BIJLAGE 5

PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING
WMO BESCHERMD WONEN REGIO MIDDEN-IJSSEL

DATUM: 12-11-2026~~01-10-2026~~

INLEIDING

In deze bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven voor Wmo Beschermd Wonen ten behoeve van Regio Midden-IJssel, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven via de Vraag & Antwoord module in het aanbestedingsplatform. Aan de hand van de ingediende vragen beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Dit wordt in de Nota('s) van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Middels het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen.

Het Programma van Eisen is van toepassing op Perceel 1 en Perceel 2.

INHOUDSOPGAVE

1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen.....6
2. Kwaliteit.....7
3. Personeel.....9
4. Onderaanneming.....12
5. Accommodatie.....13
6. Levering en uitvoering beschermd wonen.....13
7. Samenwerking, communicatie, contractmanagement en meldplichten.....19
8. Organisatie.....22
9. KPI's Wmo Beschermd Wonen.....Error: Reference source not found

Definities Programma van eisen

Begeleiding	Woonbegeleiding richt zich op het dagelijks functioneren van de Cliënt in de directe leefomgeving. Dit omvat ondersteuning bij zelfzorg (ADL), het aanbrengen en behouden van structuur, het voeren van een huishouden, psychosociaal functioneren en participatie in de samenleving. De begeleiding is praktisch en nabij, en gericht op het aanleren, behouden of waar nodig overnemen van vaardigheden die noodzakelijk zijn om zo zelfstandig mogelijk te wonen, waarbij ook andere relevante levensdomeinen onderdeel kunnen zijn van de ondersteuning. Woonbegeleiding kan zowel individueel als groepsgericht worden vormgegeven. Individuele begeleidingsmomenten zijn met één specifieke Cliënt. In samenhang zorgen beide vormen van begeleiding voor continuïteit, veiligheid en ontwikkelingsgericht werken: woonbegeleiding biedt de dagelijkse basis en uitvoering, terwijl individuele begeleiding de inhoudelijke lijn, samenhang en voortgang van het traject borgt.
Begeleidingsplan	Het plan dat door de Opdrachtnemer samen met de Cliënt wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning (inclusief methodieken en interventies) worden opgenomen ten behoeve van het realiseren van de resultaten en beoogde effecten voor de Cliënt.
Cliënt	Een inwoner met een toekenning van de samenwerkingsregio Midden-IJssel die ondersteuning middels een maatwerkvoorziening ontvangt bij de aanbieder.
Dienstverlening/ Hulpverlening	De ondersteuning aan de Cliënt door de opdrachtnemer.
Gespreksverslag	Een weergave van het gesprek met de Cliënt, opgesteld door de Toegang naar aanleiding van het onderzoek op grond van de Wmo 2015. Het verslag bevat de resultaten van het onderzoek, de looptijd van de ondersteuning, alsmede de adviezen, verwijzingen en afspraken die met de Cliënt zijn gemaakt naar aanleiding van zijn melding.
Hoofdaannemer	De Opdrachtnemer die bij de uitvoering van de Opdracht andere organisaties of personen inschakelt, niet zijnde werknemers in dienst van opdrachtnemer.
Ketenpartner	Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de ondersteuning. Of die professioneel betrokken is bij de ondersteuning aan de Cliënt.
Kritische Prestatie Indicatoren	Een variabele om de voortgang van de geformuleerde doelstellingen

(KPI)	en effecten te meten, zodat duidelijk wordt in hoeverre deze worden behaald. Een KPI is SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd.
Leveringsopdracht	De Opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer om ondersteuning te bieden aan de Cliënt.
Locatie Beschermd Wonen	Een locatie is een samenhangend geheel van één of meerdere gebouwen waar ondersteuning wordt geleverd onder één organisatorische aansturing. Van één locatie is sprake indien: • er sprake is van gezamenlijke aansturing en personele inzet; • gebruik wordt gemaakt van gedeelde voorzieningen (zoals nachtzorg, begeleiding en/of dagbesteding); • cliënten structureel gebruikmaken van dezelfde voorzieningen; • er sprake is van één GBA-adres, op meerdere aaneengesloten GBA-adressen of GBA-adressen die zich maximaal binnen een straal van 100 meter van elkaar bevinden; • er sprake is van één herkenbare organisatorische en exploitatie-eenheid. Indien niet aan deze kenmerken wordt voldaan, worden gebouwen als afzonderlijke locaties beschouwd.
Maatwerkvoorziening	Ondersteuning die wordt geboden op grond van de Wmo aan een volwassene die een beschikking heeft ontvangen van de Toegang.
Ondersteuningsplan	Het plan met de bijbehorende resultaten en looptijd van ondersteuning dat door de Toegang wordt opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar aanleiding van zijn melding op grond van de Wmo worden omschreven.
Opdrachtgever	De gemeente Deventer, als centrumgemeente gemandateerd namens de gemeenten Lochem, Olst-Wijhe, Raalte en Zutphen, gezamenlijk vormend Regio Midden-IJssel.
Opdrachtnemer	De aanbieder met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst aangaat voor het leveren van Beschermd Wonen aan Cliënten binnen Regio Midden-IJssel.
Prestatie	De inzet die de Opdrachtnemer levert om bij te dragen aan de te behalen resultaten.

Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten.
Resultaat	Een resultaat is meetbaar op Cliënt- of organisatieniveau (zie KPI) en draagt bij aan het behalen van de gewenste effecten van de opdracht.
Sociale basis	De sociale basis (voorheen: voorliggend veld, inclusief algemene voorzieningen) bestaat uit drie onderling nauw verbonden pijlers: de inwoners zelf, hun netwerken en de meer formele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. De sociale basis heeft een belangrijke preventieve functie, verkleint de behoefte aan zwaardere (zorg)voorzieningen en raakt aan alle aspecten van het dagelijks leven. Zoals ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid. Alles bij elkaar vormt de sociale basis een vangnet voor hulp en steun. De sociale basis is zichtbaar en laagdrempelig, iedereen kan er gebruik van maken.
Systeem	Het "Systeem" bestaat uit de sociale context waarin de Cliënt leeft en die van invloed zijn op de ontwikkeling en het welzijn van de Cliënt, zoals het gezin, familie, school, vrienden, en soms ook bredere netwerken zoals buurt of sportverenigingen.
Toegang	Het Team Uitvoering BWMO (beschermd wonen en maatschappelijke opvang) van de centrumgemeente Deventer, verantwoordelijk voor de toegang tot beschermd wonen binnen Regio Midden-IJssel.
Voorliggende voorzieningen	Voorliggende voorzieningen zijn alle vormen van (geïndiceerde) ondersteuning waar iemand redelijkerwijs een beroep op kan doen en die vóór gaan op een Wmo-maatwerkvoorziening Beschermd Wonen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan recht op ondersteuning op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Wet forensische zorg (Wfz).

1. Algemene eisen en wettelijke verplichtingen	
1.1	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeenten voor leveringen en diensten. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk afgewezen.
1.2	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de raamovereenkomst met bijlagen.
1.3	Opdrachtnemer voldoet aan de regels zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code.
1.4	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard aan Opdrachtnemer worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende Beroepscode.
1.5	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving, indien van toepassing: • Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) • Uitvoeringswet AVG • Wet Normering Topinkomens • Wet Toetreding zorgaanbieders (Wtza) • Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
1.6	Opdrachtnemer volgt actief relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en vertaalt deze aantoonbaar naar de uitvoering van de opdracht. • Participatiewet • Jeugdwet • Werkloosheidswet • Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) • Wet zorg en dwang (Wzd)Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) • Wet Passend Onderwijs • Wet langdurige zorg (Wlz) • Zorgverzekeringswet (Zvw) • Wet forensische zorg (Wfz) Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen en handelt ernaar.
1.7	Opdrachtnemer onderschrijft de lokale wet- en regelgeving en beleidsmatige uitgangspunten en handelt ernaar. Opdrachtnemer conformeert zich aan wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving. Voor zover dit redelijkerwijs verwacht mag worden binnen de kaders van deze opdracht en de inschrijving.

