

BIJLAGE 2: PROGRAMMA VAN EISEN AANBESTEDING BESCHERMD WONEN EN BESCHERMD THUIS 2020

	WETTELIJKE KWALITEITSKADERS
	Opdrachtnemer verklaart de dienstverlening volgens alle vigerende en toekomstige wet- en regelgeving uit te voeren.
1	Maatschappelijke ondersteuning
	We verstaan onder maatschappelijke ondersteuning: • bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld; • ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving; • bieden van beschermd wonen en opvang.
2	Kwaliteitssysteem
	Opdrachtnemer draagt zorg voor de goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval: • veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; • afgestemd op de reële behoefte van de Cliënten op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt; • verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; • verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. Daarnaast werkt Opdrachtnemer systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met de onafhankelijke toetsing (externe audit) (ISO9001, EN 15224, HKZ, Prezo of gelijkwaardig). Uiterlijk 6 maanden na de start van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer te beschikken over een werkend en onafhankelijk getoetst kwaliteitssysteem zoals omschreven in het voorgaande. De Opdrachtnemer stelt de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem van de auditerende organisatie beschikbaar.
3	Klachtenregeling en vertrouwenspersoon
	Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Opdrachtnemer stelt een persoon beschikbaar die fungeert als vertrouwenspersoon voor cliënten. Opdrachtnemer stelt jaarlijks het verslag van deze vertrouwenspersoon beschikbaar aan de gemeente(n).
4	Medezeggenschapsregeling
	Opdrachtnemer hanteert een regeling voor medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Opdrachtnemer die voor de Cliënten van belang zijn.
5	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
5.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet zij in ieder geval een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
5.2	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld.
6	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Voor ervaringsdeskundigen kan bij de Gemeente ontheffing worden aangevraagd.

7	Verwijsindex risicojongeren
	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer die werkt met jongvolwassenen voldoet aan de eisen van de in de Jeugdwet verplichte landelijke Verwijsindex risicojongeren¹. De verwijsindex is een vroeg-signaleringsinstrument dat risicomeldingen van Professionals over jongeren tot 23 jaar bij elkaar brengt. Hierdoor weten betrokkenen sneller of een jongere ook bekend is bij een andere Professional. Het doel is vroege signalering van risico's die een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid van een jongere bedreigen, zodat tijdig passende hulp, zorg of bijsturing kan worden gegeven. Als Opdrachtnemer werkt met jongvolwassenen wijst Opdrachtnemer een instellingscoördinator VIR aan die de implementatie van VIR in de organisatie waarborgt. Opdrachtnemer implementeert toekomstige wijzigingen van de Verwijsindex.
8	Overige wet- en regelgeving
	In dit document staan slechts een aantal wettelijke eisen benoemd waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. De gemeente(n) verwacht dat Opdrachtnemer bekend is met, en voldoet aan, alle op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen zoals, maar niet beperkt tot; • Geneesmiddelenwet • Jeugdwet • Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg (van de Gemeenten), in het bijzonder de "Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2018" • VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind • VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap • Wet aanpak schijnconstructies • Wet arbeid vreemdelingen • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie • Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg • Wet Ketenaansprakelijkheid • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) • Wet minimumloon en minimumvakantietoeslag • Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) • Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst • Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg • Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
9	Doorstroom en afstemming Wmo, Jeugdwet, Zorgverzekeringswet, Wet Langdurige Zorg en de Participatiewet
	<u>Afstemming Wmo 2015, de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw)</u> Er wordt geen maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015 verstrekt voor zover met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. Dit betekent: <u>Wlz</u> Bij een verdere achteruitgang van de Cliënt met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem wordt indien noodzakelijk tijdig een Wlz-indicatie aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) door de Cliënt zelf of diens vertegenwoordiger met begeleiding van de aanvraag Wlz door Opdrachtnemer. Na de toekenning van de Wlz-indicatie vervalt de Wmo-indicatie, behoudens de door de wetgever benoemde uitzonderingssituaties. Opdrachtnemer heeft de verplichting de desbetreffende Gemeente onverwijld te informeren over de toegekende Wlz-indicatie. De Wmo 2015 bepaalt dat de Gemeente een maatwerkvoorziening kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt op de Wlz aanspraak kan doen gelden en weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande. In dat geval meldt de Opdrachtnemer deze weigering bij de desbetreffende Gemeente. <u>Zvw</u>

¹ Zie <http://www.handreikingmelden.nl/> voor de Handreiking.

