

Bijlage 1: Programma van Eisen

Inhoud

Bijlage 1: Programma van Eisen.....	1
Doelgroep/kennisgebieden	5
Doelgroep	5
Afbakening doelgroep t.o.v. andere gemeentelijke verwijzers	5
Taken	5
Taken	5
Ondersteuning van volwassenen met basishulp	6
Uitgangspunten basishulp	6
Continuïteit.....	7
Keuzevrijheid.....	7
Plan van aanpak.....	7
Evaluatie plan van aanpak	8
Financiële problemen en -stress	8
1 Gezin - 1 Plan - 1 Regisseur (1G1P1R)	9
Beschikbaarheids- en waakvlamfunctie.....	9
Overgangsmomenten	10
Versterken van de Sociale Basis	10
Sociale Basis = directe leefomgeving.....	10
Aansluiting op samenwerkingspartners	11
Samenwerkingspartners	11
Algemeen	11
Bewindvoering en schuldhulpverlening.....	11
Wonen	12
Casusoverleggen/expertteams	12
Investeren in de samenwerking	12
Toeleden naar Aanvullende Zorg	13
Indicaties Aanvullende Zorg	13
Consultatie & advies	13
Het onderzoek	13
Juridische afwegingskader onderzoek	13
Stappenplan onderzoek	14
Herindicatie	14
Het onderzoeksverslag	15
Informatieplicht eigen bijdrage (Wmo).....	15

Informatieplicht keuzevrijheid	15
Toetsen pgb-voorwaarden	16
Tijdigheid afhandelen melding	16
Positief advies maatwerkvoorziening: productbestelling.....	16
Negatief advies maatwerkvoorziening: afwijzingsgrond en motivatie.....	16
Expertise adviezen	17
Toeleiding bij Zorg in natura (ZIN)	17
Toeleiding bij Zorg in natura (ZIN) - veegcontracten	17
Geen toeleiding bij pgb.....	17
Bezwaren inwoners indicaties.....	17
Rol/positie ten opzichte van zorgaanbieders Aanvullende Zorg	17
Afstemming andere wetten	19
Intrekken ambulante indicatie bij overdracht naar Beschermd Wonen.....	19
Intrekken indicatie bij overdracht naar Opdrachtnemer.....	19
Doorontwikkelen van het Nijmeegse sociaal domein op stads- en wijkniveau.....	19
Toegankelijkheid	20
Zichtbaarheid & toegankelijkheid.....	20
Aansluiting Stips.....	21
Locaties.....	21
Toegang & hoogwaardige screening.....	21
Tijdigheid van hulp.....	22
Kwaliteit.....	22
Klachtenregeling	22
Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wmo)	22
Medezeggenschap.....	22
Kwaliteitsbewaking.....	22
Verantwoorde goede hulp	23
Diversiteit en LHBTI- en cultuursensitief werken	23
Cliënttevredenheid & -ervaringen	24
Medewerkerstevredenheid	24
Continuïteit personeel	24
Acceptatieplicht	24
Zorgverantwoordelijkheid.....	24
Overdracht Inwoners	25
(voor)tijdig beëindigen basishulp	25
Meldplichten zorg.....	26
Meldplichten overig	26

Personeel	27
Algemeen	27
Vergewisplicht personeel.....	27
Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	27
Overname van Professionals	27
Deskundigheid Professionals - Veiligheid	28
Deskundigheid Professionals	28
Knip, afwegingskader, caseload.....	29
Verantwoorde werktoedeling.....	30
Intimidatie, agressie en geweld.....	30
Legitimatie.....	30
Organisatorische en financiële eisen	30
Wet- en regelgeving.....	30
Privacy	30
Onafhankelijkheid.....	31
Besteding lumpsum	31
Uitbetaling	32
Current ratio/liquiditeit	32
Risicobeheersing	32
Ontwikkelplan	32
Continu leren en ontwikkelen	32
Good governance	33
Kwartiermaker & sleutelfunctionarissen	33
Één rechtspersoon	34
Één uitvoeringsorganisatie.....	34
Één werkgever	34
Goed werkgeverschap, -opdrachtgeverschap en passende beloning	34
Verzekering beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.....	35
Onderaannemers	35
Excellente procesinrichting	36
Informatie systemen	36
Administratie.....	37
Informatiebeveiliging.....	37
Dataverkeer en -systemen.....	37
Steunwijzer	38
Social Return	38
Monitoring en verantwoording.....	38

Monitoring	38
Verplichte set.....	38
Set doorontwikkeling.....	39
Financiële en organisatorische verantwoording.....	39
Medewerking aan onderzoek	40
Tabel: verplichte monitoring set (106).....	40
Tabel monitoring set doorontwikkeling (107)	41
Contractmanagement en samenwerking	42
Contractmanagement en samenwerking.....	42

CONCEPT

Doelgroep/kennisgebieden

1	Doelgroep Opdrachtnemer richt zich op inwoners vanaf 18 jaar (volwassenen) die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen en/of participeren. Het accent ligt op stimulering van eigen regie, activering, samenwerking met- en versterking van het sociale netwerk en het aanleren van nieuwe vaardigheden. De doelgroep bestaat uit volwassenen die hulpvragen hebben op één of meerdere leefdomeinen: werk of dagbesteding, veiligheid, wonen, gezondheid & beperkingen, relaties, financiën, taal- en digitale vaardigheid, participatie (hobby, sport, etc.) en vervoer. In veel gevallen zijn de hulpvragen sterk met elkaar verweven (multiprobleem). Soms is dwang en drang nodig. Vindplaatsen zijn onder meer huisartsenpraktijken, welzijnsvoorzieningen in de wijk, woningcorporaties (buurtbeheerders), wijkagenten en revalidatie-/herstelcentra. De belangrijkste subgroepen binnen deze doelgroep zijn volwassenen met: • psychische problemen, -stoornissen, psychosociale problemen of gedragsproblemen (al dan niet gediagnosticeerd); • een verstandelijke beperking (al dan niet gediagnosticeerd); • niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
2	Afbakening doelgroep t.o.v. andere gemeentelijke verwijzers
2.1	<u>Breed Basisteam Jeugd & Gezin</u> Het Breed Basisteam Jeugd & Gezin is aangewezen voor de ondersteuning van jeugdigen (inwoners tot 18 jaar) en hun ouders. Als een volwassene (ouder/broer/zus) zich bij Opdrachtnemer meldt en deze volwassene onderdeel uitmaakt van een gezin met jeugdigen, stemt Opdrachtnemer af met het Breed Basisteam Jeugd & Gezin om te bepalen wie het beste de ondersteuning kan bieden aan het gezin. <i>Kwetsbare jongeren 18-23 jaar</i> Het Breed Basisteam Jeugd & Gezin is aangewezen voor een goede doorgaande zorg- en ondersteuningslijn van 18- naar 18+. Zij kunnen ondersteuning (jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning) inzetten tot 23 jaar, maar kunnen er ook voor kiezen een jongere (18-23) over te dragen naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en het Breed Basisteam Jeugd & Gezin dienen afspraken te maken over het ondersteunen van jongeren (18-23 jaar).
2.2	<u>Beschermd wonen:</u> De taak toeleiden naar beschermd wonen en beschermd thuis ligt bij de Toegang Beschermd Wonen (GGD). Een inwoner moet worden doorgeleid aan de Toegang Beschermd Wonen als een inwoner vanwege complexe psychische of psychosociale problemen en een onplanbare zorgvraag niet of onvoldoende in staat is om (geheel) zelfstandig te wonen of zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
2.3	<u>Regieteams voor multiprobleem-gezinnen</u> Een inwoner/gezin moet in ieder geval worden besproken en op verzoek van de regieteams worden doorgeleid/overgedragen aan de regieteams als: • er bij betrokkene(n) sprake is van complexe problemen op meerdere leefdomeinen en vrijwillige hulpverlening (vraaggestuurd) niet (meer) toereikend is ofwel er een zekere mate van dwang en drang nodig is (probleemgestuurd); • en/of er sprake is van ernstige woonoverlast;