1.8	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig de Wet Normering Topinkomens en bijbehorende nadere regelingen.
1.9	Opdrachtnemer dient op werkdagen minimaal van 9.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
1.10	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer) • Openingstijden • Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc. • Informatie over het indienen van klachten en de klachtenregeling • Privacy statement/verklaring. • Kwaliteitskeurmerk (ISO / HKZ of gelijkwaardig) • Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn en te voordoen aan WCAG 2.1 (internationale standaard voor toegankelijkheid) en/of niveau A en AA (onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549)
1.11	Bij het einde van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer actief mee aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer). Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht, waaronder in ieder geval wordt verstaan: • Opdrachtnemer stelt tijdig een actueel dossier beschikbaar aan de opvolgende Opdrachtnemer, inclusief het begeleidingsplan en relevante voortgangsrapportages • Opdrachtnemer draagt de Cliënt persoonlijk over aan de opvolgende Opdrachtnemer en zorgt dat de Cliënt tijdig geïnformeerd is over de overgang. • Opdrachtnemer neemt deel aan een overdrachtsoverleg met de opvolgende Opdrachtnemer en, indien gewenst, de Toegang Indien de verwachte resterende begeleidingsduur van een Cliënt op het moment van contracteinde korter is dan drie maanden, levert Opdrachtnemer de begeleiding door tot het natuurlijke einde van het traject. Hiermee wordt voorkomen dat de Cliënt in de afrondende fase nogmaals kennis moet maken met een nieuwe aanbieder.
2. KWALITEIT	
2.1	Opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of brancheverenigingen. Opdrachtnemer heeft één of meerdere landelijke kwaliteitscertificaten: ISO, HKZ of gelijkwaardig.
2.2	Opdrachtnemer is bekend met het toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo en de beleidsregels handhaving en naleving en handelt ernaar.
2.3	Opdrachtnemer is bekend met en werkt indien van toepassing vanuit: De kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang[1]. • De kwaliteitsstandaard GGZ standaard Generieke module

[1] 20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf

	• Daginvulling en participatie (2017)[2]. • Handreiking maatschappelijke ondersteuning[3].
2.4	De opdrachtnemer is aangesloten bij een passende branche- of beroepsorganisatie. De opdrachtnemer is geen brancheorganisatie. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de verkregen kennis uit de branche- of beroepsorganisatie aantoonbaar gedeeld wordt met zijn onderaannemers of combinanten.
2.5	De Opdrachtnemer dient methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van volgende databanken: • Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies. • Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ • De Grote Methodiekengids[4] • Vergelijkbaar: Een interventie die beschikt over een vergelijkbare onafhankelijke beoordeling en erkenning. De Opdrachtnemer is verplicht de in het kader van de ondersteuning in te zetten methodieken op te nemen in het Begeleidingsplan. Indien het gaat om een (nieuwe) interventie of methodiek die niet is opgenomen en beschreven in één van de bovenstaand beschreven databanken, heeft de Opdrachtgever het recht de methodiek te verifiëren en accorderen.
2.6	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: • Veilig, doeltreffend, doelmatig en inwonergericht verstrekt. • Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van ondersteuning die de Cliënt ontvangt. • Systeemgericht aangeboden, er is een naadloze verbinding tussen de ondersteuning voor de Cliënt en zijn gezin, het sociale netwerk en directe leefomgeving (thuis, in de wijk, op school, werk, dagbesteding, behandelaar, enzovoort).
2.7	De Opdrachtnemer heeft zicht op de prestaties en voortgang van de ondersteuning en doet aan continue verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer organiseert structureel professionele reflectie en collegiale consultatie (zoals intervisie) en borgt deelname hiervan door medewerkers. Reflectie op het eigen handelen en het gezamenlijk leren bij morele en professionele dilemma's is aantoonbaar onderdeel van de werkpraktijk (bijv. via intervisieverslagen, reflectieverslagen of supervisie bij startende medewerkers of bij specialistische inzet). Deze invulling sluit aan bij de norm van reflectief en ethisch handelen uit de Beroepscode.
2.8	De Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning in aansluiting op en afstemming met de Sociale basis en voorliggende voorzieningen vanuit andere wet- en regelgeving.

[2] PDF Export – GGZ Standaarden
[3] Handreiking maatschappelijke ondersteuning [MOV-412032-0.1].pdf
[4] PDF view of the file De grote methodiekengids.pdf

2.9	Opdrachtnemer werkt met de Cliënt in principe toe naar uitstroom naar de gemeente van herkomst, tenzij dit aantoonbaar om veiligheidsredenen of vanwege het herstel van de Cliënt niet haalbaar is. De Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht bij uitstroom uit een Wmo Beschermd Wonen voorziening en zorgt voor zorgcontinuïteit voor de Cliënt. De opdrachtnemer maakt hierbij actief gebruik van de afspraken 'Uitstroomafspraken beschermd wonen'. (Zie **Bijlage 13**, van de Aanbestedingsleidraad)
2.10	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ter bevordering van de rechtspositie van de Cliënt, waaronder in ieder geval: • Het afhandelen van klachten (zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). • Het organiseren van medezeggenschap. • Het verantwoorden van de naleving van gestelde kwaliteitseisen.
2.11	Opdrachtnemer is bekend met het gedachtegoed van Positieve gezondheid[5] en werkt vanuit dit gedachtegoed. Opdrachtnemer geeft in de begeleiding blijk van een brede kijk op gezondheid, waarbij het gedachtegoed van Positieve Gezondheid — zoals het versterken van veerkracht, eigen regie en aandacht voor verschillende levensdomeinen — herkenbaar wordt meegenomen, ongeacht de gekozen methodiek.
2.12	De Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de gemeente geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit houdt in dat de opdrachtnemer op verzoek van de gemeente, gegevens aanlevert, vragenlijsten verspreidt, deelname van Cliënten bevordert en andere noodzakelijke medewerking verleent binnen de afgesproken tijd en conform de door de gemeente gestelde richtlijnen en verplichtingen. De opdrachtnemer waarborgt daarbij de privacy van de cliënten en werkt conform de geldende wet- en regelgeving
2.13	Opdrachtnemer laat één keer per twee jaar door een onafhankelijk bureau een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt Opdrachtgever op de hoogte van de resultaten.
3. PERSONEEL	
3.1	Opdrachtnemer zet bij de uitvoering van de Ondersteuning uitsluitend personeel in dat is opgeleid voor de te leveren ondersteuning, conform de opleidingen zoals opgenomen in de productbeschrijving. (Bijlage 3 van de inkoopdocumenten)
3.2	Het inzetten van medewerkers op basis van een EVC-certificaat of vakbekwaamheidsbewijs in plaats van een formeel diploma is uitsluitend toegestaan voor medewerkers die reeds in dienst waren bij opdrachtnemer op de ingangsdatum van de overeenkomst. Voor medewerkers die na de ingangsdatum van de overeenkomst in dienst treden, geldt dat zij dienen te beschikken over een formeel diploma dat aansluit bij de voor de functie gestelde opleidingseisen. EVC-certificaten worden voor deze groep niet geaccepteerd als vervanging van deze opleidingseisen. Opdrachtnemer kan desgevraagd aantonen welke medewerkers op de ingangsdatum van de overeenkomst in dienst waren en op basis waarvan zij op grond van een EVC-certificaat of vakbekwaamheidsbewijs worden ingezet. Opdrachtnemer borgt dit aantoonbaar in de personeelsdossiers en kan dit desgevraagd overleggen aan opdrachtgever.
3.3	Bij inzet van ervaringsdeskundigen dient de ervaringsdeskundige geregistreerd te zijn bij het Registerplein of gelijkwaardig beroepsregister. Door deze registratie onderschrijft men: • Het actuele Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid • Naleving van de beroepscode voor ervaringsdeskundigen

3.4	Opdrachtnemer is aantoonbaar in bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van haar bestuurders (conform uittreksel KvK), personeel (zowel in loondienstverband als inhuur), vrijwilligers en stagiaires die direct contact hebben met Cliënten. De VOG mag bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan twaalf (12) maanden. Medewerkers die geen direct contact hebben met Cliënten hoeven niet over een VOG te beschikken, met uitzondering van bestuurders en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke of persoonsgegevens zijn opgeslagen. De VOG dient elke drie (3) jaar opnieuw te worden aangevraagd en overlegd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan daarnaast te allen tijde een nieuwe VOG verlangen van een medewerker of bestuurder indien redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de VOG's terstond te tonen. Indien Opdrachtnemer met onderaannemers werkt, gelden de VOG-eisen onverkort ook voor de onderaannemers. Voor de aanvraag gelden de volgende screeningsprofielen: • Voor alle medewerkers en vrijwilligers met direct Cliëntcontact: screeningsprofiel 45 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'; • Voor medewerkers in ondersteunende diensten zonder direct Cliëntcontact: het algemene screeningsprofiel; • Voor bestuurders: een VOG-rechtspersoon die bij eerste contractering niet ouder is dan drie (3) maanden.
3.5	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires met Cliëntcontact: • Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. • De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift. • Zich kan legitimeren als medewerk(st)er van Opdrachtnemer. • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft. • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de Cliënt respecteert. • Blijft binnen de grenzen van zijn of haar vakbekwaamheid en bevoegdheid. • Voldoende kennis heeft van gegevensbescherming en intern privacy beleid. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel.
3.6	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers geen persoonlijke relatie aangaan met Cliënten. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar beleid ter voorkoming van grensoverschrijdend gedrag en handelt hier actief naar. <u>Meldplicht en maatregelen</u> Opdrachtnemer meldt elk incident van (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag of persoonlijke relaties tussen medewerkers en Cliënten ~~onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur~~ <u>zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één werkdag</u>, schriftelijk bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer treft direct adequate maatregelen en informeert Opdrachtgever binnen 5 werkdagen over de afhandeling en getroffen maatregelen. <u>Ontbindingsgronden</u> Opdrachtgever heeft het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat rechterlijke tussenkomst is vereist, in de volgende gevallen: *Categorie A – Ernstige overtredingen (directe ontbinding):* - Niet of niet tijdig melden van (vermoedelijk) grensoverschrijdend gedrag