	Als de Zvw toegang biedt voor zorg die al vanuit de Wmo 2015 geleverd wordt, dan moet de Opdrachtnemer in die gevallen actie ondernemen om Zvw-indicatie te verkrijgen, de Wmo-indicatie op dit onderdeel te stoppen en hiertoe contact op te nemen met de Gemeente. <u>Overig</u> Tenslotte kan het voorkomen dat een Cliënt niet alleen ondersteuning krijgt vanuit de Wmo 2015, maar ook uit de aanpalende wetten, waarin bijvoorbeeld behandeling vanuit de zorgverzekeringswet. Waar die zorg geleverd wordt door andere zorg Opdrachtnemer(s) dient Opdrachtnemer de dienstverlening af te stemmen met deze betrokken Opdrachtnemer(s). <u>Samenloop Wmo 2015 en Participatiewet</u> De Participatiewet kan voor veel Cliënten mogelijkheden bieden in de verdere verbetering van de levenssituatie van de cliënt. De Opdrachtnemer denkt actief mee in de mogelijkheden die de Participatiewet in deze kan bieden voor de Cliënten ondersteunt de Cliënt bij de toeleiding naar (aangepast) werk.
10	Privacy en informatie uitwisseling
	De Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan privacy wet en regelgeving (Wmo, Jeugdwet en Wet Bescherming Persoonsgegevens). Dit geldt ook voor de samenwerking met de Gemeentelijke Toegang. Daar waar mogelijk en noodzakelijk willen we dat de Opdrachtnemer goede afspraken maakt over de uitwisseling van informatie in het belang van de cliënt. De Opdrachtnemer geeft zich er rekenschap van dat de Europese verordening (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is aangenomen, die direct werking heeft. Alle organisaties in publieke en private sector moesten uiterlijk 25 mei 2018 aan deze nieuwe wetgeving voldoen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten hiervoor een Overeenkomst Gezamenlijke Verantwoordelijkheid.
11	Wijzigingen in wet- en regelgeving
	Opdrachtnemers conformeren zich aan consequenties die voortvloeien uit toekomstige wijzigingen in de wet- en regelgeving.
	TEN AANZIEN VAN DE GELEVERDE DIENST
12	Cliëntondersteuning
	Elke Cliënt heeft recht op een onafhankelijke cliëntondersteuning. Opdrachtnemer informeert de Cliënt hierover en beperkt zich tot betrokkenheid bij de Cliënt op basis van de ondersteunings- en/of zorgbehoefte van desbetreffende cliënt.
13	Cliënt centraal
13.1	De regie op de hulpverlening ligt bij de cliënt, al dan niet samen met familieleden, burens of vrienden uit het eigen netwerk. Opdrachtnemer sluit aan bij de regiemogelijkheden die de Cliënten en zijn sociaal netwerk hebben. Hiertoe kunnen ook mentoren, curatoren of bewindvoerders behoren.
13.2	Opdrachtnemer betreft de Cliënt bij beslissingen en behandelt de Cliënt als een gelijkwaardige gesprekspartner. Praten met de cliënt, en niet over de Cliënten naast de Cliënt staan, en niet er tegenover staan, zijn de uitgangspunten.
13.3	<u>Herstelplan</u>: Opdrachtnemer werkt met een Herstelplan. Deze bevat gerichte herstel- en uitstroomdoelen op alle (relevante) leefgebieden, dan wel doelen gericht op stabilisatie en acceptatie. Ten minste de volgende elementen zijn in dit plan verwerkt: • Er is een analyse gedaan van alle (relevante) leefdomeinen, op al deze domeinen zijn doelen geformuleerd gericht op ontwikkeling en herstel en een termijn met streefdata waarbinnen deze behaald kunnen worden; dan wel gericht op stabilisatie en acceptatie van een psychiatrisch ziektebeeld inclusief het voorkomen van achteruitgang voor de groep cliënten voor wie dit het hoogst haalbare doel is/voor wie ontwikkeling en herstel niet langer haalbaar is; • De doelen zijn haalbaar en concreet. Zij bieden perspectief op zowel lange termijn als korte termijn. De doelen worden ondersteund door specifieke activiteiten en er worden concrete producten genoemd waar de cliënt zich naartoe beweegt; • De geformuleerde activiteiten zijn aan een doel gekoppeld en helder geprioriteerd; deze activiteiten worden

