen.
17.9	Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar een productieverantwoording in conform het accountantsprotocol op de www.robregionijmegen.nl .
17.10	Opdrachtnemer die binnen de rechtspersoon van Opdrachtnemer ook andere activiteiten dan zorg heeft ondergebracht, overlegt op verzoek een gesegmenteerde jaarrekening.
17.11	Opdrachtnemer verschaft op verzoek, op jaarbasis, inzicht in de verhouding directe en indirecte cliëntgebonden tijd op organisatieniveau.
17.12	Opdrachtnemer verschaft op verzoek, op jaarbasis, inzicht in de werkelijke inzet van de functiemix van de professionals op organisatieniveau.
18	HANDHAVING
18.1	Opdrachtnemer volgt mondelinge dan wel schriftelijk door een door het College aangewezen toezichthouder gegeven bevelen onmiddellijk op. Opdrachtnemer neemt de maatregelen binnen de bij het bevel gestelde termijn en meldt schriftelijk aan de toezichthouder dat de maatregelen volledig zijn uitgevoerd.
18.2	Opdrachtnemer voert aanwijzingen in het kader van een hersteltraject onverkort uit.
18.3	Opdrachtnemer brengt gedurende de periode van verscherpt toezicht de toezichthouder periodiek door middel van een rapportage op de hoogte van de voortgang van het hersteltraject.
19	PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING
19.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een werkproces voor informatieverwerking te werken. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld werkproces en kan dit proces op aanvraag van Opdrachtgever overleggen.
19.2	Opdrachtnemer kan op aanvraag van Opdrachtgever een Third Party Memorandum (TPM) overleggen van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt.
20	VERZEKERING
20.1	Opdrachtnemer is adequaat verzekerd voor de beroeps- en bedrijfsactiviteiten die Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst uitvoert. Indien Opdrachtgever Opdrachtnemer daartoe verzoekt, dient Opdrachtnemer een recente gewaarmerkte kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar of verzekeringsmakelaar te overleggen met daarin in ieder geval: • De verzekerde activiteiten; • De dekking per verzekeringsjaar; • De maximale dekking per gebeurtenis per verzekeringsjaar; • De geldigheidsduur van de verzekering.
21	ADMINISTRATIE & DECLARATIE
21.1	Opdrachtnemer handelt conform het standaard administratieprotocol en de daarbij behorende aanvullende afspraken van de Regio Rijk van Nijmegen. Zie website www.robregionijmegen.nl voor de meest actuele versie.
21.2	Opdrachtnemer declareert minimaal 90% van de geleverde zorg in de eerstvolgende kalendermaand.
21.3	Opdrachtnemer dient alle facturen over een jaar (T) uiterlijk 30 juni van het daaropvolgende jaar (T+1) in.



21.4	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen 5 werkdagen na het starten van de hulp een 305 bericht aan Opdrachtgever met de startdatum van de ondersteuning via iWmo.
21.5	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 5 werkdagen na het beëindigen van de ondersteuning een Stopzorg bericht (307). Hierbij geeft Opdrachtnemer de reden op van de beëindiging.
21.6	Opdrachtnemer hanteert in het berichtenverkeer enkel de AGB-code opgegeven bij de inschrijving. Dit is maximaal één code en altijd de ondernemingscode. Opdrachtnemer neemt berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, niet aan.
21.7	Opdrachtnemer maakt enkel gebruik van de door Opdrachtgever geselecteerde productcodes. Wijzigingen van productcodes worden gepubliceerd op de website van het ROB (www.robregionijmegen.nl) en doorgegeven in de daarvoor bestemde berichten. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes zal Opdrachtgever de desbetreffende declaratie niet betaalbaar stellen en retour sturen naar Opdrachtnemer. Indirecte kosten hieromtrent van Opdrachtnemer mogen niet separaat worden gefactureerd.
21.8	Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij opdracht van een Toegang Beschermd Wonen heeft gekregen én die hij feitelijk heeft uitgevoerd.
21.9	Opdrachtnemer declareert uitsluitend declarabele tijd zoals opgenomen in bijlage 4 producten en omschrijvingen.
21.10	Opdrachtnemer declareert geen ondersteuning geboden door personen die daarvoor geen loon hebben ontvangen van Opdrachtnemer. Hierbij kan gedacht worden aan stagiaires die al dan niet een onkosten- of stagevergoeding ontvangen.