	- Bewust achterhouden van informatie over incidenten - Medewerking aan of faciliteren van grensoverschrijdend gedrag - Ernstig grensoverschrijdend gedrag met blijvende schade voor Cliënt *Categorie B – Overige overtredingen (ontbinding na waarschuwing):* - Onvoldoende adequate maatregelen naar aanleiding van een incident - Niet beschikken over of niet naleven van beleid ter voorkoming van grensoverschrijdend gedrag - Structureel of herhaald grensoverschrijdend gedrag (twee of meer incidenten binnen 12 maanden) Bij overtredingen in Categorie B ontvangt Opdrachtnemer eerst een schriftelijke waarschuwing met een hersteltermijn van maximaal 10 werkdagen. Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn adequate maatregelen treft of indien binnen 12 maanden na de waarschuwing opnieuw een overtreding plaatsvindt, heeft Opdrachtgever het recht tot ontbinding. <u>Gevolgen ontbinding</u> In geval van ontbinding op grond van bovenstaande redenen: - Is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die Opdrachtgever of Cliënten als gevolg hiervan lijden - Heeft Opdrachtgever recht op schadevergoeding - Vervallen alle aanspraken van Opdrachtnemer op vergoeding voor reeds geleverde diensten indien deze in verband staan met het incident
3.7	Medewerkers die ondersteuning leveren binnen lopende toewijzingen worden zo min mogelijk gewisseld.
3.8	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de hulp of ondersteuning van de Cliënt, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de hulp of ondersteuning wordt geborgd. Een vrijwilliger kan uitsluitend worden ingezet onder regie en verantwoordelijkheid van een vaste medewerker. De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.
3.9	Opdrachtnemer past de relevante Cao's toe. Opdrachtnemer kiest ten behoeve van het realiseren van één (1) werkgever, gelet op zijn taken en de werkingssfeer-bepaling in de Cao's, een passende Cao. Dit betekent niet dat cao's geharmoniseerd moeten worden, maar dat er één dominante Cao is.
3.10	Opdrachtnemer stelt medewerkers die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning conform wet Waadi. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-Cao (ABU).
3.11	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 ziektedagen medewerkers/ totaal aantal beschikbare dagen medewerkers) en de tevredenheid en ontwikkeling van medewerkers als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers en zet zich in om verzuim te voorkomen.
3.12	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR-beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van medewerkers.

	4. ONDERAANNEMING
4.1	Opdrachtnemer schakelt uitsluitend onderaannemers in na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiertoe een verzoek in bij Opdrachtgever, waarin de onderaannemer wordt geïdentificeerd en de aard en omvang van de door de onderaannemer te leveren dienstverlening wordt omschreven. Opdrachtgever kan toestemming weigeren of intrekken indien de kwaliteit van de dienstverlening door de onderaannemer naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende is of de inzet van de onderaannemer niet in het belang is van de Cliënt.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling van de uitgevoerde hulp en ondersteuning richting de onderaannemers. Dit betekent in ieder geval dat: • De Opdrachtnemer kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van onderaannemers. • Er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op onderaannemers. • De onderaannemers voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. • Daar waar een onderaannemer niet aan de eisen gesteld in deze aanbestedingsstukken kan voldoen, voldoet hij daar samen met de hoofdaannemer aantoonbaar wel aan. Hoofdaannemers en onderaannemers maken met elkaar afspraken over de inzet van ondersteuning op inhoudelijk en financieel vlak met als doel stabiliteit en continuïteit te waarborgen. Hierin is inzichtelijk welke ondersteuning wordt geleverd vanuit de Hoofdaannemer en welke vanuit onderaannemer. De onderaannemer wordt uitbetaald door de Hoofdaannemer.
4.3	Opdrachtnemer is als hoofdaannemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, ook voor zover deze wordt uitgevoerd door onderaannemers. Onderaannemers zijn aantoonbaar bekend met en werken volgens de door Opdrachtnemer gehanteerde begeleidingsmethodiek en het kwaliteitsbeleid van Opdrachtnemer.
4.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over alle inzichten en aanbevelingen die voortvloeien uit inspecties, zowel bij de eigen organisatie als bij ingeschakelde onderaannemers, en geeft concreet aan indien aanbevelingen de ondersteuning aan Cliënten van Opdrachtgever raken. Indien aanbevelingen naar aanleiding van een inspectie niet binnen de door de inspecterende organisatie gestelde termijn worden opgevolgd, ongeacht of deze betrekking hebben op Opdrachtnemer of een onderaannemer, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer ontbinden. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer informatie waaruit blijkt op welke wijze toezicht wordt gehouden op de kwaliteit van onderaannemers en welke verbetermaatregelen zijn getroffen naar aanleiding van signalen, klachten, audits of inspecties. De inzet van onderaannemers en de kwaliteit van de door hen geleverde dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de periodieke accountgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4.5	Opdrachtgever vindt het van belang dat de inschakeling van Onderaannemers op een verantwoorde manier plaatsvindt. Enerzijds dient hierbij de kwaliteit te worden gewaarborgd, anderzijds wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer optreedt als professioneel en verantwoordelijke Opdrachtgever richting de Onderaannemer(s). Dit betekent dat de Opdrachtnemer zijn positie niet zal misbruiken ten aanzien van de contractuele en commerciële relatie met Onderaannemers. Bij het inzetten van onderaannemer zal Opdrachtnemer (hoofdaannemer) de onderaannemer een realistisch en marktconform tarief betalen. Het moet

	voor een onderaannemer in ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde Cao.
4.6	De Opdrachtgever gaat ten aanzien van coöperaties aanvullende voorwaarden stellen met betrekking tot de inzet van de leden van de coöperatie bij deze Opdracht. Deze liggen in lijn met hetgeen van hoofd-onderaannemers gevraagd wordt. Op hoofdlijnen is dat: • Opdrachtgever gaat er van uit dat de coöperatie alleen integere coöperatieleden inschakelt. • Opdrachtgever kan de integriteit van coöperatieleden toetsen. Indien de Opdrachtnemer na gunning wijzigingen (leden erbij en/of eraf) wil aanbrengen in de aanvankelijk aangegeven coöperatieleden die invulling geven aan de uitvoering van de Raamovereenkomst dan moet hij hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan voorwaarden verbinden aan deze goedkeuring.
5. Accommodatie	
5.1	De Opdrachtnemer zorgt voor een beschermende woonomgeving waarin de fysieke en sociale veiligheid is gewaarborgd.
5.2	Cliënt verblijft op een locatie van de Opdrachtnemer. De locatie van Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder geldende bestemmingsplannen en vergunningsvereisten. De locatie is geschikt voor het bieden van beschermd wonen aan de doelgroep, waarbij de fysieke omgeving en voorzieningen aansluiten bij de aard en intensiteit van de benodigde ondersteuning. De locatie is gelegen binnen de grenzen van de gemeenten die deel uitmaken van de regio Midden-IJssel.
5.3	De Opdrachtnemer is eigenaar van het pand waarin de ondersteuning wordt geboden, of is huurder van het pand.
5.4	De Cliënt beschikt over een eigen (slaap)kamer binnen de woonvoorziening. Andere voorzieningen (kunnen) worden gedeeld. Opdrachtnemer zorgt dat een gemeenschappelijke ruimte beschikbaar is waar groepsmomenten en activiteiten kunnen plaatsvinden. Er is een kantoor aanwezig op locatie. Of een kantoor aanwezig binnen 5 minuten loopafstand van de woonlocatie.
6. Levering en uitvoering beschermd wonen	
6.1	Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van de Raamovereenkomst, de productomschrijvingen en de Leveringsopdracht en de afspraken in het Ondersteuningsplan, ondersteuning te verlenen aan de Cliënt.
6.2	Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer inschat dat een Cliënt in aanmerking komt voor een voorliggende voorziening, begeleidt Opdrachtnemer de Cliënt actief bij het aanvragen daarvan. Indien reeds een andere aanbieder bij de Cliënt betrokken is, maken beide partijen onderling afspraken over wie de Cliënt hierin begeleidt, zodat de Cliënt door één aanspreekpunt wordt ondersteund.
6.3	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Cliënt en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende hulp of ondersteuning te bieden aan desbetreffende Cliënt. Daar waar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer de gevraagde hulp of ondersteuning kan bieden, verwijst Opdrachtnemer de Cliënt zo spoedig mogelijk door naar deze Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk tot dat de Cliënt is