	gekwantificeerd in tijdsduur en frequentie. • Er wordt gebruik gemaakt van een evaluatieplan om de doelen te evalueren zoals in het Herstelplan geformuleerd. In dit plan is aangegeven in welke periodiek er wordt geëvalueerd. Toegang BW en cliënt evalueren de doelen zodat kan worden bepaald of en welke zorg er in het vervolg nodig is; • Onderdeel van het herstelplan is het in kaart brengen van betrokkenen² uit het formele en informele netwerk. Waar dit van toepassing is, is er een afgestemd plan met het (lokale) (zorg)netwerk opgesteld. Hierin zijn afspraken gemaakt over de afstemming tussen betrokkenen en wie regie voert in de specifieke casus; • Daginvulling maakt integraal deel uit van het herstelplan. Waar relevant is omschreven hoe dagbesteding bijdraagt aan de stabilisatie, ontwikkeling en het herstel van de cliënt. Dit is gekoppeld aan de hierboven vermelde doelen; • Er staat beschreven hoe wordt gewerkt aan versteviging van de eigen regie van de Cliënt, die gericht is op ontwikkeling en herstel, dan wel aan de stabilisatie en aan de versterking of opbouw van zijn/haar sociale netwerk. Waar van toepassing wordt het eigen ontwikkelvermogen aangesproken en Cliënt is, naar vermogen, eigenaar en regisseur van zijn eigen plan. Bijvoorbeeld via de sociale netwerk strategie. • In het herstelplan wordt de uitstroom of doorstroom naar een lichtere vorm van zorg aan een concrete datum gekoppeld zodat de cliënt en de begeleider weten waar ze naartoe werken. Opdrachtnemers verlenen medewerking aan afspraken met Gemeente of een door de gemeente aangewezen uitvoeringsorganisatie over het monitoren van de voortgang en effectiviteit van het herstelplan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het herstelplan tenminste op de evaluatiemomenten goed en geactualiseerd is.
14	Zorgverantwoordelijkheid & passend alternatief
14.1	Opdrachtnemer heeft zorgverantwoordelijkheid voor de Cliënt vanaf het moment van toekenning via het door de gemeente aangewezen orgaan.
14.2	Indien Opdrachtnemer na afloop van de wachttijd tussen intake en aanvang van ondersteuning ofwel na aanvang van de ondersteuning, niet langer passende ondersteuning kan bieden aan de cliënt, is Opdrachtnemer verplicht een passend alternatief te vinden en Opdrachtgever te informeren over deze keuze.
14.3	Opschorten of beëindigen van ondersteuning. Voor het opschorten of beëindigen van ondersteuning is toestemming van de cliënt vereist. De aanbieder kan de ondersteuning eenzijdig opschorten of beëindigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen worden ten minste verstaan: Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de Clint en/of zijn sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere cliënten en/ of personeel van de aanbieder in gevaar zijn; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere cliënten en/ of personeel van de aanbieder; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder. Voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder is toestemming van de gemeente vereist. De aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen dienstverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van de gemeente in redelijkheid niet van de aanbieder kan worden verlangd.
14.4	<u>Acceptatieplicht</u> : De Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, hetgeen inhoudt dat Opdrachtnemer de ondersteuning en zorg dient te verlenen aan cliënt indien de Opdrachtgever de desbetreffende inwoner een beschikking voor beschermd wonen/beschermd thuis toekent en zodra de dienstverlener een plaats beschikbaar heeft binnen de contracteerruimte

² Voorbeelden van betrokkenen: het sociale netwerk en vrijwilligers (informele hulp), kinderopvang, onderwijs en leerplicht, lokale (zorg)structuur, Professionals (huisartsen, geestelijke gezondheidszorg), politie en justitie, ambtenaren inkomen en schuldhulpverlening, bewindvoering, werkbedrijf.