21.11	Opdrachtnemer declareert uitsluitend declarabele tijd zoals opgenomen in bijlage 4 productomschrijving. Tevens is dit te vinden op de ROB-website.
21.12	Wijzigingen in naam, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB vragen om een wijziging van het contract (addendum). Bovendien hebben wijzigingen in IBAN en/of AGB een grote impact op de administratie en declaratie en zodoende backoffices van Opdrachtgever. Om deze wijzigingen te kunnen implementeren, heeft Opdrachtgever ook tijdig informatie nodig van Opdrachtnemer. Sommige wijzigingen (zie overeenkomst, deel 3, artikel 20) zijn uitsluitend mogelijk na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de naam van de zorgaanbieder, rechtsvorm, KvK, IBAN en/of AGB minstens acht weken vóór de gewenste datum van de wijziging bij Opdrachtgever via contracteringregio@nijmegen.nl. Opdrachtgever geeft al dan niet goedkeuring en Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken vervolgens afspraken over de implementatie van de wijziging. Opdrachtnemer hanteert een gewijzigde AGB-code pas in het berichtenverkeer nadat Opdrachtgever hiertoe goedkeuring is verleend.
21.13	Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de contactpersonen en contactgegevens (postadres, bezoekersadres, website URL, telefoonnummer, emailadressen) bij Opdrachtgever via contracteringregio@nijmegen.nl .
21.14	Opdrachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimumeisen die de belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.
21.15	Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat het te allen tijde mogelijk is om een relatie te leggen tussen de verwijzing, toewijzing van een cliënt en de tijd besteed aan zorg voor de cliënt. Tijdsregistratie dient daarbij herleidbaar te zijn naar de individuele professional en de cliënt. Dit geldt ook wanneer een onderaannemer de ondersteuning voor de cliënt vormgeeft.
21.16	Opdrachtnemer creëert uit de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes welke naar Opdrachtgever wordt verstuurd.
22	LOCATIES
22.1	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan de wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de (brand)veiligheid en hygiëne.
22.2	Opdrachtnemer richt verblijfslocaties in met aandacht voor een huiselijke sfeer, zodat het normale leven hierin tot uitdrukking komt.



22.3	Indien de cliënt een woning huurt van Opdrachtnemer of een aan Opdrachtnemer gelieerde beheerstichting dan is de huur marktconform. Tevens ligt deze huurprijs in lijn met het puntensysteem voor een (maximale) huurprijs zoals gehanteerd door de Rijksoverheid.
22.4	Tijdens de looptijd van het contract kan een onderbouwing van de huurprijs te allen tijde opgevraagd worden, door zowel cliënt, Toegang Beschermd Wonen, als (centrum)gemeente.
22.5	Cliënten beschikken over een eigen slaapkamer binnen de accommodatie. De accommodatie beschikt daarnaast over gemeenschappelijke ruimte(n).
22.6	Bij inzet van het product mag op geen enkele wijze (een deel van) het zorgbudget worden ingezet om (delen van) de woonlasten (huur, gas/water/licht etc.) te compenseren.
22.7	Opdrachtnemer vraagt schriftelijk toestemming aan Opdrachtgever indien hij wenst uit te breiden met Safehouse plekken in de regio Gelderland-Zuid.
23	GOED WERKGEVERSCHAP, -OPDRACHTGEVERSCHAP
23.1	Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, past Opdrachtnemer deze toe. Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao dan sluit Opdrachtnemer zoveel mogelijk aan bij de in de betreffende branche gebruikelijke cao en sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af.
23.2	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen werknemers/totaal aantal beschikbare dagen werknemers), de PNIL-ratio (personeel niet in loondienst/totale personeel) en de tevredenheid en ontwikkeling van professionals als indicatoren voor goed werkgeverschap.
23.3	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van personeel.
23.4	Opdrachtnemer richt een steunstructuur in voor werknemers die geconfronteerd worden met intense problematiek en/of schokkende gebeurtenissen.