	overgedragen aan een andere Opdrachtnemer. Zwaarwegende redenen kunnen zijn: • Conflicterende verplichtingen of belangen. • Onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie uit het verleden. Opdrachtnemer dient een beroep op zwaarwegende redenen schriftelijk en gemotiveerd in te dienen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of de aangedragen redenen als zwaarwegend kunnen worden gekwalificeerd. De uiteindelijke beslissing hierover ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan aan dit oordeel geen rechten ontlenen.
6.4	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over (te verwachten) vrijkomende plekken, geplande uitstroom en wijzigingen in de beschikbare capaciteit. Opdrachtnemer levert daarbij de informatie aan die noodzakelijk is voor wachtlijstbeheer en passende matching. Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele in-, door- en uitstroom, zodat plekken niet langer bezet blijven dan noodzakelijk, en meldt eventuele knelpunten of stagnatie direct aan de Opdrachtgever. Indien plaatsing (nog) niet mogelijk is, motiveert Opdrachtnemer dit en geeft hij aan welke voorwaarden of aanpassingen nodig zijn om plaatsing op een later moment mogelijk te maken.
6.5	Wanneer de Toegang vaststelt dat een maatwerkvoorziening Beschermd Wonend passend is, wordt de Cliënt op de regionale wachtlijst geplaatst. Indien Opdrachtnemer van mening is dat plaatsing niet passend is, dient Opdrachtnemer dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij de Toegang. De Toegang beoordeelt of de aangedragen redenen als zwaarwegend kunnen worden gekwalificeerd in de zin van de acceptatieplicht binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de benodigde informatie. De uiteindelijke beslissing hierover ligt bij Opdrachtgever.
6.6	Opdrachtnemer verschaft de Cliënt bij aanvang van de ondersteuning op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning van Opdrachtnemer en de rechten en plichten van de Cliënt (denk aan: huisregels, klachtenregeling).
6.7	Na verzending van de Leveringsopdracht (en sturen 301 bericht) door Opdrachtgever: • Neemt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de Cliënt. • Stelt Opdrachtnemer een Begeleidingsplan op dat binnen de kaders van de beoogde resultaten aansluit bij de hulp-/ of ondersteuningsbehoefte en wensen van de Cliënt. • Het Begeleidingsplan wordt ondertekend door Opdrachtnemer en Cliënt of diens gemachtigde/ verantwoordelijke. Als Cliënt of diens gemachtigde/verantwoordelijke niet tot overeenstemming komen dan maakt Opdrachtnemer hier notitie van in het Begeleidingsplan. In het Begeleidingsplan dienen tenminste de activiteiten en frequentie benoemd te worden om het gewenste resultaat te behalen binnen de gestelde looptijd. • Start Opdrachtnemer de levering in overleg met de Cliënt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het eerste contact met Cliënt. De Opdrachtnemer stuurt binnen tien (10) werkdagen na start leveren zorg, een 305-bericht naar opdrachtgever. Ook om te voorkomen dat Cliënt stapelfacturen gaat ontvangen van het CAK voor de eigen bijdrage
6.8	Opdrachtnemer bewaakt continu of veranderingen in de situatie van de Cliënt, diens omgeving of sociaal netwerk gevolgen hebben voor de ondersteuningsbehoefte en de passendheid van het toegekende product. Opdrachtnemer bespreekt relevante veranderingen met de Cliënt en neemt contact op met de Toegang wanneer het toegekende product niet langer passend is.

6.9	Opdrachtnemer draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging (continuïteit en kwaliteit) bij afwezigheid van de (ingehuurde) medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
6.10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken, structureren en coördineren van de uitvoering van de ondersteuning. Hierbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte samenwerking op operationeel niveau. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever en vindt waar nodig afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
6.11	Als de Cliënt overgaat naar een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht waarbij de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd. Onder een soepele, professionele overdracht wordt in ieder geval verstaan dat de overdragende Opdrachtnemer, de ontvangende Opdrachtnemer en de Cliënt minimaal één (1) face-to-face overdrachtsgesprek hebben gevoerd voordat de overdracht plaatsvindt. Dit gesprek heeft als doel de Cliënt voor te stellen aan de nieuwe begeleider, de lopende ondersteuning toe te lichten en afspraken te maken over de continuïteit van de begeleiding. Opdrachtnemer draagt uiterlijk binnen één (1) week na de overdracht het dossier van de Cliënt compleet en kosteloos over aan de ontvangende Opdrachtnemer, met inachtneming van de geldende privacywetgeving en na verkregen toestemming van de Cliënt.
6.12	Ondersteuning die wordt ingezet voordat een Leveringsopdracht is verstrekt, wordt niet vergoed. Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de ondersteuning evenmin vergoed, tenzij de Toegang schriftelijk toestemming heeft verleend om de ondersteuning voort te zetten.
6.13	Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer de looptijd van een Leveringsopdracht nadert en informeert de Toegang hierover minimaal acht (8) weken vóór het verstrijken van de looptijd. Indien een nieuwe aanvraag noodzakelijk is, faciliteert Opdrachtnemer de Cliënt actief bij het indienen daarvan, zodat continuïteit van ondersteuning zoveel mogelijk is gewaarborgd.
6.14	Indien de Raamovereenkomst op enige manier voortijdig eindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor Cliënten te realiseren. Onder een soepele, professionele overdracht wordt in ieder geval verstaan dat de overdragende Opdrachtnemer, de ontvangende Opdrachtnemer en de Cliënt minimaal één (1) face-to-face overdrachtsgesprek hebben gevoerd voordat de overdracht plaatsvindt. Dit gesprek heeft als doel de Cliënt voor te stellen aan de nieuwe begeleider, de lopende ondersteuning toe te lichten en afspraken te maken over de continuïteit van de begeleiding. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de ondersteuning voor alle Cliënten die nog niet zijn overgedragen.
6.15	Opdrachtnemer maakt met Cliënten duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning, vastgelegd in een Begeleidingsplan. Basis voor dit Begeleidingsplan is het Ondersteuningsplan dat door de Opdrachtgever wordt opgesteld. Het Begeleidingsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: • Het Begeleidingsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de Cliënt opgesteld en aan de Cliënt verstrekt. • Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Begeleidingsplan. Indien bijzondere omstandigheden noodzaken tot afwijking hiervan, legt Opdrachtnemer dit schriftelijk vast in het Begeleidingsplan.

