

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

INHOUD

1.	Inleiding.....	2
2.	Omschrijving ondersteuningsvormen	2
2.1.	Product individuele begeleiding.....	2
2.2.	Product coördinator begeleiding	2
3.	Toekenning van ondersteuning.....	2
4.	Eisen aan de ondersteuning	3
4.1.	Algemeen	3
4.2.	Wmo 2015.....	3
4.3.	Uitvoerend personeel.....	4
4.4.	Ondersteuning en ondersteuningsplan.....	4
4.5.	Samenwerking.....	5
4.6.	Communicatie	5
4.7.	Administratie, declaratie en betaling.....	5
4.8.	Verantwoording	7
4.9.	Specifieke eisen individuele begeleiding.....	8
4.10.	specifieke eisen coördinator begeleiding.....	8
5.	Monitoring en sturing	9
5.1.	Kwartaal managementrapportages	9
5.2.	Voortgangsgesprekken.....	9

1. INLEIDING

In deze bijlage staan de eisen die aan de opdracht individuele begeleiding en coördinator begeleiding Skaeve Huse worden gesteld.

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de aanmelding terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. OMSCHRIJVING ONDERSTEUNINGSVORMEN

De opdracht betreft een gecombineerde opdracht, bestaande uit 2 producten, namelijk individuele begeleiding en coördinatie van de begeleiding. Deze werkzaamheden zijn inhoudelijk met elkaar verbonden. Door de bundeling ontstaan korte communicatielijnen en wordt de efficiëntie in de uitvoering vergroot.

2.1. PRODUCT INDIVIDUELE BEGELEIDING

Het gaat om het bieden van begeleiding aan bewoners die vanwege hun gedrag extreme overlast veroorzaken en daardoor niet in een gewone wijk kunnen wonen. Er is sprake van multiproblematiek (GGZ, verslaving, etc.). Er is veelal sprake van langdurig tekortschietende zelfregie over het dagelijks leven. Vaak zijn deze mensen 'uitbehandeld' en is Skaeve Huse een laatste kans. De ambulante begeleiding is gericht op zelfstandig wonen en het voorkomen van overlast voor omwonenden. Het doel is daarom stabilisatie en handhaving. Indien mogelijk wordt er ingezet op activering. In eerste instantie richten de begeleiders zich op het winnen van het vertrouwen van de bewoners, het zorgen dat bewoners respectvol met elkaar omgaan en samen verantwoordelijk zijn voor het netjes houden van het terrein.

2.2. PRODUCT COÖRDINATOR BEGELEIDING

De coördinator is betrokken bij alle bewoners van Skaeve Huse en ziet toe op het aansturen van de individuele begeleiders en is eindverantwoordelijk. Hij neemt deel aan evaluaties van de begeleiding, is betrokken in de keten en is aanspreekpunt voor betrokken partijen. De coördinator is lid van de plaatsingscommissie en daarmee betrokken bij de selectie van kandidaten voor bewoning Skaeve Huse. Daarnaast is de coördinator eindverantwoordelijke voor de besluiten t.a.v. de begeleiding en het wonen op Skaeve Huse.

3. TOEKENNING VAN ONDERSTEUNING

Toegang

Plaatsingscommissie

De plaatsingscommissie bestaat in ieder geval uit een vertegenwoordiging van de gemeente Velsen, politie, woningcorporatie Velison Wonen en opdrachtnemer. De plaatsingscommissie is verantwoordelijk voor het geven van een bindend positief of negatief advies voor plaatsing van kandidaten voor de bewoning van de Skaeve Huse. De plaatsingscommissie bepaalt op basis van selectiecriteria (worden vastgesteld in de op te stellen samenwerkingsovereenkomst) of een kandidaat in aanmerking komt voor plaatsing in Skaeve Huse.

Indicatie

Wanneer de plaatsingscommissie een bindend positief advies heeft gegeven start de toeleiding van de kandidaat naar bewoning op Skaeve Huse. Opdrachtnemer sluit een huurovereenkomst met de bewoner af op basis van intermediair verhuur. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de bewoner onder bewindvoering staat om financiële risico's te beperken. De gemeente maakt de indicatie voor de begeleiding in orde en stuurt een startbericht via het iWmo-berichtenverkeer.

4.EISEN AAN DE ONDERSTEUNING

4.1. ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning zoals door Opdrachtgever beschreven in deze aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
3.	In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer heeft na een bindend positief advies van de plaatsingscommissie een acceptatieplicht.
5.	Opdrachtnemer is in samenspraak met betrokken partijen verantwoordelijk voor het opstellen van huisregels met daarbij behorende consequenties en de uitvoering/naleving daarvan.
6.	Opdrachtnemer voldoet en houdt zich aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen, zoals de Wmo 2015 en de AVG.
7.	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.