24	GOOD GOVERNANCE
24.1	Opdrachtnemer geeft invulling aan ‘good governance’: goed bestuur en goed (intern) toezicht. Hiertoe implementeert Opdrachtnemer een Governancecode waarin in ieder geval rekenschap wordt gegeven van de meest actuele Governancecode Zorg (zie https://www.governancecodezorg.nl/). In de Governancecode benoemt Opdrachtnemer de principes en bepalingen die zij toepast om de verhoudingen tussen bestuurs- en toezichthoudend orgaan en belanghebbenden te reguleren. Opdrachtgever, cliënten en hun naasten, UBO's en professionals worden hierbij in ieder geval aangemerkt als belanghebbenden. In de Governancecode beschrijft Opdrachtnemer ook hoe er concreet invulling wordt gegeven aan de principes en bepalingen in de inrichting van Governance. Good governance betekent voor Opdrachtnemer in principe het volgende: - Opdrachtnemer heeft een toezichthoudend orgaan; - Het bestuur (en toezichthoudend orgaan) van Opdrachtnemer hanteren, blijkend uit hun handelen, waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van Opdrachtnemer. Dit zijn in ieder geval de algemene waarden: integriteit, aanspreekbaarheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, professionaliteit, openheid, transparantie, doelgerichtheid en doelmatigheid; - Het bestuur (en toezichthoudend orgaan) zijn op de hoogte van de bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden die zij hebben. Deze liggen vast (statutair en/of bestuurs-/toezicht reglement). - Opdrachtnemer schept randvoorwaarden en waarborgt voor een adequate invloed van belanghebbenden. Het toezichthoudend orgaan kan zelfstandig, zonder bestuur, in gesprek gaan met belanghebbenden, vica versa; - Leden van het toezichthoudend orgaan zijn deskundig, goed op de hoogte van de gang van zaken bij Opdrachtnemer en worden optimaal geïnformeerd en gefaciliteerd door Opdrachtnemer;



	f. Het bestuur en toezichthoudend orgaan zijn deskundig en professioneel en ontwikkelen deze professionaliteit en deskundigheid continu; g. Opdrachtnemer waarborgt een lerende cultuur waarin eenieder de ruimte ervaart om fouten te maken en dit uit spreken om ervan te kunnen leren; h. Het bestuur en toezichthoudend orgaan evalueren minimaal jaarlijks gezamenlijk met cliënten (medezeggenschapsorgaan o.i.d.) en professionals (ondernemingsraad o.i.d.) de implementatie van de Governancecode, samenwerking en het functioneren. Er is een verslag van deze evaluatie; i. Leden van het toezichthoudend orgaan zijn onafhankelijk van personen met invloed of belang in Opdrachtnemer, zijnde in ieder geval leden in het bestuursorgaan, aandeelhouder en andere UBO's. Leden zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele wijze verbonden geweest aan Opdrachtnemer of daaraan gelieerde rechtspersonen; j. Opdrachtnemer registreert leden van het toezichthoudend orgaan in het KvK; k. Opdrachtnemer sluit aan bij door de brancheorganisaties in de zorg en Vereniging van Bestuurders in de Gezondheidszorg (NVZB) en Nederlandse Vereniging van toezichthouder in zorginstellingen (NVTZ) ontwikkelde normen, standaarden en richtlijnen, of daarmee vergelijkbaar; l. Opdrachtnemer gaat sober met zorggelden om. Zorggelden worden zoveel mogelijk besteedt aan en blijven zoveel mogelijk behouden voor de maatschappelijke doelen waarvoor ze zijn verstrekt: het daadwerkelijk bieden van hulp aan; m. Aan bestuurders en toezichthouder worden geen aandelen en/of rechten op aandelen bij wijze van beloning toegekend; n. Indien Opdrachtnemer winst uitkeert dan wel vermogensonttrekkingen doet, worden voorstellen hiertoe behandeld door het toezichthoudende orgaan. Het reserverings- en uitkeringsbeleid en voorstellen tot uitkering van winst en vermogen worden met het toezichthoudende orgaan als aparte agendapunten behandeld en verantwoord in een verslag. De leden van het toezichthoudend orgaan onderschrijven het belang van sober omgaan met zorggelden en zijn op de hoogte van de eisen gesteld aan Opdrachtnemer hieromtrent. o. Het toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer is op de hoogte van de betrokkenheid/relaties van Opdrachtnemer en bestuurders met andere rechtspersonen; p. De bedrijfsstructuur is zo eenvoudig mogelijk. De relaties tussen andere rechtspersonen en Opdrachtnemer zijn volledig transparant en passen bij de maatschappelijke doelstelling en omvang, diversiteit en/of aard van Opdrachtnemer.