	• Het Begeleidingsplan dat de Opdrachtnemer maakt, moet aansluiten op de resultaten die in het Ondersteuningsplan zijn geformuleerd. • Het Begeleidingsplan wordt minimaal één keer per kwartaal met de Cliënt en/of de vertegenwoordiger van de Cliënt besproken. In het Begeleidingsplan wordt dit vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het Begeleidingsplan worden schriftelijk vastgelegd. • De hulp of ondersteuning wordt conform het gemaakte Begeleidingsplan geboden. Het Begeleidingsplan vertaalt de opdracht in concrete doelen en werkafspraken: welke hulp of ondersteuning ontvangt de Cliënt, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag- weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd. • Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de ondersteuning wordt vormgegeven en afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de Cliënt daar waar mogelijk een actieve rol speelt of gaat spelen in het ondersteuningsproces. • Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de inzet van voorzieningen uit de Sociale basis een bijdrage kunnen leveren in het hulp- of ondersteuningsproces. • Het Begeleidingsplan beschrijft of en op welke wijze Domotica en/of E-health toepassingen worden ingezet ter ondersteuning van de Cliënt. De inzet van Domotica en/of E-health gebeurt altijd in overleg met en met instemming van de Cliënt en is vastgelegd in het Begeleidingsplan en is aanvullend op de persoonlijke begeleiding. • Het Begeleidingsplan beschrijft hoe de resultaten alsnog kunnen worden behaald in geval van tijdelijke afwezigheid van de Cliënt als gevolg van bijvoorbeeld ziekte of vakantie. • Indien delen van de hulp of ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer, dan wordt dit in het Begeleidingsplan vermeld. • Het Begeleidingsplan beschrijft wat nodig is om de uitstroom goed te laten verlopen en Opdrachtnemer richt de ondersteuning daar op in. Opdrachtnemer zal op verzoek het Begeleidingsplan na toestemming van de Cliënt aan Opdrachtgever verstrekken.
6.16	Opdrachtnemer beëindigt de ondersteuning: • Indien in overleg met de Cliënt is besloten dat de ondersteuning niet langer noodzakelijk is. • Vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Cliënt is verlopen; • Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Cliënt. • Wanneer de Cliënt is overleden. • Op grond van gewichtige redenen (zie eis 6.18) en na toestemming van Opdrachtgever om de ondersteuning te beëindigen. • Als Cliënt hulp of ondersteuning ontvangt vanuit voorliggende wetgeving (bijvoorbeeld WLZ en Zvw). • Opdrachtnemer rapporteert de beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.
6.17	Het beëindigen van ondersteuning aan een Cliënt, terwijl de Leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij Cliënt nog aanwezig is, is slechts mogelijk na doorlopen van het in de geldende beleidsregels vastgelegde stappenplan en na toestemming van Opdrachtgever. Eenzijdige beëindiging zonder volledig doorlopen stappenplan is in beginsel niet mogelijk, tenzij er sprake is van zwaarwegende redenen die directe beëindiging rechtvaardigen. Hieronder wordt verstaan: ernstige schade of gevaar voor Cliënt, medebewoners of medewerkers. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer Opdrachtnemer de ondersteuning niet kan voortzetten. Opdrachtnemer werkt mee aan

	passende overdracht naar vervolgzorg. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Cliënt een andere gecontracteerde Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren ondersteuning.
6.18	Opdrachtnemer sluit de ondersteuning af met een eindevaluatie welke is ondertekend door Cliënt. In de eindevaluatie worden de gestelde resultaten vanuit het Begeleidingsplan en het Ondersteuningsplan geëvalueerd. De eindevaluatie wordt op verzoek (na afstemming met de Cliënt) overlegd aan de toegang.
6.19	Aanwezigheid van de Cliënt op de locatie vormt het uitgangspunt voor beschermd wonen, aangezien dit noodzakelijk is voor het effectief bieden van ondersteuning. Opdrachtnemer monitort en registreert afwezigheid van Cliënten, zowel aaneengesloten als verspreid over het kalenderjaar. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig wanneer sprake is van (dreigende) langdurige of frequente afwezigheid, waaronder in ieder geval wordt verstaan: • langdurige aaneengesloten afwezigheid; • en/of afwezigheid die zich in totaal opstapelt richting het in de beleidsregels beschermd wonen (“Afwezigheid tijdens beschermd wonen”) opgenomen maximum. Indien de afwezigheid zich in zodanige mate voordoet dat de effectiviteit of passendheid van beschermd wonen ter discussie staat, treedt Opdrachtnemer hierover in overleg met de Opdrachtgever. Voor de nadere voorwaarden en kaders rond afwezigheid wordt verwezen naar de geldende beleidsregels beschermd wonen.
6.20	De Opdrachtnemer voert een deugdelijke en navolgbare administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
6.21	Opdrachtnemer verleent in het kader van deze overeenkomst geen professionele hulp aan zijn/haar eigen partner of gezinsleden of familieleden in de eerste of tweede graad. Onder familieleden in de eerste graad worden verstaan o.a. ouders, en kinderen. Onder familieleden in de tweede graad worden verstaan ooms, tantes, broers, zussen, kleinkinderen en grootouders van de tweede lijn.
6.22	In geval van faillissement, surseance van betaling of andere omstandigheden die de continuïteit van de dienstverlening kunnen bedreigen, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om, in overleg met Opdrachtgever, de continuïteit van ondersteuning aan betrokken Cliënten zoveel mogelijk te waarborgen en een zorgvuldige overdracht van Cliënten, dossiers en relevante informatie mogelijk te maken. Opdrachtnemer verleent alle redelijkerwijs te verlangen medewerking aan maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van onderbreking van de ondersteuning. Daarbij spant Opdrachtnemer zich in om, voor zover dit binnen zijn invloedssfeer ligt, bestaande hulpverleningsrelaties zoveel mogelijk te behouden.
6.23	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de Opdrachtgever binnen één (1)werkdag van die omstandigheden per e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft Opdrachtnemer de Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
6.24	De Opdrachtgever kan, indien op basis van objectieve feiten en omstandigheden gerede twijfel

	bestaat over de financiële continuïteit van Opdrachtnemer, een onafhankelijk extern onderzoek laten uitvoeren naar de financiële positie en continuïteit van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn redelijke medewerking.
6.25	Van gerede twijfel kan onder meer sprake zijn indien: • sprake is van negatieve reserves of een negatief eigen vermogen; • gedurende meerdere opeenvolgende boekjaren sprake is van materiële negatieve exploitatieresultaten; • sprake is van aanhoudende of materiële liquiditeitsproblemen; • een accountant een continuïteitsonzekerheid heeft geconstateerd; • sprake is van een substantiële achteruitgang van de financiële positie ten opzichte van voorgaande jaren. De genoemde omstandigheden worden beschouwd als risicosignalen en leiden niet automatisch tot de conclusie dat de continuïteit van de dienstverlening onvoldoende is gewaarborgd. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat sprake is van een ernstige bedreiging van de financiële continuïteit die Opdrachtnemer niet eerder aan Opdrachtgever heeft gemeld. In dat geval komen de redelijke kosten van het onderzoek voor rekening van Opdrachtnemer. Voordat Opdrachtgever besluit een extern onderzoek in te stellen, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om binnen een redelijke termijn aanvullende financiële informatie te verstrekken waaruit blijkt dat de continuïteit voldoende is geborgd.
6.26	Ten aanzien van administratieve processen en handelingen handelt Opdrachtnemer volgens de in het Standaard administratieprotocol Inspanningsgericht van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n). Hierbij dient Opdrachtnemer uit te gaan van de meest recente versie.
6.27	Het gebruik van de regieberichten 305 en 307 is verplicht gedurende de looptijd van deze opdracht. 305-bericht: De begindatum van het bericht Start zorg (305) definieert de gemeente als het moment dat de Opdrachtnemer daadwerkelijk is gestart met de levering van ondersteuning aan de Cliënt. Een kennismakingsgesprek of oriëntatie valt hier niet onder. Het 305-bericht wordt binnen tien (10) werkdagen na de start van de levering van ondersteuning aangeleverd bij de gemeente. 307-bericht: De einddatum van het Stop zorg (307) definieert de Opdrachtgever als de laatste dag dat de ondersteuning is geleverd aan de Cliënt. Het 307-bericht wordt binnen 5 werkdagen na het stoppen van de ondersteuning aangeleverd bij de gemeente. In het bericht wordt aangegeven wat de reden is van het stopzetten van de ondersteuning.
6.28	Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd (on)aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en (financiële) administraties van Opdrachtnemer.
6.29	Het is Opdrachtgever toegestaan de controle door externe (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar alle aspecten van de uitvoering van deze overeenkomst. Daartoe hoort ook de juistheid van registraties, het berichtenverkeer, de declaraties of andere vergoedingen. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid in/van de geleverde zorg (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, het niet of onvoldoende leveren van zorg) kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatige declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog te betalen declaraties.