	van de overeenkomst. De acceptatieplicht kan slechts vervallen als er zwaarwegende redenen zijn waardoor de Dienstverlener niet in staat is bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt passende ondersteuning en zorg te leveren.
14.5	Noodsituatie/spoedzorg: Als er volgens de Opdrachtnemer sprake is van een noodsituatie wordt door Opdrachtnemer contact gezocht met de Opdrachtgever. Als beide Partijen tot de conclusie komen dat sprake is van een noodsituatie/spoedzorg en dat opname in beschermd wonen een passende en noodzakelijke oplossing is, dan wordt de Cliënt opgevangen door één van de Opdrachtnemers. De kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever en zijn gebaseerd de kosten van de betreffende plek conform de tarieven zoals die in deze Aanbesteding gelden. Tussen Partijen worden in dergelijke situaties afspraken gemaakt met als doel om de situatie zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen zes maanden te beëindigen, bijvoorbeeld door de Cliënt op een reguliere plaats in te laten stromen of uit te laten stromen naar een andere passende voorziening.
14.6	De opdrachtnemer verplicht zich zorg te dragen voor een redelijk alternatief (huisvesting inclusief passende ondersteuning) voor een inwoner die hij zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever geplaatst heeft, en die na beoordeling van de toegang, niet in aanmerking blijkt te komen voor beschermd wonen. Zolang dit redelijk alternatief niet is gevonden blijft de opdrachtnemer verantwoordelijk voor huisvesting en ondersteuning van de zonder toestemming geplaatste inwoner en draagt hiervoor zelf de kosten.
15	Cliëntwaarderingsonderzoek
	Periodiek wordt een onafhankelijk klantwaarderingsonderzoek uitgevoerd, gebaseerd op de Customer Quality Index-vragenlijst, georganiseerd door de Dienstverlener dat wordt uitgevoerd en aangeleverd via geaccrediteerde meetbureaus. De meting die wordt gedaan onder de cliënten die producten bescherming en/of beschermd wonen afnemen. Deze doelgroep moet specifiek naar voren komen. Door het afnemen van de vragenlijst van de CQ-index beschermd wonen, wordt inzicht verkregen in diverse onderwerpen³. Opdrachtnemer maakt de resultaten van het meest recente klantwaarderingsonderzoek openbaar via de website van de Opdrachtnemer. De hieruit voortvloeiende verbeterplannen worden beschikbaar gesteld aan de cliëntenraad en de Gemeente.
16	Zorglocatie
16.1	Indien de cliënt woonachtig is op een locatie van de Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat de locatie toegankelijk is voor de bewoners en eventueel beschikt over voorzieningen waardoor deze beter toegankelijk is voor bijvoorbeeld mindervaliden. In voorkomende gevallen is het mogelijk at ook huisdieren gehuisvest kunnen worden wanneer dit het herstel van de cliënt ten goede komt. Tevens voldoet de locatie aan de lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen, zoals het bestemmingsplan, algemene (brand)veiligheidseisen en eventuele verordeningen rondom bijvoorbeeld kamerbewoning.
16.2	Indien de cliënt een woning huurt van de Opdrachtnemer of een aan de opdrachtnemer gelieerde beheerstichting dan is de huur marktconform en berekend aan de hand van de werkelijke kosten die gemoeid gaan met het beheer of huur van het vastgoed. Tevens ligt deze huurprijs in lijn met het puntensysteem voor een (maximale) huurprijs zoals gehanteerd door de Rijksoverheid. Bij inzet van de producten Beschermd Thuis mag op geen enkele wijze (een deel van) het zorgbudget worden ingezet om (delen van) de woonlasten (huur, gas/water/licht etc.) te compenseren.
17	Eigen bijdrage / Abonnementstarief WMO

³ Onder andere: bereikbaarheid van de begeleider, informatievoorziening, inspraak en keuzevrijheid, omgang met begeleider, ervaren deskundigheid van de begeleider, veranderingen in klachten en functioneren, woon- en leefomstandigheden, aanbod van activiteiten, informatie-uitwisseling tussen zorgverleners, algemene mening over de instelling