Taken

3	Taken
----------	--------------

	Opdrachtnemer heeft de volgende taken: 1. Ondersteunen van volwassenen met basishulp; 2. Versterken van en samenwerken met de Sociale Basis (o.a. welzijn, mantelzorgondersteuning, inzet vrijwilligers en sociaal netwerk); 3. Nauw samenwerken met partners op het gebied van wonen, werk, welzijn, zorg, inkomen, cultuur en sport; 4. Toeleiden naar Aanvullende Zorg; 5. Doorontwikkelen van het Nijmeegse sociaal domein op stads- en wijkniveau; 6. Bijdragen aan de betaalbaarheid van het Nijmeegse sociaal domein Kostenbeheersing van Wmo-begeleiding om de zorg betaalbaar te houden./ opdracht betaalbaarheid/ verhogen (kosten)effectiviteit en kwaliteit
--	---

Ondersteuning van volwassenen met basishulp

5	Uitgangspunten basishulp
	1. Hulp is dichtbij en snel beschikbaar in een herkenbaar, laagdrempelig aanspreekpunt voor volwassenen met hulpvragen en samenwerkingspartners. De hulp wordt afgestemd op de agenda van inwoners en hun sociale netwerk. Er wordt zoveel mogelijk in de leefomgeving gewerkt (outreaching achter de voordeur of op de vindplaatsen). 2. Inwoners worden met respect gezien en gehoord en behandeld door de Professional. Er is tijd voor kennismaking en het opbouwen van een samenwerkingsrelatie. De benadering sluit aan bij de eigen achtergrond wat betreft persoonlijkheid, taal, etniciteit, culturele achtergrond, geloofsovertuiging, seksuele oriëntatie en genderidentiteit. Uitgangspunten zijn: praten met de inwoner en niet over de inwoner, naast de inwoner staan, niet er tegenover en aansluiten bij de situatie van de inwoner. 3. De hulpvraag van de inwoner(s) staan centraal. Zij zijn eigenaar van de hulpvraag en worden geholpen zichzelf te helpen en de eigen krachtbronnen in te zetten om de eigen doelen in stapjes te bereiken. De ondersteuning van inwoners kan zowel gericht zijn op verbetering naar een situatie waarin zij geen professionele ondersteuning meer nodig hebben als op acceptatie van de kwaliteit van leven en het voorkomen van achteruitgang. 4. Een goede klik met de Professional is een belangrijk element voor goede hulp. Daarom hebben inwoners de keuze tussen Professionals. 5. Hulp wordt waar mogelijk en wenselijk in groepsverband gegeven met het oog op (h)erkenning, bevordering van sociale contacten en het bieden en ontvangen van onderlinge steun. Er zijn diverse methodieken ontwikkeld om groepsbegeleiding/onderlinge steun vorm te geven waaraan inspiratie kan worden ontleend, zoals de Z11-trainingen, de Samen sterk-groepen en de Wijkkringen. 6. De hulp is normaliserend en gericht op versterking van de directe leefomgeving (Sociale Basis), zoals de sportvereniging en het sociaal netwerk met 'belangrijke anderen'. Normaliserend betekent dat de nadruk ligt op het aanleren van betere coping-vaardigheden en versterken van veerkracht (zelfredzaamheid) en het eigen netwerk zodat er bijvoorbeeld hulp geboden kan worden door de sociale basis, mantelzorg, familie of vrienden. Normaliserend betekent ook dat er waar nodig wordt gedeëscaleerd. 7. De hulp is breed over de relevante leefdomeinen heen. Er is veel aandacht voor de basisbehoeften en het oplossen van (dreigende) financiële problemen en -stress en de voorspellers daarvan, zoals laaggeletterdheid. Er wordt creatief gebruik gemaakt van onorthodoxe niet-zorg oplossingen en waar nodig worden schotten en regels doorbroken. 8. De hulp is proportioneel en varieert in de tijd naar behoefte en noodzaak. De omvang van de hulp wordt niet vooraf vastgesteld, maar continu afgestemd en bijgesteld. Waar nodig wordt

	Aanvullende Zorg betrokken. Er wordt toegewerkt naar loslaten en zelfstandigheid (waar mogelijk) en waakvlam (waar nodig). 9. Er wordt systeemgericht gewerkt en er is een naadloze verbinding tussen de hulp voor de inwoner, het sociaal netwerk en directe leefomgeving (thuis, in de wijk, op werk). Het is van belang dat er altijd naar het hele systeem wordt gekeken. Er is ook aandacht voor het welzijn van huisdieren. 10. Er wordt, waar aan de orde¹, gewerkt conform het principe 1 Gezin – 1 Plan – 1 Regisseur (1G1P1R). Hierbij wordt gewerkt conform de Nijmeegse standaard (zie eis 11) en aangesloten bij de werkwijze zoals weergegeven in bijlage 2. 11. Er is oog voor veiligheid van zowel inwoner als Professional. Er wordt gewerkt conform de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld (zie 64.1) en bij crisis en spoed² wordt snel geschakeld³. Incidentmelding en opvolging daarvan is adequaat geregeld. Samenvattend: 1. Dichtbij en laagdrempelig 2. Respectvol aansluiten 3. Zelfregie en veerkracht 4. Klik met de Professional 5. In groepsverband 6. Normaliseren en versterken van de leefomgeving 7. Breed en creatief 8. Proportioneel en flexibel 9. Systeemgericht 10. Duidelijke regie 11. Altijd veilig
6	Continuïteit
	Opdrachtnemer beperkt overdrachtsmomenten tussen Professionals tot het minimum. Uitgangspunt is dat de Professional die het eerste gesprek voert met de inwoner, ook de Professional is die de inwoner (over de jaren heen) ondersteunt. Als de inwoner een andere Professional wenst, kan hiervan worden afgeweken.
7	Keuzevrijheid
	De match tussen de inwoner en de Professional is essentieel voor de effectiviteit van de hulp en daarom heeft de inwoner keuzevrijheid als het gaat om de Professional.
8	Plan van aanpak
8.1	Opdrachtnemer vraagt aan inwoner of en wie uit het eigen netwerk hij bij het (opstellen van het) plan van aanpak wil betrekken.
8.2	Opdrachtnemer maakt samen met de inwoner een plan van aanpak waarin wordt vermeld wat de (verhelderde) hulpvraag is en hoe wordt gewerkt aan oplossingen. Opdrachtnemer betreft, in overleg met de inwoner, mensen uit het sociale netwerk vroegtijdig bij het plan van aanpak. De inwoner voelt zich zoveel mogelijk eigenaar van het plan. Opdrachtnemer legt het plan van aanpak altijd ter instemming voor aan de inwoner, vraagt de inwoner altijd of zij een exemplaar van het plan van aanpak willen hebben en verstrekt deze desgewenst.
8.4	<u>Eisen plan van aanpak</u> 1. De inwoner voelt zich eigenaar van het plan van aanpak en gaat ermee akkoord;