⁴ q. Er geen sprake is van belangenverstrengeling en de schijn van belangenverstrengeling wordt voorkomen. Opdrachtnemer kan uitleggen hoe hiermee wordt omgegaan. r. Opdrachtnemer zet geen gelieerde rechtspersonen in: rechtspersonen waarin zij direct of indirect zeggenschap of financieel belang heeft, noch waarin aandeelhouder, UBO's, leden van het bestuur of toezichthoudende orgaan van Opdrachtnemer een belang, zeggenschap of bestuurs/toezichthoudende functie hebben (bijv. ICT-bedrijf). Opdrachtnemers die onderdeel uitmaken van een groep van rechtspersonen waarin gebruikt wordt gemaakt van een zogenaamd Shared Services Center kunnen van deze sub eis afwijken. Toelichting in principe: Als één of meerdere van de bovengenoemde sub eisen naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen expert(s) niet passend is/zijn gezien de omvang, diversiteit en/of aard van een individuele Opdrachtnemer⁵ wordt deze sub eis niet toegepast en/of aangepast toegepast op die Opdrachtnemer.
24.2	Opdrachtnemer besteedt extra aandacht aan good governance als:

⁴ Voorbeeld: drie rechtspersonen voor 3 ton omzet op 1 dienst past niet.

⁵ Voorbeeld: het is niet proportioneel om van een éénpitter te verwachten dat deze een toezichthoudend orgaan heeft.



	• Opdrachtnemer onderdeel is van een groep; • Een substantieel deel van de zorg wordt uitgevoerd door andere rechtspersonen dan Opdrachtnemer (denk aan onderaannemers, franchisenemers of coöperatieleden); • Opdrachtnemer een statutaire bestuurder heeft; • Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft (bijv. als BV) om winst of vermogen uit te keren; • Personen die invloed of financieel belang hebben bij Opdrachtnemer (denk aan leidinggevend/bestuurders/aandeelhouder) tevens mogelijke ontvanger van winsten of vermogen/UBO zijn van Opdrachtnemer zijn (direct of via een gelieerde rechtspersoon); • Personen die invloed of financieel belang hebben bij Opdrachtnemer (denk aan bestuurders/aandeelhouder) tevens invloed of financieel belang hebben bij aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen; • Er (naar het oordeel van belanghebbende) de schijn van belangenverstrengeling bestaat; • Er eerder door een expert/gezaghebbend orgaan (denk aan de IGJ) is geoordeeld dat de good governance niet op alle vlakken voldoet.
24.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle leden van het bestuurs-, leidinggevend en toezichthoudend orgaan beschikken over een passende VOG.
24.4	Opdrachtnemer met een UBO staan ingeschreven in het UBO-register van de KvK.
25	TRANSPARANTE, GEZONDE EN PASSENDE FINANCIËLE HUISHOUDING
25.1	Opdrachtnemer voert een gezonde financiële huishouding die past bij 'good governance' en de maatschappelijke doelstelling en positie van Opdrachtnemer, en waarin zorggelden navolgbaar en toetsbaar zijn. Zorggelden worden zoveel mogelijk ingezet en blijven zoveel mogelijk behouden voor de zorg. Dit betekent in principe het volgende: a. De verklaring van de accountant bij de jaarrekening goedkeurend is zonder onzekerheid van materieel belang en/of paragraaf over de continuïteit. Er is geen sprake van een negatief eigen vermogen en negatief resultaat. b. Current ratio is minimaal 1. Definitie current ratio = (vlottende activa + liquide middelen) / totaal kortlopende schulden; c. Het weerstandsvermogen past bij de risico's (calamiteiten) die Opdrachtnemer mogelijk financieel moet opvangen. Uitgangspunt is dat het weerstandsvermogen minimaal 15% - maximaal 30% is. Weerstandsvermogen = (eigen vermogen/totale baten) * 100% d. De solvabiliteit is voldoende om langlopende verplichtingen te voldoen. Uitgangspunt is dat de solvabiliteit groter of gelijk aan 20%; Solvabiliteit = (eigen vermogen/totaal vermogen) * 100% e. De kostenstructuur van Opdrachtnemer past bij de dienstverlening. f. Het