4.2. WMO 2015

8.	In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen (reactief) of op basis van proactief toezicht. Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Wmo hiertoe verzoeken.
9.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker behoudens ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
10.	Opdrachtnemer biedt garantie voor de continuïteit van de overeengekomen ondersteuning gedurende ziekte- en vakantieperiodes. Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de Cliënt. De communicatie hierover richting de Cliënt is helder en eenduidig.
11.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever in te richten overlegstructuur waarin Opdrachtgever met Opdrachtnemer gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

12.	Opdrachtnemer heeft een signaleringsplicht ten aanzien van de achteruitgang van de Cliënt en meldt dit bij de plaatsingscommissie.
-----	--

4.3. UITVOEREND PERSONEEL

13.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en met direct Cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers met direct Cliëntencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
14.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.
15.	Het signaleren en melden van veranderingen in het gedrag van bewoners die leiden tot onrust of overlast. Het melden daarvan wordt gedaan op de geëigende plek van waaruit opvolging aan het signaal kan worden gegeven.
16.	Kennis en ervaring met betrekking tot de omgang met deze specifieke doelgroep (multiproblematiek: GGZ, verslaving, etc.).
17.	Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
18.	Op verzoek van Cliënt dient het Personeel zich te kunnen legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer.
19.	Respect voor geloofsovertuiging van de Cliënt.
20.	Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie.

4.4. ONDERSTEUNING EN ONDERSTEUNINGSPLAN

21.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met Cliënt een Ondersteuningsplan op dat aansluit op de doelen van deze opdracht.
22.	Opdrachtnemer werkt in het Ondersteuningsplan uit op welke wijze en hij concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.
24.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt en probeert de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
25.	De Opdrachtnemer geeft per client inzicht hoe er gewerkt is aan de doelen uit het ondersteuningsplan.

4.5. SAMENWERKING

26.	Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen van de samenwerkingsovereenkomst met alle betrokken partijen en committeert zich hieraan.
27.	Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een nauwe samenwerking met alle betrokken partijen om de overlast op het terrein zoveel mogelijk te beperken.

4.6. COMMUNICATIE

28.	Opdrachtnemer hanteert een algemeen e-mailadres voor communicatie met Opdrachtgever.
29.	Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
30.	Opdrachtnemer maakt voor de communicatie via email over privacygevoelige informatie gebruik van een systeem voor veilig mailen.
31.	Opdrachtnemer beschikt over een registratie in het Algemeen Gegevens Beheer (AGB)-register en is aangesloten op het iWmo-berichtenverkeer.
32.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.

4.7. ADMINISTRATIE, DECLARATIE EN BETALING

33.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren de landelijke afspraken omtrent het iWmo-berichtenverkeer. De afspraken zijn vastgelegd op www.istandaarden.nl en in de Standaard Administratieprotocollen (SAP) op www.isociaaldomein.nl .		
34.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren in ieder geval de volgende berichten.		
	Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar
	301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
	302	Retourbericht toewijzing ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
	305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
	306	Retourbericht aanvang ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
	323	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente
	325	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder
	307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
	308	Retourbericht einde/mutatie ondersteuning	Gemeente -> aanbieder