¹ Binnen de doelgroep gaat het hoofdzakelijk om inwoners met een partner en inwoners met inwonende kinderen ouder dan 18/23 jaar.

² Er is sprake van crisis als de situatie zodanig onveilig is dat handelen binnen 24 uur noodzakelijk is. Er is sprake van spoed als handelen binnen 3 dagen noodzakelijk is. Opdrachtnemer dient, in samenwerking, te handelen binnen kantoortijden. Bij crisissituaties buiten kantoortijden kan via de huisarts de crisisdienst van Pro Persona worden ingeschakeld. Daarnaast kunnen mensen worden opgevangen bij de (maatschappelijke) opvangvoorzieningen van IrisZorg of Moviera.

³ Zie bijvoorbeeld <https://voordejeugd.nl/projecten/kwaliteitsstandaarden-werken-aan-veiligheid/>

	2. Er is aandacht voor alle relevante leefdoelgebieden. Het aanpakken van (dreigende) financiële problemen/stress maakt, indien dit speelt, altijd onderdeel uit van het plan van aanpak en de ondersteuning. Hetzelfde geldt voor betekenisvolle daginvulling als iemand overdag niets te doen heeft; in dat geval is in elk plan van aanpak aangegeven op welke wijze hieraan wordt vormgegeven (denk aan beschut werk, vrijwilligerswerk of deelname aan welzijnsactiviteiten). 3. Er is aandacht voor relevante achtergrond- en diversiteits-aspecten, zoals etniciteit, taal, geloof, cultuur, genderidentiteit, seksuele oriëntatie, tradities, gewoonten, opvattingen of (negatieve) ervaringen; 4. Er zijn afspraken over de samenwerking met en afstemming tussen betrokkenen en over de regievoering, (zie eis 11); 5. Er is aandacht voor belangrijke overgangsmomenten in de levensloop van inwoners. In het plan wordt vastgelegd of een doorgaande ondersteuningslijn wenselijk is, hoe deze wordt gerealiseerd en welke acties onder de verantwoordelijkheid van de Professional, de inwoner en samenwerkingspartners vallen. 6. Er is aandacht voor het versterken van de eigen verantwoordelijkheden, eigen mogelijkheden en het eigen probleemoplossend vermogen van inwoners en hun sociale netwerk en het versterken van de directe leefomgeving (Sociale Basis); 7. Er is aandacht voor de toepassing van ehealth waar mogelijk en wenselijk; 8. Het plan is perspectiefgericht. Perspectiefgericht kan zijn: herstel, ontwikkeling, stabilisatie, acceptatie, meedoen en/of voorkomen achteruitgang. Het plan bevat duidelijke en haalbare doelen en geeft voldoende informatie om tot weging en prioriteitstelling te komen. Het plan bevat activiteiten gericht op het behalen van concrete doelen met een duidelijke prioritering. Bij inwoners die levensloopbegeleiding nodig hebben (levenslange en levensbrede ondersteuning), zijn de doelen in het plan van aanpak gericht op acceptatie, en behoud van de kwaliteit van leven, zelfstandigheid en deelname aan maatschappelijke leven ofwel het voorkomen van achteruitgang en niet zozeer verbetering ofwel ontwikkeling. 9. Aan alle acties zijn actiehouders, streefdata en een monitorings-/evaluatiemoment gekoppeld. Bij de evaluatiemomenten staat vermeld wie, op verzoek van de inwoner, worden betrokken bij de evaluatie.
8.6	Als er zorgen zijn over veiligheid van de inwoner en/of leden van het gezin maakt een veiligheidsplan onderdeel uit van het plan van aanpak (zie 70).
8.7	Per gezin wordt één Professional aangewezen die verantwoordelijk is voor de realisatie van het plan van aanpak. Deze Professional staat vermeld in het plan van aanpak.
9	Evaluatie plan van aanpak
9.1	Het plan van aanpak wordt periodiek, en bij beëindiging van de hulp, met de inwoner en bij voorkeur 'belangrijke anderen' uit het sociaal netwerk geëvalueerd. Bij de evaluatie worden, indien wenselijk, perspectieven benut van betrokken vrijwilligers of professionals (op het gebied van zorg, welzijn, wonen, werk, onderwijs, inkomen en veiligheid).
9.2	Bij de evaluatie wordt in ieder geval gekeken naar de tevredenheid van de inwoner met de ontvangen ondersteuning en de mate waarin de doelen ten behoeve van het oplossen van de hulpvraag zijn gerealiseerd. Opdrachtnemer beoordeelt of de gekozen aanpak nog steeds de best passende is en stelt deze waar nodig bij. Hierbij wordt expliciet gekeken of de hulp goed verankerd is in de eigen leefomgeving en welke mogelijkheden en voorzieningen er zijn om de Sociale Basis verder te versterken. De uitkomsten van de evaluatie worden vastgelegd.
9.3	Indien er meerdere Professionals betrokken zijn bij een inwoner, maakt een bespreking van de ervaringen van de inwoner met het samenwerkingsverband integraal onderdeel uit van de evaluatie. Opdrachtnemer gebruikt deze informatie om de samenwerking tussen zijn Professionals onderling en met Professionals van andere organisaties te verbeteren.
10	Financiële problemen en -stress