6.30	Opdrachtnemer legt zelf zijn inzet vast in het individueel cliëntdossier en deelt deze desgevraagd met Opdrachtgever of toezichthouder.
	7. SAMENWERKING, COMMUNICATIE, CONTRACTMANAGEMENT EN MELDPLICHTEN
7.1	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving van de Raamovereenkomst. Deze accountmanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Het accountmanagementteam van de Opdrachtgever dient hierover tijdig, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, geïnformeerd te worden.
7.2	Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie (o.a. opleidingseisen) op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. Opdrachtgever gaat hiermee terughoudend om.
7.3	De Opdrachtnemer zoekt aantoonbaar de samenwerking en afstemming met netwerkpartners en andere betrokken partijen, gericht op een samenhangende en op de Cliënt afgestemde ondersteuning. De Opdrachtnemer past indien nodig binnen de uitvoering van de begeleiding aantoonbaar de AVE-aanpak (Aanpak ter Voorkoming van Escalatie) toe. De AVE-aanpak richt zich op het vroegtijdig signaleren van risico's, het voorkomen van escalatie van problematiek en het organiseren van passende samenwerking tussen betrokken partijen. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat professionals die betrokken zijn bij de begeleiding beschikken over voldoende kennis en vaardigheden met betrekking tot de AVE-methodiek. Dit houdt onder meer in dat medewerkers: • signalen van oplopende problematiek tijdig herkennen en registreren; • risicofactoren en beschermende factoren systematisch in kaart brengen; • escalatie voorkomen door tijdige interventie en passende opschaling; • samenwerken met relevante partners binnen het sociaal domein, zoals gemeenten, zorgaanbieders, veiligheidspartners en andere betrokken organisaties; • handelen volgens de uitgangspunten van integrale en domein overstijgende samenwerking. Indien sprake is van een verhoogd risico op escalatie, zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige afstemming met de Opdrachtgever en relevante ketenpartners. Daarbij wordt gewerkt volgens de principes van de AVE-aanpak, waarbij de regie, verantwoordelijkheden en communicatielijnen helder zijn vastgelegd. De Opdrachtnemer borgt de toepassing van de AVE-aanpak binnen de organisatie door middel van werkprocessen, scholing en intervisie. Op verzoek van de Opdrachtgever maakt de Opdrachtnemer inzichtelijk op welke wijze de AVE-aanpak wordt toegepast en geborgd binnen de begeleiding.
7.4	De Opdrachtnemer neemt deel aan relevante overleggen die door of namens de gemeente worden georganiseerd en die betrekking hebben op de dienstverlening waarvoor de opdrachtnemer is gecontracteerd. Dit betreft in ieder geval overleggen op zowel strategisch/tactisch als operationeel niveau. Bij spoed overleggen is de Opdrachtnemer op korte termijn beschikbaar. Opdrachtnemer zorgt

	voor aanwezigheid van een beslissingsbevoegde vertegenwoordiger, bereidt zich adequaat voor, levert tijdig benodigde informatie aan en draagt actief bij aan de besprekingen. Bij niet-naleving kunnen sancties volgen, zoals boetes of beëindiging van de samenwerking.
7.5	De gecontracteerde Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: • Het belang van de Cliënt staat voorop in de samenwerking; • In de samenwerking ligt de focus op het in het Begeleidingsplan geformuleerde doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer. • De Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden. Opdrachtnemers bespreken onduidelijkheden, onenigheid en verschillen van inzicht tijdig en werken gezamenlijk aan een oplossing.
7.6	Opdrachtnemer werkt vanuit vertrouwen in de expertise van betrokken partijen en zet zich actief in voor effectieve samenwerking rondom de Cliënt. Dit vraagt van de opdrachtnemer dat hij: • zorgt voor continuïteit en inzet van vaste gezichten waar mogelijk; • zich aanspreekbaar opstelt en betrokken partijen aanspreekt op de samenwerking; • werkt vanuit een gedeelde visie, waarbij het belang van de Cliënt centraal staat; • de meerwaarde van samenwerking onderkent en de samenwerking periodiek evalueert; • op casusniveau afstemming organiseert met betrokken partijen over inzet, rollen en terugkoppeling. Bij situaties met een verhoogde complexiteit van de casus, bijvoorbeeld wanneer meerdere problematieken of partijen betrokken zijn, zorgt de opdrachtnemer voor duidelijke regie op het traject. Deze regierol wordt expliciet bij één betrokken partij belegd en afgestemd met de Cliënt en de Toegang. Wijzigingen in de regie worden tijdig gecommuniceerd aan alle betrokken partijen. Indien de situatie daarom vraagt, initieert de opdrachtnemer gezamenlijk overleg met de Cliënt en betrokken partijen.
7.7	Opdrachtnemer borgt de randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor een effectieve samenwerking: • toegankelijkheid en beschikbaarheid van medewerkers; • het vastleggen van afspraken; • ontmoeting, overleg en uitwisseling; • een veilige omgeving; • bescherming van privacy.

7.8	De accountmanager van Opdrachtgever gaat in principe ieder kwartaal met de Opdrachtnemer in gesprek, tenzij anders overeengekomen. In dit overleg worden o.a. besproken:
	
	• Prestaties van Opdrachtnemer doorgenomen t.a.v. de Raamovereenkomst.
	• Volgende kritische prestatie indicatoren (KPI's)
	  o Succesvolle afronding binnen de gestelde trajectduur
	  o Terugkeer Beschermd Wonen
	  o Participatie
	• Onderlinge samenwerking
	• Gewenste transformatie van de ondersteuning binnen de kaders van deze

	Raamovereenkomst. Dit overleg kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.
7.9	In het kader van de gezamenlijke transformatieopgave en wanneer dit noodzakelijk blijkt, is de Opdrachtgever gerechtigd de gestelde KPI's te wijzigen of aan te vullen. Deze flexibiliteit biedt ruimte om in te spelen op veranderende omstandigheden, zoals nieuwe inzichten, beleidswijzigingen of fluctuaties in de vraag naar beschermd wonen. Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer: • De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren. • Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering. • Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van meten of sturen vereisen. • Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de Hulpverlening. Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van het contract, tenzij anders overeengekomen. Het doel van eventuele aanpassingen is altijd om de prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.
7.10	De Toegang monitort de wachtlijst en verstuurt een 301-bericht zodra er een plaats beschikbaar is bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever monitort in ieder geval de volgende onderdelen: • In- en uitstroom aantal Cliënten. • Start zorg. • Reden stop zorg.
7.11	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van: • Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens (binnen 7 kalenderdagen). • Meldingen van Opdrachtnemer bij de IGJ (binnen 7 kalenderdagen). • Elk onderzoek dat door een derde (o.a. Opdrachtgever, toezichthouder van andere gemeenten, Justitie, Belastingdienst etc.) wordt gestart naar Opdrachtnemer (binnen 7 kalenderdagen). • Elke maatregel die een derde treft jegens Opdrachtnemer (binnen 7 kalenderdagen). • Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht (binnen 1 werkdag). • Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Raamovereenkomst zouden kunnen leiden (binnen 7 kalenderdagen).
7.12	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG): Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer meldt datalekken overeenkomstig de AVG onverwijld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk. Calamiteiten en geweldsincidenten: Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt de aard van calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk aan de GGD (Noord Oost Gelderland of

	GGD IJsselland) en Opdrachtgever, in verband met de coördinatie van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: Opdrachtnemer hanteert de verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform de stappen van deze meldcode. Opdrachtnemer heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld die medewerkers ondersteunt bij de toepassing van de meldcode. Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) en Meldpunt Klachten Zorg gemeente Deventer: Opdrachtnemer meldt signalen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Daarnaast kunnen signalen vanuit de gehele samenwerkingsregio worden gemeld bij het Meldpunt Klachten Zorg van de gemeente Deventer. Opdrachtnemer informeert zijn medewerkers over de mogelijkheid van beide meldpunten.
7.13	Meldplicht bij forensische zorgindicaties Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onverwijld wanneer een Inwoner zich aanmeldt of wordt opgenomen met een lopende of ~~recent~~ in de afgelopen 3 maanden beëindigde forensische zorgindicatie. De melding bevat in ieder geval de resterende looptijd (voor zover van toepassing) en de betrokken ketenpartners. Afstemming en vervolgtraject vóór opname Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vóór instroom duidelijkheid bestaat over het beoogde vervolgtraject na afloop van de forensische zorg. Opdrachtnemer stemt hierover aantoonbaar af met de betrokken ketenpartners en accepteert de Inwoner niet zonder toereikende overdrachtsinformatie voor continuïteit van zorg. Risicosignalering richting Opdrachtgever Wanneer Opdrachtnemer verwacht dat een Inwoner na afloop van de forensische zorg een beroep zal doen op Wmo-beschermd wonen, meldt Opdrachtnemer dit tijdig aan de Opdrachtgever en verstrekt relevante informatie voor een realistische beoordeling van uitstroom- en huisvestingsmogelijkheden. Toepassing op plaatsingen vanuit andere gemeenten Deze verplichtingen gelden voor alle Inwoners die door Opdrachtnemer binnen de Regio worden opgenomen of begeleid, ongeacht welke gemeente of andere betrokken partij de financiering verzorgt.
8. ORGANISATIE	
8.1	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
8.2	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
8.3	De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de Leveringsopdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
8.4	Opdrachtnemer declareert per Cliënt maandelijks de etmalen van de geleverde ondersteuning. De aanspraak van Opdrachtnemer op betaling vervalt wanneer een declaratie later dan 90 dagen na de maand waarin de Ondersteuning is verleend ontvangen is door Opdrachtgever.