	Opdrachtnemer levert de gegevens die nodig zijn voor de berekening en inning van de Eigen Bijdrage of Abonnementstarief aan bij de daarvoor aangewezen organisatie en conform de gestelde eisen en termijnen.
	PERSONEEL
18	Personeel
18.1	De gemeente(n) hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor Cliënten van alle etnische/culturele achtergronden (cultuursensitief werken).
18.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Cliënten en Professional. Personele wisselingen worden zoveel mogelijk beperkt om dit te realiseren. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde Professionals in bij een cliënt.
18.3	De Cliënt heeft recht op een aantal uren individuele begeleiding per periode conform de productomschrijvingen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de individuele begeleiding aan de cliënt door één vaste individuele begeleider geleverd wordt die samen met de cliënt verantwoordelijk is voor diens herstelplan.
18.4	De organisatie zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van Professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Ervaringsdeskundigen dienen, evenals de rest van het personeel, beloond te worden conform de vigerende cao.
18.5	De Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar bekwaam en gekwalificeerd personeel, dat voor zover nodig (volgens de geldende wet- en regelgeving en/of zoals gebruikelijk in de branche) is gecertificeerd dan wel gediplomeerd om alle werkzaamheden te verrichten die benodigd zijn om het resultaat zoals beschreven in de (Raam)Overeenkomst te behalen dan wel op andere manier rechtstreeks voortvloeien uit deze (Raam)Overeenkomst. De professional beschikt over de juiste competenties en ervaring om de ondersteuning te bieden, maar ook over de vaardigheden zoals respectvolle en juiste bejegening en het geven van de regie aan de cliënt. De houding van de professional is gericht op de mogelijkheden, talenten, zelfredzaamheid en eigen kracht van de cliënt. De cliënt heeft regie over de ondersteuning en begeleiding die hij ontvangt en wordt betrokken bij beslissingen die op hem betrekking hebben of voor hem relevant of van invloed zijn.
18.6	De individuele begeleiding wordt voor 80% door HBO geschoold personeel geboden, conform de afspraken in de tarievenbijlage.
18.7	De groepsbegeleiding/het agogisch klimaat wordt voor 60% door HBO geschoold personeel geboden, conform de afspraken in de tarievenbijlage.
18.8	Legitimatie: Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers moeten zich aan de Cliënt als medewerker van die Dienstverlener kunnen legitimeren. Vrijwilligers die door de Dienstverlener worden ingezet moeten zich aan de Client kunnen legitimeren.
19	Medewerkertevredenheid
	Periodiek wordt een onafhankelijk medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het kan zijn dat gemeente(n) hier een gestandaardiseerde methodiek voor aanwijzen. De meting wordt gedaan onder het personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de producten bescherming of beschermd wonen. Deze groep moet specifiek naar voren komen. Opdrachtnemer maakt de resultaten van het meest recente onderzoek openbaar via de website van de Opdrachtnemer. De hieruit voortvloeiende verbeterplannen worden desgevraagd beschikbaar gesteld aan de cliëntenraad en de Gemeente.
20	Passende beloning
	De gemeente(n) hecht veel belang aan goed werkgeverschap, goed bestuur en een passende beloning voor zowel bestuurders als werknemers. Ze stelt daarom de volgende eisen aan Opdrachtnemers: • Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap' ; • Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbowet, Arbobesluit en Arboregeling); • Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, past de Opdrachtnemer deze toe; • Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao dan sluit

	Opdrachtnemer zoveel mogelijk aan bij de in de betreffende branche gebruikelijke cao of sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af. • Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT); • Opdrachtnemer voldoet aan de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp; • Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'good governance'. Hiertoe hanteert Opdrachtnemer de (meest recente) Governancecode zorg⁴ of, indien deze niet past bij de organisatorische kenmerken van de Opdrachtnemer, een eigen Governancecode. • Opdrachtnemer die de Governancecode zorg hanteert en die conform de Wet Toelating Zorginstellingen winst mag uitkeren, houdt bij de uitkering van winst rekening met de maatschappelijke doelstelling, positie en belangen (op de korte- en lange termijn) van de zorgorganisatie;
21	Medewerking aan onderzoek, meting en gezamenlijke audits
21.1	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de gemeente(n) (of door ons daartoe aangewezen derden) op de naleving van de contracteisen, inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie, fraudeonderzoeken en onderzoek naar effectiviteit van de hulpverlening
21.2	Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, is Opdrachtnemer gehouden om deze te vragen aan de betreffende cliënten.
21.3	Gemeente(n) kunnen desgewenst prestatieindicatoren instellen op basis waarvan de kwaliteit en effectiviteit van Opdrachtnemer periodiek wordt beoordeeld. Gemeente(n) behouden zich het recht voor om de uitslag van deze meting te koppelen aan het opleggen van een boete, het lager vaststellen van een budgetplafond en/of al dan niet voortzetten van de dienstverlening in algemene zin en dienstverlening aan de specifieke cliënt.
22	Meldplicht
22.1	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt bij de Inspectie Jeugdzorg of Inspectie voor de Gezondheidszorg.
22.2	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de Leidraad Meldingen van de Wmo-toezichthouder GGD Gelderland-Zuid. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo GGD Gelderland-Zuid.
22.3	Opdrachtnemer is bekend en handelt, wanneer er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, conform het 'Sociaal Calamiteitenprotocol Regio Nijmegen 2015' of de opvolger hiervan ⁵ . Maatschappelijke onrust staat hierbij voor 'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid'.
22.4	De Gemeenten zijn verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de kwaliteit van de zorg. Daarom, doet Opdrachtnemer, aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met toezicht belaste ambtenaren en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg, zo spoedig mogelijk melding aan De gemeente(n) van: • Iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen); • Ieder geweldsincident dat plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening; • Elke melding aan of verscherpt toezicht door de Inspectie Jeugdzorg en Inspectie voor de Gezondheidszorg; • Elk onderzoek dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg

⁴ In 2010 is een zorgbrede Governancecode ingevoerd voor de zorgsector door ActiZ, GGZ Nederland, NFU, NVZ en VGN. Hieronder vallen ook jeugd-LVB en jeugd-GGZ die deel uitmaken van de jeugdhulp. Onderdeel van de code vormen drie taken van de Raad van Toezicht: het houden van intern toezicht, het regelen van extern toezicht en het maatschappelijk verantwoorden.

⁵ Te vinden via <https://robregionijmegen.nl/documentatie-en-downloads/>

	of de Inspectie SZW wordt gestart; • Elk definitief rapport dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW is uitgebracht; • Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Raamovereenkomst zouden kunnen leiden; • Fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.
22.5	Opdrachtnemer stemt af met de relevante bemoeizorg-partners wanneer er sprake is of dreigt te zijn van zorgweigeren waardoor er geen of onvoldoende zorg kan worden verleend.
23	Communicatie naar personeel
23.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen, de werkwijze van de Gemeentelijke Toegangspoort en de sociale kaart van die Gemeenten waar Opdrachtnemer werkzaam is.
23.2	Opdrachtnemer informeert zijn personeel en zijn cliënten over het Regionaal Meldpunt Signalen Zorg⁶, een regionaal initiatief van de De gemeente(n) in het kader van kwaliteitsmonitoring. Bij het Regionaal Meldpunt Signalen Zorg worden alle signalen rondom de zorgverlening verzameld. Ook worden er, in samenwerking met alle partijen die betrokken zijn bij kwaliteit, toezicht en handhaving, waar nodig vervolgstappen genomen. Het Meldpunt is toegankelijk voor Cliënten en hun sociale netwerk, Verwijzers en toeleiders (inclusief de Gemeentelijke Toegang), en Opdrachtnemers. Onder andere vermoedens van fraude, onrechtmatigheid, onheuse bejegening, onvoldoende kwaliteit, onvoldoende samenwerking en niet kantelingsgericht werken, kunnen (anoniem) bij dit Meldpunt worden gemeld.
24	Overige eisen
24.1	Toegang: Opdrachtnemer verleent zijn absolute medewerking aan de afspraken rondom toegang van cliënten. In deze toegang wordt op basis van de centrale wachtlijst vraag en aanbod van bescherming en/of beschermd wonen gekoppeld.
24.2	De Opdrachtnemer aan wie de cliënt via de toegang is gekoppeld is verantwoordelijk voor het organiseren van overbruggingszorg voor de cliënt. Overbruggingszorg is zorg aan cliënten die op de centrale wachtlijst staan en waarbij de best passende zorg tijdelijk niet geleverd kan worden. Doel is stabilisatie van de situatie, voorkomen van crisis en dakloosheid. Indien mogelijk bewerkstelligen van een geleidelijke overgang naar/wennend aan de toekomstige beschermd wonen locatie.
24.3	Handreiking Landelijke Toegankelijkheid: Deze handreiking is op verzoek van gemeenten opgesteld om landelijke toegankelijkheid van beschermd wonen te waarborgen en de zorg voor de cliënt onderling goed te regelen. Verder willen ze eventueel strategisch gedrag (zoals shopgedrag) van burgers en aanbieders voorkomen. De gemeente(n) verwacht dat Opdrachtnemer kennis heeft van deze handreiking en in de geest van het Convenant Landelijke Toegankelijkheid Beschermd Wonen handelt.
24.4	Bij zorgtoewijzingen die langer dan een jaar lopen zonder verzilvering van de toegewezen ondersteuningsvorm rapporteert de Opdrachtnemer tussentijds over de voortgang bij de toegang beschermd wonen. Hierover worden tussen de Opdrachtnemer en de toegang afspraken gemaakt. Bij het aflopen van de zorgtoewijzing levert de Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt uiterlijk zes weken voor afloop van de toewijzing een evaluatie aan over de bereikte doelen uit het herstelplan. Deze evaluatie wordt aangeleverd bij de toegang beschermd wonen.

⁶ <https://robregionijmegen.nl/wordpress/contact/meldpunt-signalen-zorg-in-het-sociaal-domein/>