10.1	Opdrachtnemer signaleert financiële problemen en –stress en de voorspellers daarvan (o.a. laaggeletterdheid) zo vroeg mogelijk, kent de risicogroepen, geeft voorlichting, maakt financiële problemen en –stress bespreekbaar en motiveert inwoners tot concrete acties gericht op gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid.
10.2	Opdrachtnemer werkt nauw samen met de ‘financieel expert in de wijk (FEW)’, is bekend met de hulp (geboden door samenwerkingspartners/specialisten) die kan worden ingeschakeld voor ondersteuning bij financiële problemen/stress (o.a. beschikbare regelingen, ondersteuning bij op orde krijgen en houden van de financiën en administratie of schulden) en verwijst inwoners warm door naar deze hulp dan wel samenwerkingspartners/specialisten.
10.3	Opdrachtnemer werkt samen met samenwerkingspartners, zoals woningcorporaties, om financiële problemen door middel van vroegsignalering te helpen voorkomen.
11	1 Gezin - 1 Plan - 1 Regisseur (1G1P1R)
11.1	Opdrachtnemer werkt volgens de uitgangspunten van ‘1 Gezin - 1 Plan - 1 Regisseur’ (1G1P1R). Dit zijn dezelfde uitgangspunten door het Breed Basisteam Jeugd & Gezin, Regieteams en Veilig Thuis. Het doel van 1G1P1R is dat het gezin centraal staat, duidelijk is wie de proces- en casusregie voert, er een gedeelde probleemanalyse is en dat de hulpverlening van de samenwerkende hulporganisaties in samenhang plaatsvindt zodat veiligheid en passende hulp geborgd zijn.
11.2	Indien er meerdere professionals vanuit meerdere hulpverlenende organisaties betrokken zijn, is er altijd een vorm van regie nodig. Uitgangspunt is dat de regie op de hulp (indien mogelijk) bij de inwoner en/of iemand uit hun eigen sociale netwerk ligt. Afhankelijk van de casuïstiek wordt gekeken in welke mate aanvullend proces- of casusregie door een professional noodzakelijk is. In het schema ‘Aanpak Voorkomen Escalatie’ (zie bijlage 2: 1G1P1R) staat weergegeven wanneer regie door een professional noodzakelijk wordt geacht. Opdrachtnemer ontwikkelt dit schema in overleg met Opdrachtgever, de regieteams en het Zorg en Veiligheidshuis door.
11.3	Opdrachtnemer voert casus- en procesregie uit conform de Nijmeegse standaard. Zie bijlage 2: 1G1P1R en www.casemanagementnijmegen.nl .
11.4	De professional die regie heeft noemen we Casemanager. De Casemanager is contactpersoon voor de inwoner en verantwoordelijk voor de realisatie van een integraal plan van aanpak.
11.5	Opdrachtnemer weegt af of de casusregie wordt belegd bij een eigen Professional of bij een professional werkzaam bij een zorgaanbieder van Aanvullende Zorg (Wmo) of een zorgaanbieder buiten de Wmo. Als Opdrachtnemer ervoor kiest een professional van een zorgaanbieder aan te wijzen als Casemanager, kiest zij bij voorkeur een professional dan wel zorgaanbieder die reeds bij de inwoner betrokken is.
11.6	De Casemanager coördineert de hulpverlening samen met de inwoner en zijn sociaal netwerk. De Casemanager heeft het mandaat van alle betrokken Professionals en zijn organisatie om te doen wat nodig is voor een effectieve en efficiënte samenwerking ter realisatie van de doelen uit het Plan van Aanpak. De doelen zijn vraaggestuurd, tenzij er sprake is van een probleemgerichte aanpak met aspecten van drang of dwang. De Casemanager zorgt voor een integraal plan van aanpak voor het hele gezin. De Casemanager heeft een spilfunctie als het gaat om het bewaken van de voortgang en ziet erop toe dat alle betrokkenen doen wat is afgesproken (situationeel leiderschap) en dat de inwoner en zijn betrokkenen op hoogte blijven van de ontwikkelingen.
11.7	Opdrachtnemer regelt dat interne- en externe Casemanagers kunnen opschalen in situaties waarbij de samenwerking en/of hulpverlening stagneert, en dat hierin een Professional de procesregie op zich neemt. Ook bij toenemende onveiligheid wordt deze opschalingsroute gekozen. De Professional die de rol van Procesregisseur vervult bij Opdrachtnemer maakt de afweging of de casus moet worden geëscaleerd naar de Opdrachtgever, Regieteams of het Zorg en Veiligheidshuis Nijmegen.
11.8	Casus- en procesregie wordt zo veel als mogelijk belegd bij professionals die scholing of training op dit vlak hebben gehad.
12	Beschikbaarheids- en waakvlamfunctie

12.1	De Professional kan voor een bepaalde periode beschikbaar blijven nadat de hulp is afgesloten (waakvlamfunctie). Daartoe worden afspraken gemaakt met inwoner.
12.2	Ook nadat Aanvullende Zorg is ingeschakeld door de Professional blijft deze Professional aanspreekbaar en beschikbaar voor de inwoner en voor professionals. Zo kan er een beroep worden gedaan op de Professional om vragen te beantwoorden, knelpunten in de samenwerking en communicatie tussen partijen vlot te trekken (bijvoorbeeld bij verschillen van inzicht tussen betrokken Professionals) of een overgangsmoment soepel te laten verlopen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het voor professionals van zorgaanbieders duidelijk is in welke gevallen zij, op casusniveau, contact moeten opnemen met Opdrachtnemer dan wel Opdrachtnemer moeten informeren.
13	Overgangsmomenten
13.1	Inwoners van een zorgaanbieder van Aanvullende Zorg die wensen over te stappen naar een andere zorgaanbieder, dienen dit te kunnen melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te beoordelen of de nieuwe zorgaanbieder past bij de hulpvraag van de inwoner. Indien dit het geval is, meldt Opdrachtnemer de wijziging bij de backoffice van Opdrachtgever. De ontvangende en latende zorgaanbieder blijven verantwoordelijk voor de overdracht. Opdrachtnemer is beschikbaar voor Professionals en inwoner als deze stagneert.