8.5	Opdrachtgever mengt zich niet in deze ondernemingsvrijheid, tenzij de bedrijfsvoering en/of de financiële situatie van de organisatie de continuïteit en de kwaliteit van de ondersteuning in gevaar brengt. Van een gevaar voor de continuïteit is sprake indien in eenzelfde boekjaar sprake is van een negatief eigen vermogen én een negatief financieel resultaat. Om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen dient de Opdrachtnemer te voldoen aan onderstaande voorwaarden: • Aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden worden geen leningen verstrekt die geen verband houden met de te leveren ondersteuning en/of niet verstrekt zijn met zekerheidsstelling en tegen marktconforme rente en voorwaarden. • De Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden. • De Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden af tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden. • De Opdrachtnemer draagt geen management-, consultatie- of franchisevergoedingen af aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden. • De Opdrachtnemer onttrekt geen bedragen aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
8.6	Opdrachtgever erkent het belang van het behalen van een positief bedrijfsresultaat, aangezien deze kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers of investeringen ten behoeve van het Sociaal Domein. In het kader van het streven naar een verantwoorde besteding van publiek geld, hanteert Aanbestedende dienst de volgende kaders met betrekking tot het behalen van een positief bedrijfsresultaat. • Excessief hoge winsten worden niet geaccepteerd zonder opgaaf van valide redenen. Onder excessief hoge winsten wordt verstaan meer dan 8% winst. • Indien naar het oordeel van de gemeenten sprake is van een situatie genoemd in lid 1, is de aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven in haar bedrijfsvoering. • Indien aanbieder in de situatie zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles. • Indien uit een van de controles genoemd in lid 3 blijkt dat sprake is van een situatie genoemd in lid 1, dan kan dat aanleiding geven voor de gemeenten om maatregelen tot gevolg hebben zoals; o Een terugvordering van uitbetaalde declaraties; o Een toewijzingsstop; o Verlaging van tarieven; en/of o Beëindiging van het contract.
8.7	Opdrachtnemer werkt mee indien Opdrachtgever bij zowel de uitvoering van de aanbestedingsprocedure als bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wenst te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Indien Opdrachtnemer niet tijdig en/of volledig meewerkt aan het onderzoek, kan de Opdrachtgever de raamovereenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze opschorten of ontbinden, danwel kan Opdrachtgever de inschrijving ter zijde leggen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

8.8	Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht om zich integer te gedragen en mogen er geen integriteitstwijfels bestaan of ontstaan, hetgeen in ieder geval inhoudt dat Opdrachtnemer geen misdrijven en/of overtredingen mag begaan noch daarvan verdacht mag worden. Daarnaast mogen er gedurende de looptijd van deze overeenkomst geen feiten of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Opdrachtnemer in relatie staat tot strafbare feiten. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat Opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen Opdrachtnemer en een derde die in relatie staat tot strafbare feiten en/of daarvan verdacht worden, leidt tot integriteittwijfels. Op grond hiervan kan de Opdrachtgever de raamovereenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
8.9	Het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. Met de toepassing van het landelijk controleprotocol worden de administratieve lasten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever beperkt. Door het gebruik van het landelijk controleprotocol kan Opdrachtnemer op eenduidige wijze financiële verantwoording afleggen over geleverde diensten. De volgende indieningstermijnen worden gehanteerd: • De financiële verantwoording moet voor 1 maart van het jaar t+1 binnen zijn bij Opdrachtgever • De controleverklaring van de accountant moet voor 1 april van het jaar t+1 worden aangeleverd. Het protocol kan tussentijds worden aangepast.
8.10	Naast toepassing van het landelijk accountantsprotocol dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan uitvoering van materiële controles en/ of te voldoen aan verzoeken om nadere informatie door of namens Opdrachtgever. Deze controles worden in redelijkheid en billijkheid uitgevoerd.
8.11	Indien de accountant geen goedkeurende verklaring ~~voor de jaarcijfers~~bij de jaarrekening van Opdrachtnemer van het afgelopen jaar heeft afgegeven, of indien de op grond van eis 8.9 vereiste financiële verantwoording en/of controleverklaring ~~de bestedingsverklarin~~g niet of niet tijdig is verstrekt, kan Opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.
8.12	In geval van gerede twijfel over de juistheid van de bestedingsverklaring, kan Opdrachtgever op kosten van de Opdrachtnemer een accountant inzetten om een goedkeurende verklaring op te leveren. Indien de Opdrachtnemer medewerking aan deze accountantscontrole weigert of frustreert, volgt een boete, Cliëntenstop en/of opzegging van de overeenkomst.
8.13	Indien opdrachtnemer niet deponering plichtig is, dient jaarlijks de jaarrekening of een balans en resultatenrekening naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
8.14	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar aanvullende informatie op te vragen dan wel een verscherpte interne controle op de administratie van de

	Opdrachtnemer uit te voeren. Aanleiding hiertoe kan zijn een niet goedkeurende accountantsverklaring dan wel andere signalen die hiertoe aanleiding geven. Opdrachtnemer zal hier de volledige medewerking aan verlenen.

KPI | Wmo Beschermd Wonen

Uitwerking, normering en escalatiestructuur KPI's

Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de uniforme uitwerking en normering van alle KPI's voor Wmo Beschermd Wonen ten behoeve van Regio Midden-IJssel. Per KPI zijn de doelstelling, streefwaarde, ROG-normering en uitgangspunten beschreven. Aanvullend bevat dit hoofdstuk een universele escalatiestructuur die van toepassing is op alle KPI's. De escalatiestructuur beschrijft vijf stappen: van signalering via verbeterplan tot formele maatregel en ontbinding. Per KPI zijn afwijkende drempelwaarden opgenomen waar van toepassing.

Deel 1: Uitwerking en Normering KPI's

KPI 1: Succesvolle afronding binnen de gestelde trajectduur

Doelrealisatie en tijdige afronding met positief uitstroomresultaat	
Norm	Minimaal 75% van de afgesloten trajecten wordt succesvol afgerond binnen de bij toekenning afgegeven termijn van maximaal 2 jaar.
Meetmoment	Kwartaalrapportage
Databron	Centrumgemeente (berichtenverkeer (iWmo) en WIZ)
Toelichting	De duur van de maatwerkvoorziening wordt door de Opdrachtgever bepaald bij toewijzing: zoals 1 jaar regulier, gevolgd door 1 jaar uitstroomgericht. De gegevens over de trajectduur worden ontleend aan het berichtenverkeer. Een traject wordt als succesvol afgerond beschouwd wanneer het wordt beëindigd doordat de beoogde resultaten zijn behaald of wanneer in gezamenlijkheid wordt vastgesteld dat het traject zijn doel heeft bereikt. Trajecten die eindigen door voortijdige uitval of andere niet-beoogde beëindigingsredenen worden niet als succesvol afgerond beschouwd. Een succesvolle afronding na overschrijding van de termijn van 2 jaar wordt niet aangemerkt als een negatieve uitkomst. De mate waarin de streeftermijn van 2 jaar wordt gerealiseerd, vormt echter wel onderdeel van de beoordeling van de resultaten en kan aanleiding geven tot een verdiepend gesprek met de aanbieder. Bij de duiding van de resultaten wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep en andere relevante omstandigheden.
Duiding van de resultaten	Voor de meting worden uitsluitend afgesloten trajecten meegenomen. De norm wordt berekend als het percentage trajecten dat succesvol wordt afgerond binnen de termijn van maximaal 2 jaar. Bij de beoordeling van de resultaten wordt onderscheid gemaakt tussen trajecten die succesvol binnen de gestelde termijn zijn afgerond, trajecten die succesvol zijn afgerond na overschrijding van de termijn en trajecten die niet succesvol zijn afgerond. Een succesvolle afronding na overschrijding van de termijn van 2 jaar wordt beschouwd als een positief resultaat. De trajectduur van maximaal 2 jaar geldt als streeftermijn. Overschrijding van deze termijn leidt daarom niet automatisch tot een negatieve beoordeling, maar kan wel aanleiding zijn om te bezien in hoeverre de streeftermijn wordt gerealiseerd. De RAG-score geeft inzicht in de mate waarin succesvolle afronding binnen de streeftermijn van 2 jaar wordt gerealiseerd. De score wordt altijd bezien in samenhang met het aandeel trajecten dat na overschrijding van de termijn alsnog succesvol wordt afgerond en de oorzaken van eventuele termijnoverschrijdingen. Structurele overschrijding van de streeftermijn kan aanleiding zijn voor een gesprek met de aanbieder over de achterliggende oorzaken en mogelijke verbetermaatregelen. Hierbij wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de doelgroep en met externe factoren die buiten de invloedssfeer van de aanbieder liggen.

	De escalatiestructuur wordt niet ingezet wanneer het niet behalen van de norm aantoonbaar wordt veroorzaakt door externe factoren, zoals krapte op de woningmarkt of wachttijden voor behandeling.