resultaat na belasting (winst) is minimaal 0% in een van de twee afgelopen jaren. g. Er worden geen exorbitant hoge winsten geboekt. Het operationele resultaat is maximaal 10%. Het resultaat na belasting (winst) is maximaal 5%. h. Opdrachtnemer besteedt een substantieel deel van de totale omzet aan personeelskosten. Dit borgt dat zorggelden daadwerkelijk worden ingezet voor de uitvoering van zorg en dat personeel conform de cao wordt beloond. Het percentage personeelskosten = (Totale personeelskosten / Totale omzet) * 100% is ≥ 60% van de totale omzet. i. Er worden geen exorbitant hoge dividenden (direct of indirect) uitgekeerd aan of via gelieerde rechtspersonen en/of aan aandeelhouders. Maximaal 4% van de omzet. Mocht een hogere norm gaan gelden met de inwerkingtreding van de Wet Integere Bedrijfsvoering zorg- en jeugdhulpaanbieders (Wibz), dan wordt de hoogte van deze vervangen. j. Overschotten blijven zoveel mogelijk behouden voor de zorgentiteit. k. Transacties van/naar gelieerde rechtspersonen worden verantwoord en geëvalueerd. Activiteiten/diensten/vastgoed worden alleen goed gemotiveerd ondergebracht bij gelieerde rechtspersonen betaald tegen de daadwerkelijke



	kostprijs. Zodoende worden in dergelijke transacties geen overschotten verplaatst naar gelieerde rechtspersonen of Onderaannemers. l. De totale beloning per bestuurder (of soortgelijk), al dan niet via gelieerde rechtspersonen, is niet exorbitant hoog. Maximaal het bedrag gelijk aan de bij de Opdrachtnemer passende WNT-norm. Definitie totale beloning: alle gelden die via de Opdrachtnemer direct of indirect ten goede komen van de bestuurder(s) (of soortgelijk). Onder totale beloning kan, afhankelijk van de constructie, worden verstaan: a. Salaris/bezoldiging/management-fee/opbouw pensioenrechten; b. Dividenduitkeringen; c. Rente-inkomsten of rentevoordelen op persoonlijke leningen/financieringen verstrekt door of aan Opdrachtnemer door of aan de bestuurder of gelieerde rechtspersonen; d. Beloning uit inhuur van de bestuurder (of soortgelijk) in een andere functie dan bestuurder (of soortgelijk); e. De waardegroei van de totale reserves van de aan elkaar gelieerde rechtspersonen waarvan de bestuurder aandeelhouder (of soortgelijk) is (meestal de Holding) ontstaan door overschotten die al dan niet als dividend worden toegevoegd vanuit Opdrachtnemer⁶, Als de partner van de bestuurder aandeelhouder (of soortgelijk) is, wordt de totale beloning van deze partner ook meegewogen. m. De totale beloning van het bestuur (of soortgelijk), en aandeelhoudende partners, staat in verhouding tot de aard en omvang van de organisatie. Maximaal 8% van de omzet. n. Opdrachtnemer vermengt zorggelden niet met persoonlijke gelden en/of gelden uit andere activiteiten. Opdrachtnemer verstrekt geen persoonlijke leningen (bijv. aan bestuurders) en leent niet van personen die, via gelieerde personen, verbonden zijn aan Opdrachtnemer. Privéleningen (zoals een hypotheek) worden ondergebracht in een separate rechtspersoon. Gelden die vanuit Opdrachtnemer worden overgeboekt naar die rechtspersoon worden beschouwd als gelden niet besteed/behouden voor de zorg en, indien het gaat om een lening aan bestuurder/aandeelhouder, beloning van de bestuurder/aandeelhouder. o. Er wordt (incidenteel) niet voldaan aan een of meerdere van bovengenoemde subeisen, maar naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen financiële experts blijkt uit door Opdrachtnemer aangeboden informatie (denk aan een meerjarenbegroting, investeringsplan en liquiditeitsprognose) dat dit niet af doet aan het vermogen van Inschrijver om een transparante, gezonde en passende financiële huishouding te voeren. <i>Toelichting in principe:</i> Als een of meerdere van de bovengenoemde sub eisen naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen expert(s) niet passend is/zijn gezien de omvang, diversiteit en/of aard van een individuele Opdrachtnemer wordt deze sub eis niet toegepast en/of aangepast op die Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer (incidenteel) niet voldoet aan een of meerdere van bovengenoemde sub eisen, maar naar het oordeel van door Opdrachtgever aangewezen financiële experts blijkt uit door Opdrachtnemer aangeboden informatie dat dit niet afdoet aan het vermogen van