Versterken van de Sociale Basis

14	Sociale Basis = directe leefomgeving
14.1	Doel is dat iedereen in Nijmegen er bij hoort en kan meedoen in de samenleving. Om te zorgen dat iedereen zoveel mogelijk 'gewoon kan meedoen' (sociale inclusie) hebben we in Nijmegen een breed palet aan sociale basisvoorzieningen: van de vele vrijwilligersorganisaties tot culturele voorzieningen, van sport, preventief gezondheid- en leefstijlaanbod, van de Stips tot het professionele welzijnswerk. Er loopt een onderzoek naar een Sterke(re) sociale basis om te komen tot een samenhangend geheel aan activiteiten en (basis)voorzieningen op alle leefgebieden dat overzichtelijk en (vrij) toegankelijk is. Het onderzoek leidt tot een eenduidige inhoudelijke visie en heldere sturing op de sterke sociale basis. Opdrachtnemer staat continu en proactief in verbinding met de (doorontwikkelde) sociale basis en heeft een actueel overzicht van wat er te doen is. Ze kennen de weg en de sociale kaart, waarbij wegwijzer024.nl een hulpmiddel is, zodat zij inwoners toe kunnen leiden naar passende activiteiten. Vaak is hiervoor begeleiding vanuit Opdrachtnemer nodig, bijvoorbeeld door een paar keer mee te gaan om over de drempel te komen. Andersom dragen Opdrachtnemer bij aan vernieuwing van de sociale basis op wijk- en stadsniveau door het in kaart brengen van trends en vraagpatronen aan de hand van veelvoorkomende vragen bij hun inwoners (analyse van casuïstiek). Het is de bedoeling dat Opdrachtnemer ook zelf collectieve activiteiten organiseert en niet elke vraag individueel beantwoordt. Door in groepen te werken hebben mensen steun aan elkaar, (h)erkenning in elkaars ervaringen en meer sociale contacten. Bij Opdrachtnemer ligt het accent op groepsbegeleiding en collectieve activiteiten voor mensen met een zelfde type beperking; bij de sociale basis op activiteiten voor mensen met en zonder beperking (gemixt). Taken van Opdrachtnemer Versterken sociale basis – samenvattend: 1. Het scheppen van rust op de basisbehoeften, zoals financiën, wonen en daginvulling. 2. In afstemming met het opbouwwerk en Welzijn op recept 'warm' toeleiden van inwoners naar passende collectieve voorzieningen en activiteiten op wijk- en stedelijk niveau (cultuur, sport, welzijn, etc.) door bijvoorbeeld een aantal keren mee te gaan of via overdracht van expertise naar de organisaties die de algemeen toegankelijke activiteiten organiseren. 3. Inventarisatie van veelvoorkomende vragen (vraagpatronen) ten behoeve van de vraag-aanbodanalyse: sluit het aanbod aan bij de vraag? Dit kan leiden tot vernieuwing in het aanbod aan voorzieningen (zie ook eis 45: 'Doorontwikkelen van het Nijmeegse sociaal domein op stads- en wijkniveau'). Een belangrijk thema daarbij is het meer gaan werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

	4. Organiseren van groepsbegeleiding voor mensen met soortgelijke vragen, achtergrond of beperking.
14.2	Opdrachtgever hecht zeer veel belang aan een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en de samenwerkingspartners die actief zijn in de Sociale Basis. Professionals van Opdrachtnemer kennen deze partners en leggen zelf proactief verbindingen om hulp te verankeren in de leefomgeving (zie ook 'Aansluiten op samenwerkingspartners')

Aansluiting op samenwerkingspartners

15	Samenwerkingspartners
	Onder samenwerkingspartners verstaat Opdrachtgever in ieder geval: • Initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen, zoals de Kentering, het Zelfregiecentrum en Ixta Noa. • Basisvoorzieningen: sport (buurtsport, sportverenigingen, Uniek sporten, fitnesscentra, etc.), cultuur (culturele voorzieningen, amateurverenigingen, etc.), bibliotheek; • Welzijnsvoorzieningen: activiteiten in of vanuit wijkcentra, opbouwwerk/sociaalwerk, buurtactiviteiten, Kleurrijke maatjes, Stips, vrijwilligersorganisaties, etc. • Huisartsen en hun praktijkondersteuners; • Breed basisteam Jeugd & Gezin, Regieteam, Toegang Beschermd Wonen en het Veiligheidshuis; • Politie; • GGD, m.n. Veilig Thuis, Meldpunt Bijzondere Zorg, het Interventieteam en het Wmo-toezicht; • Regionaal Werkbedrijf (spreekuur in de wijk), Financieel Expert, Zorg & Inkomen, schuldhulpverlening, Belastingdienst, Sociaal Raadslieden⁴; • Opdrachtgever (de gemeente); • Woningbouwcorporaties* en wijkmanager; • FACT-teams (GGZ, lvb, verslaving), GGZ in de wijk, Kr8, wijkverpleging, verslavingszorg, maatschappelijke opvang, Stevig en andere relevante aanbieders van Wlz- & Zvw-zorg; • Ziekenhuizen: Sint Maartenskliniek (m.n. met oog op NAH-cliënten), Radboud UMC (m.n. afd./polikliniek Psychiatrie) en CWZ. • CIZ, CAK, SVB, zorgverzekeraars, DUO.
16	Algemeen
16.1	Opdrachtnemer werkt vindplaatsgericht en draagt zorg voor een goede aansluiting op de samenwerkingspartners en vormt sterke lokale netwerken met de samenwerkingspartners in de stadsdelen.
16.2	Verschillende samenwerkingspartners hebben een visie op de samenwerking beschreven (zie bijlage 3). Opdrachtnemer maakt afspraken met (belangrijke) samenwerkingspartners over samenwerking, overdracht van casuïstiek, contactpersonen, communicatie en informatie-uitwisseling. In het bijzonder wordt nauw samengewerkt met de Stips voor een warme overdracht van bezoekers van de Stips naar Opdrachtnemer waar nodig.
16.3	Opdrachtnemer richt zijn organisatie zodanig in dat professionals, van zowel Opdrachtnemer als samenwerkingspartners, een duidelijk escalatiepunt hebben bij heikele kwesties in de samenwerking. Bijvoorbeeld door accounthouders te koppelen aan belangrijke samenwerkingspartners of (tijdelijk) aan samenwerkingspartners waarmee de samenwerking niet goed verloopt. Waar van toepassing, wordt hierbij altijd eerst een interne escalatielijnen gevolgd in de lijn van casusregie naar procesregie.

⁴ De Sociaal Raadslieden bieden gratis en vrijblijvend ondersteuning (advies, bemiddeling, juridische ondersteuning bij procedures) aan jeugdigen en gezinnen met complexe en/of juridische problemen met een laag inkomen. Zij zijn de lokale specialist op het gebied van belastingen, toeslagen, beslaglegging, vorderingen enzovoort en werken intensief samen met de schuldhulpverlening, de Financieel Expert en de Belastingdienst.