NORMERING (ROG)

GROEN	≥ 75% van de afgesloten trajecten wordt succesvol afgerond binnen de afgegeven termijn van maximaal 2 jaar.
ORANJE	70% - 80% van de afgesloten trajecten wordt succesvol afgerond binnen de afgegeven termijn van maximaal 2 jaar.
ROOD	< 70% van de afgesloten trajecten wordt succesvol afgerond binnen de afgegeven termijn van maximaal 2 jaar.

KPI 2: Terugkeer Beschermd Wonen

Geen terugkeer in Beschermd Wonen binnen 2 jaar na afsluiting van een indicatie. De ingezette hulp is efficiënt en effectief.	
Norm	Max. 8% terugkeer binnen 2 jaar nadat de indicatie positief is afgesloten
Meetperiode	Lopend jaar (12 maanden), eerste meting in Q1 2029
Meetmoment	Kwartaalrapportage
Databron	Centrumgemeente (berichtenverkeer (iWmo)
Toelichting	Terugkeer in beschermd wonen is een sterke indicator voor de kwaliteit van uitstroombegeleiding en de match met de vervolg begeleiding. Hoge terugkeer kan duiden op te vroege uitstroom, onvoldoende overdracht of gebrek aan passende ambulante opvolging.

Normering (ROG)

GROEN	Terugkeerpercentage ≤ 8%
ORANJE	Terugkeer > 8%
ROOD	Terugkeer > 10%

KPI 3: Participatie

Norm	75% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven heeft een structurele participatiegerichte dag invulling van minimaal 16 uur per week.
Meetmoment	Per half jaar
Databron	**Rapportage aanbieder** De gegevens voor deze KPI worden aangeleverd door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder levert per meetmoment de volgende gegevens aan: **1. Uit te vragen gegevens voor KPI-berekening** • Totaal aantal Cliënten dat minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijft. • Aantal Cliënten dat minimaal 16 uur per week een structurele participatiegerichte dag invulling heeft. **2. Aanvullende gegevens voor duiding** • Aantal Cliënten met werk. • Aantal Cliënten met opleiding. • Aantal Cliënten met vrijwilligerswerk. • Aantal Cliënten dat deelneemt aan een algemene voorziening of wijkactiviteit. • Aantal Cliënten met geïndiceerde dagbesteding. • Aantal Cliënten met behandeling *Een Cliënt kan aan meerdere vormen van dag invulling deelnemen. In dat geval telt de Cliënt bij deel 2 mee bij elke vorm waaraan hij deelneemt.* *De gegevens onder deel 2 worden uitsluitend gebruikt voor beleidsmatige duiding en maken geen onderdeel uit van de KPI-berekening of de ROG-normering.*
Toelichting	Participatie is een sterke voorspeller van duurzame uitstroom en voorkomt terugval naar zwaardere zorgvormen. Er wordt rekening mee gehouden dat in de eerste periode in beschermd wonen soms nog een passende participatiegerichte dag invulling moet worden gezocht. Er wordt daarom bij deze KPI alleen gekeken naar Cliënten die al minimaal 6 maanden in beschermd wonen verblijven.
Duiding van de resultaten	**Voor de bepaling van deze KPI wordt onder een structurele participatiegerichte dag invulling verstaan:** 1. Werk 2. Opleiding 3. Vrijwilligerswerk 4. Deelname aan een algemene voorziening of wijkactiviteit 5. Geïndiceerde dagbesteding Een Cliënt kan aan meerdere vormen van dag invulling deelnemen. Indien een Cliënt deelneemt aan meerdere vormen van participatie, mogen deze

	gezamenlijk worden meegeteld bij de bepaling van de norm van minimaal 16 uur per week. Onder structureel wordt verstaan: een regelmatig en terugkerend patroon van participatie van gemiddeld minimaal 16 uur per week.

NORMERING (ROG)

GROEN	≥ 75% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven heeft een participatiegerichte dag invulling van minimaal 16 uur per week.
ORANJE	60-75% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven heeft een participatiegerichte dag invulling van minimaal 16 uur per week.
ROOD	< 60% van de Cliënten die 6 maanden of langer in beschermd wonen verblijven heeft een participatiegerichte dag invulling van minimaal 16 uur per week.

DEEL 2 | ESCALATIESTRUCTUUR

TOEPASSINGSBEREIK EN UITGANGSPUNTEN

- Deze escalatiestructuur is van toepassing op alle **KPI's** in dit document.
- De escalatiestructuur is een aanvullend instrument. Opdrachtgever kan daarnaast altijd via regulier contractmanagement sturen en escaleren op andere kwaliteits- en contractonderwerpen.
- De escalatiestructuur wordt toegepast zodra een aanbieder op een KPI niet voldoet aan de vastgestelde norm zoals opgenomen in de RAG-normering en daarmee een oranje of rode score behaalt.
- De concrete drempelwaarden per stap zijn opgenomen bij de individuele KPI-beschrijvingen (Deel 1).
- Escalatie verloopt in principe trapsgewijs (Stap 1 t/m 5).
- Alle gesprekken, afspraken, verbeterplannen en maatregelen worden vastgelegd in het contractdossier.
- Bij Stap 3 en hoger wordt de contracteigenaar geïnformeerd.

Escalatiestappen

Stap	Fase	Concreet instrument / actie	Wanneer van toepassing
Stap 1	**Signalering & Monitoring**	• Signaal zichtbaar in PowerBI-dashboard. • Agenderen in eerstvolgende regulier accountmanagement -gesprek. • Opdrachtnemer levert toelichting op afwijking. • Bevindingen vastleggen in contractdossier.	Eerste overschrijding norm (drempel per KPI, zie normering)
Stap 2	**Extra gesprek & Verbeterverzoek**	• Extra Accountmanagementgesprek inplannen (binnen 2 weken). • Oorzaakanalyse door Opdrachtnemer (aanlevering binnen 2 weken). > in contractdossier. • Concrete verbeterpunten benoemen en vastleggen. • Eventueel casuïstiekoverleg. • Afspraken vastleggen in contractdossier.	Twee opeenvolgende rapportageperioden overschrijding, of ernstige enkelvoudige afwijking (drempel per KPI)
Stap 3	**Verbeterplan & Intensief Toezicht**	• Schriftelijk verbeterplan (doelen, mijlpalen, aangeleverd binnen 3 weken).> in contractdossier. • Maandelijkse voortgangsrapportage verplicht. • Eventueel wekelijkse monitoring (tijdelijk). • Casusoverleg per Cliënt indien van toepassing. • Aantekening in contractdossier. • Informeren contracteigenaar. • Melding toezichthouder	Geen verbetering na Stap 2 in volgende rapportageperiode
Stap 4	**Formele Maatregel**	• Ingebrekestelling (aangetekend). • Aanbieder in verzuim. • Opschorting nieuwe toewijzingen als aanvullende maatregel (indien van toepassing). • Hersteltermijn: 4 weken. • Escalatie naar contracteigenaar en management.	Verbeterplan niet nagekomen na Stap 3
Stap 5	**Ontbinding**	• Ontbinding Overeenkomst (aangetekend). • Georganiseerde overdracht van Cliënten. • Geen vergoeding voor niet-verrichte prestaties. • Terugvordering onterecht gedeclareerde zorg (indien van toepassing).	Geen herstel na Stap 4

Rollen en Verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijkheid
Accountmanager (AC)	Bewaking KPI's, uitvoering Stap 1–3, vastlegging dossier.
Contracteigenaar	Informeren en goedkeuren bij Stap 3 en hoger; besluit over Stap 4 –5.
Opdrachtnemer	Aanleveren oorzaakanalyse, verbeterplan, voortgangsrapportages en deelname aan overleggen.
PowerBI-team / Datacoördinator	Tijdige beschikbaarstelling van dashboards en signaleringsrapportages per KPI.

Termijnen en Doorlooptijden

Stap / Actie	Termijn
Oorzaakanalyse Opdrachtnemer (Stap 2)	Aanlevering binnen 2 weken na extra gesprek.
Verbeterplan Opdrachtnemer (Stap 3)	Aanlevering binnen 3 weken na verzoek.
Maandrapportage (Stap 3)	Verplicht zolang intensief toezicht actief is.
Hersteltermijn na ingebrekestelling (Stap 4)	4 weken.
Overdracht Cliënten bij ontbinding (Stap 5)	Conform nader te bepalen overdrachtsplan; geen Cliënt zonder begeleiding.

Beheer en actualisering

Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld op basis van benchmarkresultaten, beleidswijzigingen of ervaringen uit de contractmanagementpraktijk. Wijzigingen worden vastgelegd met versienummer en datum.