--	---

⁶ Hierbij is het relevant of de overschotten al dan niet de zorg als (toekomstige) bestemming hebben. Voorbeeld: een bestuurder die tevens UBO is van een groep van gelieerde rechtspersonen ontvangt de maximale WNT-bezoldiging: €216.000. Daarnaast verhuurt de bestuurder vanuit de bovenliggende Holding met 20% winst vastgoed aan Opdrachtnemer. Deze winst is €50.000 euro en wordt toegevoegd aan de reserves van de Holding. Tot slot keert de bestuurder vanuit de Opdrachtnemer structureel €250.000 overschot als dividend uit aan de bovenliggende Holding. De Holding investeert structureel niet in de Opdrachtnemer. In deze situatie wordt de totale beloning van de bestuurder/UBO beschouwd als het totaal van deze bedragen (€216.000+€50.000+€250.000): €516.000 euro.



	Aanmelder om een transparante, gezonde en passende financiële huishouding te voeren, voldoet Opdrachtnemer aan het contract. Het is aan Opdrachtnemer om op verzoek de besteding van publieke gelden navolgbaar, toetsbaar en aannemelijk te maken. Als Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, worden de eisen toegepast op Opdrachtnemer als geheel. Als er sprake is van geldstromen (in welke vorm dan ook) tussen Opdrachtnemer en aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen, en zorggelden zodoende een bestemming krijgen in/via andere rechtspersonen, kunnen deze rechtspersonen betrokken worden in de beoordeling en gelden bovengenoemde eisen ook voor deze rechtspersonen. In deze situaties dient Opdrachtnemer ook gelezen te worden als 'de aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersoon'. Deze eis wordt alleen toegepast als het betrekken van de gelieerde rechtspersonen noodzakelijk is om naleving te toetsen. Als een of meerdere van de bovengenoemde sub eisen niet passend of dekkend blijkt te zijn voor de praktijk, kan Opdrachtgever de sub eisen eenzijdig aanpassen. Deze ruimte voor ontwikkeling is noodzakelijk om nieuwe manieren om publieke gelden te onttrekken aan de zorg, het hoofd te kunnen bieden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voorafgaand aan een wijziging vindt consultatie van een vertegenwoordiging van Opdrachtnemers plaats. Het advies van deze vertegenwoordiging is zwaarwegend.
25.2	Opdrachtnemer is transparant over de besteding van zorggelden en kan de besteding verantwoorden. Dit omvat ook transparantie over de gelden, ongeacht de benaming (denk aan bezoldiging, management fee, dividenden, vergoedingen voor diensten, et cetera) die natuurlijke personen met invloed of financieel belang bij Opdrachtnemer (bestuurders/eigenaren/aandeelhouders/ultimate beneficial owner) ontvangen van Opdrachtnemer of via aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen. Op verzoek geeft Opdrachtnemer inzicht in de hoogte van deze gelden en, voor zover van toepassing, het verslag van het toezichthoudend orgaan over de bespreking van voorstellen tot uitkering hiervan.
25.3	Bij de inzet van Onderaannemers, franchisenemers of coöperatieleden betaalt Opdrachtnemer minstens 80% van het door Opdrachtgever betaalde tarief aan de Onderaannemer.
25.4	Opdrachtnemer overlegt op verzoek ook informatie over gelieerde rechtspersonen, in het bijzonder geldstromen van/naar aan Opdrachtnemer gelieerde rechtspersonen.
25.5	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp. Op verzoek geeft Opdrachtnemer inzage in de (onafhankelijkheid van de) berekening. Ook Opdrachtnemers die wettelijk niet onder de reikwijdte van deze regelingen vallen, handelen in lijn met de regelingen. Dit betekent dat de bezoldiging van een eigenaar/bestuurder van (meerdere gelieerde) eenmanszaken, maatschappen, vennootschappen onder firma (vof's) en commanditaire vennootschappen (cv's), waarbij de bezoldiging onderdeel is van de winst, bij volledige inzet maximaal gelijk is aan de bezoldigingsnorm geldend voor klasse II van de WNT7 bedraagt.