17	Bewindvoering en schuldhulpverlening
17	Wat betreft bewindvoering stelt Opdrachtgever de eis dat Opdrachtnemer inwoners niet direct (via de rechter) naar bewindvoerders verwijst, maar deze inwoners met een advies toeleidt naar de gemeentelijke schuldhulpverlening, waar beoordeeld wordt of bewindvoering wenselijk is of dat een inwoner op een effectievere of efficiëntere wijze geholpen kunnen worden binnen de keten schuldhulpverlening.
18	Wonen
	In het regionale convenant Weer thuis is het volgende opgenomen over de samenwerking tussen ambulante begeleiders en woningcorporaties: • De zorgaanbieder zorgt voor begeleiding en zorg op alle leefgebieden waaraan de inwoner behoefte heeft. De ambulant begeleider werkt nauw samen met de wijkbeheerder/ buurtbeheerder van de woningcorporatie en de medewerkers van de sociale wijkteams van de gemeente. Bij het signaleren van ongewenst gedrag of dreigende situaties in de buurt trekken de partijen gezamenlijk op. Het is dus een ketensamenwerking met betrokkenen. Het gaat enerzijds om de kring aan hulpverlening/zorg rondom een persoon (inclusief informele zorg) en anderzijds om overige partijen die bijvoorbeeld ongewenste situaties signaleren; • De zorgaanbieder ondersteunt waar mogelijk de wijkbeheerders/ buurtbeheerders in het omgaan met de doelgroep zodat zij hun taken goed kunnen uitvoeren en weten welke signalen van belang zijn om over te brengen naar de zorgaanbieder; • Met betrekking tot het wel of niet informeren van burens en/of buurtbewoners geldt dat dit wordt overgelaten aan de inschatting van de specialisten van de zorgaanbieders en de inwoner zelf, waarbij altijd aandacht zal zijn voor de eventuele rol van het vrijwillige en professionele netwerk hierbij. Kennismaken met de burens en omgeving is onderdeel van het goed huurschap en is daarmee niet vrijblijvend. De zorgaanbieders zullen daarom het kennismaken en informeren van de burens vooraf afstemmen met de wooncorporaties en gemeenten.
19	Casusoverleggen/expertteams
19.1	Opdrachtnemer neemt bij start van de Opdracht deel aan de overleggen zoals beschreven in bijlage 4. Bij start is Opdrachtnemer gebonden aan de doelen en richtlijnen van de verschillende overleggen. De deelname van Opdrachtnemer aan de overleggen kan na goedkeuring van Opdrachtgever wijzigen.
20	Investeren in de samenwerking
	Samenwerken is mensenwerk en een doorlopend proces van blijven leren en de wil om met elkaar steeds beter te worden. Opdrachtgever vraagt aan Opdrachtnemer om te investeren in de samenwerking met de samenwerkingspartners. Samenwerking vereist vertrouwen in elkaars expertise. Dit vereist investeren in de volgende werkzame elementen^[1]: 1. Vaste gezichten en continuïteit van professionals; 2. Elkaar aanspreken en zelf aanspreekbaar zijn; 3. Investeren in een gedragen visie vanuit het perspectief van de inwoner, die deelbelangen samenbrengt in een gezamenlijk belang; 4. Investeren in een gedragen overtuiging op alle niveaus op de meerwaarde van samenwerking en frequent evalueren van de samenwerking; 5. Op casusniveau afspraken over rollen en terugkoppeling; 6. Samen met andere professionals in gesprek met inwoners en hun netwerk indien de situatie hierom vraagt; 7. Zoveel mogelijk gezamenlijke huisvesting; 8. Een goede relatie van de partners met de gemeente.

^[1] <https://www.nji.nl/nl/De-Sterkste-Schakels-Wat-werkt-in-de-samenwerking-tussen-jeugdgezondheidszorg-wijkteams-en-onderwijs.pdf>

	Investeren in samenwerken is ook het organiseren van de randvoorwaarden: 1. Toegankelijkheid en beschikbaarheid van professionals (tijd); 2. Vastleggen afspraken; 3. Ontmoeting, overleg en uitwisseling; 4. Privacy-oplossingen.
--	--

Toeleiden naar Aanvullende Zorg

21	Indicaties Aanvullende Zorg
21.1	Opdrachtnemer kan toeleiden naar Aanvullende Zorg, zijnde de maatwerkvoorzieningen Wmo-begeleiding, Wmo-dagbesteding, kortdurend verblijf Wmo en Hulp bij het Huishouden. Deze laatste in afstemming met de Wmo-consulenten van gemeente Nijmegen.
21.2	Als een casus in aanmerking komt voor multidisciplinaire bespreking in een van de expertteams/casusoverleggen (zie bijlage 4), gaat Opdrachtnemer in principe pas over tot indicatiestelling na bespreking.
21.3	Een maatwerkvoorziening dient altijd inhoudelijk en financieel de best passende oplossing te zijn voor de inwoner/inwoner.
24	Consultatie & advies
	Opdrachtgever streeft naar matched care: tijdig de juiste hulp voor inwoners. Opdrachtnemer consulteert experts als dat nodig is voor een goede triage. Hierbij kan gedacht worden aan eigen experts en externe experts, zoals de interculturele consulenten van Bindkracht (bij inwoners met een migratieachtergrond), zorgaanbieders ⁵ of GGZ in de wijk.
25	Het onderzoek
25.1	De regels die het kader vormen voor het verstrekken van Aanvullende Zorg (maatwerkvoorzieningen) zijn opgenomen in de Wmo en de gemeentelijke Verordening- en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. In dit bestek is slechts een selectie van regels opgenomen. Opdrachtnemer moet ook hier niet genoemde regels uit de genoemde wet- en regelgeving respecteren.
25.2	Opdrachtnemer onderzoekt de hulpvraag aan de hand van ondergenoemd juridische afwegingskader onderzoek (eis 26) en juridische stappenplan onderzoek (eis 27). Het onderzoek naar de hulpvraag is afhankelijk van de hulpvraag meer of minder uitgebreid. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om het onderzoek proportioneel in te vullen: bij 'gemakkelijke' hulpvragen het onderzoek eenvoudig uitvoeren of zelfs geautomatiseerd, bij complexe hulpvragen het onderzoek diepgaand uitvoeren met 1 of meerdere gesprekken. Als de hulpvraag van de inwoner al genoegzaam bekend, en de inwoner ermee instemt, kan direct gestart worden met hulp zonder een onderzoek.
26	Juridische afwegingskader onderzoek
	Het juridische afwegingskader voor onderzoek naar de hulpvraag bestaat uit verschillende elementen: a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de inwoner; b. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van ouders van de inwoner; c. het gewenste resultaat van de hulpvraag; d. de mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, een algemene voorziening of algemeen gebruikelijke voorzieningen een oplossing voor de hulpvraag te vinden; e. de mogelijkheden om met mantelzorg, het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk een oplossing voor de hulpvraag te vinden;

⁵ zorgaanbieders van Aanvullende Zorg zijn beschikbaar voor consultatie en advies. Indien nodig kan Opdrachtnemer besluiten om een extern advies/second opinion van een zorgaanbieder opvragen.