35.	De toegang tot de ondersteuning loopt via de plaatsingscommissie. Na bindend positief advies van de plaatsingscommissie stuurt de Opdrachtgever een toewijzingsbericht (301 bericht). Zonder toewijzingsbericht (301 bericht) is declaratie van de geleverde zorg niet mogelijk.						
36.	Opdrachtgever betaalt achteraf op basis van declaratie, zonder dat voorafgaand structurele bevoorschotting plaatsvindt. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht (323 bericht). Declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden. Opdrachtnemer declareert de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passend bij de tariefeenheid, maandelijks. Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.						
37.	De werkwijze omtrent afkeur en creditering staat uitgebreid beschreven op istandaarden.nl . Zie hiervoor de invulinstructies op https://informatiemodel.istandaarden.nl/informatiemodel/iwmo/3.2/regels/invulinstructie/ (IV28, 32, 85, 86, 87 en 91).						
38.	Opdrachtgever stelt uiterlijk bij het aangaan van de Overeenkomst de definitieve productcodelijst vast en deelt deze met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcodes.						
39.	Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig en juist verzenden van de start- en stopzorgberichten, zodanig dat Opdrachtgever tijdig en juist informatie kan verstrekken aan het CAK om de eigen bijdrage te laten starten dan wel te stoppen. Opdrachtgever gebruikt hiervoor de datum uit de start- en stopzorgberichten (305- en 307 berichten) van opdrachtnemer. Een uitgebreide beschrijving over het abonnementstarief Wmo staat in het Standaard Administratieprotocol (paragraaf 4.3).						
40.	Declaratie van de geleverde ondersteuning dient plaats te vinden conform het hiervoor geldende tarief.						
41.	Voor de omvang van de te declareren inzet onderscheidt Opdrachtgever: Direct Cliëntgebonden tijd, Indirect Cliëntgebonden tijd en Niet Cliëntgebonden tijd. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer voor de individuele begeleiding uitsluitend de Direct Cliëntgebonden tijd declareert. Niet Cliëntgebonden tijd kan niet gedeclareerd worden. <table><tr><th>Direct Cliëntgebonden tijd</th><th>Indirect Cliëntgebonden tijd</th><th>Niet Cliëntgebonden tijd</th></tr><tr><td>Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan</td><td>Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt</td><td>Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig</td></tr></table> Voor de coördinator geldt dat de gevraagde werkzaamheden onder indirect cliëntgebonden tijd kunnen vallen. In tegenstelling tot het bepaalde ten aanzien van de individueel begeleider mag de volgende tijd in rekening worden gebracht voor werkzaamheden van de coördinator ten behoeve van:	Direct Cliëntgebonden tijd	Indirect Cliëntgebonden tijd	Niet Cliëntgebonden tijd	Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan	Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt	Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig
Direct Cliëntgebonden tijd	Indirect Cliëntgebonden tijd	Niet Cliëntgebonden tijd					
Face to face contact of contact via telefoon, mail of internet met de Cliënt individueel of met de Cliënt en het netwerk samen Cliëntgebonden overleg met het systeem of zijn/ haar netwerk, als het bijdraagt aan de realisatie van de doelen in het Ondersteuningsplan	Cliëntgebonden overleg, voor zover niet wordt voldaan aan de omschrijving in de kolom direct Cliëntgebonden tijd Cliëntgebonden registratie, waaronder het Elektronisch Cliëntdossier en de Routine Outcome Monitoring Reistijd naar en van de Cliënt	Verlof Ziekte en ander verzuim Algemeen (werk)overleg Overige registratie en communicatie Opleiding Reistijd overig					

	Multidisciplinair overleg en afstemming met ketenpartners, beheer van de leefomgeving en overlastpreventie, buurt- en omgevingsmanagement, afstemming met de woningcorporatie en deelname aan de plaatsingscommissie. Verder is de bovenstaande tabel ook van toepassing op de werkzaamheden van de coördinator.
--	--

4.8. VERANTWOORDING

42.	Opdrachtnemer dient vier maal per jaar, uiterlijk 30 april, 31 juli, 31 oktober en 31 januari, een voortgangs-/managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande kwartaal.
43.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het landelijk accountantsprotocol Financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dat is opgesteld door het I-Sociaal domein. Uiterlijk 1 april, na afloop van het voorgaande kalenderjaar, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. De controleverklaring is gericht op het verschaffen van zekerheid van de financiële productieverantwoording op totaalniveau per perceel en per gemeente van het voorgaande kalenderjaar ten behoeve van de rechtmatigheid van de uitgaven van Opdrachtgever. Aanbieders met een omzet onder de €125.000 zijn vrijgesteld van het indienen van een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording met een controleverklaring. Zij dienen wel een eigen ondertekende productieverantwoording in.
44.	Om te waarborgen dat Opdrachtgever voldoende controlezekerheid over de uitgaven verkrijgt, dient Opdrachtnemer, naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol, medewerking te verlenen aan de uitvoering van materiële controles en/of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever.
45.	Bestuurders van Opdrachtnemer ontvangen geen hogere bezoldiging dan conform de Wet normering van topinkomens is toegestaan. Indien Opdrachtnemer in enig jaar meer winst maakt dan 10% dient Opdrachtnemer hier melding van te maken in zijn jaarverantwoording inclusief een toelichting hoe deze winst is ontstaan, waarna partijen met elkaar in overleg treden. Naar aanleiding hiervan kan Opdrachtgever nader onderzoek in stellen en besluiten de overeenkomst op te zeggen zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op een schadevergoeding. Dit geldt ook voor onderaannemers, waarbij het recht om gebruik te maken van de betreffende onderaannemer door Opdrachtgever kan worden ingetrokken.