25.6	Opdrachtnemer beheerst risico's van fouten en fraude en waarborgt daarmee dat met cliënten overeengekomen hulp wordt geboden en gedeclareerd en kan dat ook verantwoorden. Opdrachtnemer, die een financiële productieverantwoording moet aanleveren, beschikt in ieder geval over een goedkeurende accountantsverklaring. Indien Opdrachtnemer hier niet over beschikt, kan hij aantonen dat er sprake is van een incident dan wel een bijzondere omstandigheid die niet afdoet aan een deugdelijke interne beheersing en controle door Opdrachtnemer.
26	ONDERAANNEMERS

⁷ In 2022 is dit €146.000



26.1	Opdrachtnemer zet Onderaannemers (waaronder ook franchisenemers en coöperatieleden) die niet zijn opgegeven in het UEA bij de offerte pas in nadat zij deze, conform het proces beschreven op de ROB-website, heeft gemeld als zijnde Onderaannemer bij Opdrachtgever (contracteringregio@nijmegen.nl) en goedkeuring van Opdrachtgever voor de inzet heeft verkregen. Opdrachtgever geeft op de ROB-website per hoofdaannemer en onderaannemer aan welke producten in onder aanneming worden geleverd. Opdrachtgever kan met Opdrachtnemer afspraken maken over het periodiek actualiseren van het overzicht van Onderaannemers. Onderaannemers voor verblijf worden ook vermeld op de ROB website.
26.2	Onderaannemers moeten, al dan niet met behulp van de Hoofdaannemer, voldoen aan alle eisen gesteld in de inkoopdocumenten (inclusief inkoopdocument). Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat Onderaannemers aan alle gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook de uitvoering door Onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: • De Opdracht meer door de Hoofdaannemer wordt uitgevoerd dan door Onderaannemers; • De Hoofdaannemer zorgdraagt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning geboden door Onderaannemers door aantoonbaar met een kwaliteitssysteem te werken; • De Hoofdaannemer er zorg voor draagt dat de basis voor het beheersen van risico's op fouten en fraude procesmatig op orde is bij de Onderaannemer en dat declaraties rechtmatig zijn. • Onderaannemers een (vereenvoudigde) jaarrekening opstellen en (bij jeugd) deponeren. • De Hoofdaannemer kan aantonen dat de onderaannemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen. • De onderaannemer een transparante, ordelijke en controleerbare administratie heeft en voldoet aan de minimumeisen die de belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.
26.3	Bij de inzet van Onderaannemers berekent Opdrachtgever uitsluitend de daadwerkelijke kosten van diensten die zij levert door aan de onderaannemer (geen winstmarge op de inzet van Onderaannemers). Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in opdrachten, doorberekende kosten en beloning van onderaannemers.
26.4	Opdrachtnemer heeft gewaarborgd dat deze maatregelen kan nemen tegen (en indien noodzakelijk de relatie kan verbreken met) Onderaannemers die niet voldoen aan de eisen uit de inkoopdocumenten.
26.5	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer documentatie, zoals overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Onderaannemer of auditverslagen van door Opdrachtgever uitgevoerde kwaliteitstoetsen bij Onderaannemers, waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.
27	INFORMATIEVOORZIENING
27.1	Monitoring: Het gebruik van de safehouse plekken en de resultaten van deze trajecten worden periodiek gemonitord. Jaarlijks (uiterlijk 31 januari van het opvolgende jaar) volgt een rapportage met in ieder geval de volgende KPI's. - Aantal afgegeven indicaties per herkomstgemeente binnen Gelderland-Zuid - Aantallen succesvolle trajecten bij uitstroom binnen één jaar - Aantal voortijdig afgebroken safehouse trajecten en redenen - Aantal cliënten in traject op peildatum 31 december. Bovenstaande informatie wordt aangeleverd volgens het aangeleverde format, bijlage 13 (monitoringsinformatie en format).



27.2	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een overzicht van de beschikbaarheid van plekken aan in een door Opdrachtgever opgesteld overzicht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date bijhouden hiervan.
------	--