	f. de mogelijkheden om door middel van voorliggende- of algemene voorzieningen door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, een oplossing voor de hulpvraag te vinden en de wijze waarop een mogelijk toe te kennen maatwerkvoorziening wordt afgestemd op andere voorzieningen op deze domeinen; g. de mogelijkheden om met een maatwerkvoorziening een oplossing voor de hulpvraag te vinden; h. welke bijdragen in de kosten de inwoner voor de maatschappelijke ondersteuning verschuldigd zal zijn, en; i. de mogelijkheid een pgb te verstrekken als de inwoner dit wenst, waarbij de inwoner in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die mogelijke keuze De elementen eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit het sociale netwerk en algemene voorzieningen (d t/m f) zijn onderling gelijkwaardig aan elkaar. <u>Algemene regel</u> Eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit het sociale netwerk en algemene voorzieningen (inclusief basishulp van het Breed Basisteam) zijn voorliggend aan, ofwel een afwijzingsgrond voor, een maatwerkvoorziening. Anders gezegd: als de hulpvraag kan worden opgelost door inzet van de elementen d t/m f, kan er geen maatwerkvoorziening worden verstrekt. Als basishulp de oplossing biedt voor de hulpvraag van de inwoner, start Opdrachtnemer basishulp op en wordt geen advies tot indicatie voor een maatwerkvoorziening afgegeven.
27	Stappenplan onderzoek
27.1	Het stappenplan is als volgt: 1. Vaststellen wat de hulpvraag is/welke deelhulpvragen er zijn 2. Vaststellen welke problemen zich als gevolg van punt 1 voordoen bij zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving. 3. Vaststellen welke activiteiten als gevolg van punt 2 ondersteuning behoeven op grond van de Wmo 2015. 4. Vaststellen in hoeverre punt 3 kan worden geboden middels de inzet van de eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere personen uit het sociale netwerk en voorliggende (algemene) voorzieningen (afwegingskader a t/m g). Dit varieert per persoon en wordt samen met de inwoner en het netwerk bepaald. 5. Vaststellen voor welke activiteiten een maatwerkvoorziening nodig is en hoeveel tijd dit per activiteit en opgeteld kost (frequentie x tijdseenheid) . 6. De duur van de maatwerkvoorziening vaststellen, rekening houdend met het perspectief (op verbetering, stabilisering, verslechtering) en de belasting van de herindicatie voor de inwoner. Bij een stabiel perspectief worden indicaties voor langere duur afgegeven. Voor het vaststellen van de gebruikelijke hulp (stap 5) is een protocol opgenomen in de beleidsregels Wmo en Jeugdhulp van gemeente Nijmegen.
27.2	Bij het vaststellen van de duur van de maatwerkvoorziening houdt Opdrachtnemer rekening met het perspectief (op verbetering, stabilisering, verslechtering) en de belasting van een herindicatie voor de inwoner. Bij een stabiel perspectief worden indicaties voor langere duur afgegeven. Bij indicaties voor langere duur heeft Opdrachtnemer periodiek contact met de inwoner om te evalueren hoe het gaat.
27.3	Bij het vaststellen van de omvang van de (opeenvolgende) maatwerkvoorziening neemt Opdrachtnemer de verzilvering van de eerdere indicatie in overweging.
28	Herindicatie

28.1	Als een inwoner een verlenging van een eerder verstrekte maatwerkvoorziening wenst, dient hij ten minste acht (8) weken voor afloop van de indicatie een verlenging aan te vragen bij Opdrachtnemer. Hierbij dient de inwoner (dan wel de pgb-beheerder als dat iemand anders is dan de inwoner) het evaluatieverslag bij te voegen dat hij samen met zijn zorgaanbieder heeft gemaakt.
28.2	Bij herindicatie voert Opdrachtnemer opnieuw een onderzoek uit. Aanvullend op bovengenoemd juridisch afwegingskader en stappenplan, evalueert Opdrachtnemer bij een herindicatie, samen met de inwoner, zijn netwerk en de eventuele pgb-beheerder de tevredenheid over de ontvangen ondersteuning en het realiseren van de oplossing voor de hulpvraag.
28.3	<u>Hardheidsclausule herindicatie</u> Opdrachtnemer kan van de algemene regel (zie afwegingskader onderzoek) afwijken als zij dit van belang acht voor de inwoner. Als bijvoorbeeld uit onderzoek blijkt dat de vertrouwensband met/continuïteit van de hulpverleningsrelatie met de huidige Professional van groot belang is voor het oplossen van de hulpvraag van de inwoner, weegt Opdrachtnemer dit mee in het advies om wel/geen maatwerkvoorziening te verstrekken. Opdrachtnemer schat zorgvuldig in of (g)een overdracht het oplossen van de hulpvraag zal belemmeren of bevorderen.
29	Het onderzoeksverslag
29.1	Het onderzoeksverslag is proportioneel en mag variëren in omvang naar gelang de ernst en zwaarte van de hulpvraag. Als het niet nodig is, wordt geen verslag gemaakt, mits de inwoner zich in de geboden oplossing kan vinden. Opdrachtnemer biedt de inwoner de mogelijkheid om wijzigingen of toevoegingen voor te stellen op het onderzoeksverslag. Deze vermeldt Opdrachtnemer in het onderzoeksverslag. In het onderzoeksverslag staat ook vermeld of de inwoner instemt met het onderzoeksverslag.
29.2	Opdrachtnemer deelt het onderzoeksverslag, gelijktijdig met het versturen van het advies naar de backoffice, met de inwoner en, in geval van zorg-in-natura, de zorgaanbieder(s). Dit zodat voor inwoner en zorgaanbieder(s) duidelijk is aan welke doelen zij verwacht worden te werken. Daarmee is het onderzoeksverslag de 'opdracht' voor zorgaanbieders.
29.3	Aan het aanpakken van (dreigende) financiële problemen/stress zijn, indien deze spelen, altijd expliciet doelen verbonden in het onderzoeksverslag.
29.4	Het realiseren van een zinvolle daginvulling staat, indien deze ontbreekt, altijd expliciet als doel in het onderzoeksverslag vermeldt, inclusief een streefdatum.
29.5	Als er zorgen zijn over veiligheid van inwoner en/of leden binnen het gezin, is het maken/uitvoeren van een veiligheidsplan een expliciet doel in het onderzoeksverslag.
29.6	Als Opdrachtnemer van oordeel is dat er voor het oplossen van een bepaalde (deel)hulpvraag kan worden toegewerkt naar lichtere vormen van zorg, naar gebruik van algemene- (gebruikelijke) voorzieningen, informele voorzieningen of deelname aan gewone maatschappelijke activiteiten/voorzieningen, of een voorziening op grond van een andere wet, staat het toewerken hiernaar expliciet als doel in het onderzoeksverslag vermeld inclusief een streefdatum. Dit zodat de inwoner en de zorgaanbieder weten waar ze naartoe werken.
29.7	Indien Opdrachtnemer een Casemanager dan wel Regisseur aanwijst in een casus, staat de naam van deze Professional (en de zorgaanbieder) en de afspraken over terugkoppeling expliciet in het onderzoeksverslag vermeldt.
30	Informatieplicht eigen bijdrage (Wmo)
	Als Opdrachtnemer tot de conclusie komt dat een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo, licht Opdrachtnemer de inwoner in over de eigen bijdrage: het abonnementstarief Wmo.
31	Informatieplicht keuzevrijheid
	Zodra Opdrachtnemer tot het oordeel komt dat een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, informeert Opdrachtnemer de inwoner over de keuzevrijheid die hij heeft. De inwoner mag een keuze maken tussen naar het oordeel van Opdrachtnemer passende, door de