4.9. SPECIFIEKE EISEN INDIVIDUELE BEGELEIDING

46.	De individuele begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met minimaal MBO-4/HBO werk- en denkniveau (bij voorkeur een relevante agogische of sociale opleiding gericht op het begeleiden van mensen met complexe problematiek).
47.	De professional heeft kennis van relevante wet- en regelgeving, waaronder o.a. de Wmo, Wlz en Wet verplichte ggz.
48.	De professional is een gemotiveerde begeleider die harde grenzen kan stellen en stevig in zijn/haar schoenen staat. Ook het kunnen stellen van consequenties bij het niet naleven van huisregels is hier een belangrijk onderdeel van. En is daarnaast ook iemand die affiniteit en ervaring met de doelgroep heeft.
49.	De professional is in staat om tijdig op te schalen naar de coördinator wanneer de individuele begeleiding stagneert.

4.10. SPECIFIEKE EISEN COÖRDINATOR BEGELEIDING

50.	De coördinatie van de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met minimaal HBO werk- en denkniveau (bij voorkeur een relevante agogische of sociale opleiding, aangevuld met aantoonbare kennis van complexe problematiek).
51.	De professional heeft ervaring en affiniteit met de doelgroep. Is daarnaast iemand die zichtbaar en toegankelijk is voor de omwonenden. Kan makkelijk schakelen met diverse ketenpartners en opschalen bij escalaties indien nodig.
52.	De professional heeft ervaring in het coachen en aansturen van zorg- of begeleidingsteams.
53.	De professional is in staat effectief te communiceren met belanghebbenden en voelt zich verantwoordelijk door actief te sturen op het realiseren van de doelstellingen van de begeleiding, waaronder woonbehoud, stabilisatie van bewoners en beperking van overlast.
54.	De professional is in staat om als lid van de plaatsingscommissie een professionele beoordeling te maken van de begeleidbaarheid van kandidaten, de passendheid van de woonvorm en de verwachte impact op de bestaande woongemeenschap (rekening houdend met de onderlinge dynamiek tussen de bewoners) om tot een weloverwogen keuze voor de plaatsing van kandidaten te komen. Wanneer een geplaatste kandidaat de onderlinge dynamiek verstoort, wat leidt tot onrust/overlast, is de professional in staat om dit tijdig bij de plaatsingscommissie te melden en hierop adequate actie te ondernemen.

5.MONITORING EN STURING

5.1.KWARTAAL MANAGEMENTRAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient vier maal per jaar, uiterlijk 30 april, 31 juli, 31 oktober en 31 januari, een managementrapportage in bij Opdrachtgever over de resultaten in het voorafgaande kwartaal. Hierin gaat opdrachtnemer in ieder geval in op:

- Verloop van individuele trajecten
- Mogelijke knelpunten in de uitvoering en of samenwerking
- Incidenten op of rondom het terrein, inclusief gepleegde interventies
- Meldingen vanuit het 24/7 meldpunt

Aanvullend dient jaarlijks in de laatste managementrapportage (in te dienen uiterlijk op 31 januari van het volgende jaar) door Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de kwaliteitsinformatie zo op te stellen, dat het Opdrachtgever een tijdig, reëel en toetsbaar beeld geeft van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever is daarbij van mening dat Opdrachtnemer zelf het beste kan bepalen welke informatie in welke vorm de kwaliteit van zijn ondersteuning en werkwijze aantoonbaar maakt.

5.2.VOORTGANGSGESPREKKEN

Bij de uitvoering van de opdracht zal getoetst worden op de volgende KPI's (kritieke prestatie indicatoren):

- Mate van overlast
- Leefbaarheid rondom terrein
- Samenwerking met gemeente/ketenpartners

Op basis van de inschrijving zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning gezamenlijk KPI-resultaten vastleggen.

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken (minimaal vier keer per jaar) met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst.

Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Indien het gewenste resultaat niet gehaald is dient opdrachtgever:

- binnen tien werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Eventueel kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken kwaliteitsinformatie aan te leveren om inzicht te geven in de wijze van:

- Aandacht voor de omstandigheden van de Cliënten
- Aandacht voor het sociaal netwerk en de participatie van de Cliënten
- Zorg voor de veiligheid van de Cliënten
- Informatievoorziening aan de Cliënten
- Bejegening van de Cliënten
- Integraal werken
- Competenties en vaardigheden van de professional