	Opdrachtgever gecontracteerde, zorgaanbieders (zorg-in-natura). Ook mag de inwoner kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb), mits hij voldoet aan de pgb-voorwaarden.
32	Toetsen pgb-voorwaarden
32.1	Als een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij (voor de meeste maatwerkvoorzieningen) kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). Als een inwoner aangeeft te overwegen voor een pgb te kiezen, informeert Opdrachtnemer de inwoner in voor hem begrijpelijke taal over de rechten, plichten en mogelijke gevolgen van de keuze voor een pgb.
32.2	Als een inwoner aangeeft de maatwerkvoorziening middels een pgb te willen financieren, vraagt Opdrachtnemer de inwoner een pgb-plan te overleggen. Aan de hand van het pgb-plan en een gesprek beoordeelt Opdrachtnemer vervolgens of de inwoner voldoet aan de pgb-voorwaarden op het gebied van m.n. bekwaamheid (beheer) en kwaliteit (zie Verordening/beleidsregels).
32.3	Bij herindicatie beoordeelt Opdrachtnemer steekproefsgewijs of er (nog steeds) aan de pgb-voorwaarden wordt voldaan.
32.4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen initiatief nemen tot het (door)ontwikkelen dan wel gebruiken van een gewijzigd/ander instrument voor de toetsing van de pgb-voorwaarden. Opdrachtnemer kan het instrument (pgb-plan) alleen wijzigen na goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het gebruik van een ander instrument voor de toetsing van pgb-voorwaarden voor te schrijven.
33	Tijdigheid afhandelen melding
	Het afhandelen van een melding is het bieden van een passende oplossing. Een passende oplossing bestaat uit een of meerdere van onderstaande oplossingen: 1. het toeleiden naar een voorziening in de Sociale Basis of een andere voorliggende voorziening (onderwijs, Participatiewet, UWV, etc.); 2. het starten van basishulp; 3. het toeleiden naar de Wlz of Zvw; 4. het geven van een (positief of negatief) advies voor een indicatie voor Aanvullende Zorg aan Opdrachtgever. De wettelijke termijn voor het afhandelen van meldingen is 8 weken, waarvan 6 weken voor het onderzoek en 2 weken voor het afhandelen van de aanvraag. Dit betekent dat Opdrachtnemer, bij oplossing 4, uiterlijk 6 weken na binnenkomst van de melding het advies moet versturen aan Opdrachtgever. Daarmee heeft de backoffice van Opdrachtgever nog 2 weken de tijd om deze te verwerken in een beschikking. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever als deze termijn niet wordt gehaald.
34	Positief advies maatwerkvoorziening: productbestelling
	Bij een positief advies op een maatwerkvoorziening, verstuurt Opdrachtnemer een productbestelling naar de backoffice van Opdrachtgever. In de productbestelling (standaardformat) geeft Opdrachtnemer aan: 1. Ingangsdatum en duur van verstrekking 2. Type/bouwsteen (begeleiding/dagbesteding/kortdurend verblijf) 3. Omvang (eenheden) 4. Financieringsvorm (pgb of zorg-in-natura) 5. Ingeval van zorg-in-natura: de zorgaanbieder 6. Ingeval van pgb: de pgb-beheerder (indien van toepassing)
35	Negatief advies maatwerkvoorziening: afwijzingsgrond en motivatie
	Een inwoner heeft een beschikking nodig om bezwaar te kunnen maken tegen het niet (in de gewenste omvang) verstrekt krijgen van een maatwerkvoorziening. Bij een negatief advies op een maatwerkvoorziening, verstuurt Opdrachtnemer dit advies naar de backoffice van Opdrachtgever. Een negatief advies bestaat uit een juridische afwijzingsgrond en een inhoudelijke onderbouwing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledigheid en kwaliteit van negatieve adviezen. De

	backoffice van Opdrachtgever neemt deze adviezen zonder controle over. Dit betekent ook dat zij zonder tekstuele wijzigingen in de afwijzende beschikking landen die naar de inwoner wordt gestuurd.
36	Expertise adviezen
	Het bepalen en op de juiste wijze formuleren en onderbouwen van adviezen op maatwerkvoorzieningen vraagt om specifieke expertise. Elk advies vraagt hierbij om maatwerk. Opdrachtnemer dient deze expertise in principe binnen 1 jaar te hebben opgebouwd (zie 108.10). Opdrachtgever denkt hierbij aan juridisch onderlegde kwaliteitsmedewerkers.
37	Toeleiding bij Zorg in natura (ZIN)
37.1	Een goede triage vereist kennis van het aanbod van de verschillende zorgaanbieders. Opdrachtnemer waarborgt dat zijn Professionals over de kennis beschikken die noodzakelijk is om inwoners te ondersteunen in een goede keuze.
37.2	Het toeleiden van een inwoner naar een gecontracteerde zorgaanbieder betekent niet dat Opdrachtnemer geen contact houdt met de inwoner. Waar nodig blijft ze vinger aan de pols houden of meewerken of zelfs regievoeren. Hier worden afspraken over gemaakt met de andere betrokken Professionals.
37.3	Op de website van het ROB is een overzicht te vinden van gecontracteerde zorgaanbieders en bijbehorende productcodes die zij mogen leveren. Daarnaast geeft het een overzicht van onderaannemers per hoofdaannemer. Er worden regelmatig wijzigingen doorgevoerd in deze lijst. Het is belangrijk dat Professionals van Opdrachtnemer altijd uitgaan van de actuele (online) lijst.
38	Toeleiding bij Zorg in natura (ZIN) - veegcontracten
	In uitzonderingssituaties, waarin Opdrachtnemer oordeelt dat het benodigde aanbod niet gecontracteerd is, is het mogelijk om een contract ('veegcontract') met de niet-gecontracteerde zorgaanbieder af te sluiten voor een individuele inwoner. Opdrachtgever deelt het werkproces na gunning. Opdrachtgever gebruikt veegcontracten als input om ontbrekend aanbod te signaleren en eventueel te contracteren.
39	Geen toeleiding bij pgb
	De pgb-beheerder is verantwoordelijk voor het vinden van een passende zorgaanbieder en het maken van afspraken met de zorgaanbieder. De zorgaanbieder wordt niet betrokken of aangesproken door Opdrachtnemer. De aanwezigheid van de zorgaanbieder bij gesprekken met de inwoner en/of pgb-beheerder wordt niet toegestaan door Opdrachtnemer. Bij pgb is de beheerder het aanspreekpunt voor Opdrachtnemer. De beheerder is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie die nodig is ten behoeve van de (her)indicatiestelling (o.a. het evaluatieverslag).
40	Bezwaren inwoners indicaties
	Bezwaren van inwoners tegen beschikkingen worden beoordeeld door de afdeling Juridische Zaken van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer overlegt, op verzoek van Opdrachtgever, aanvullende informatie ten behoeve van de afhandeling van bezwaren. Opdrachtgever deelt de uitkomsten van bezwaren met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treft, waar nodig, verbetermaatregelen naar aanleiding hiervan.
41	Rol/positie ten opzichte van zorgaanbieders Aanvullende Zorg
41.1	De Opdrachtgever stelt informatie beschikbaar aan Opdrachtnemer zodat zij zicht heeft op wat er verwacht mag worden van zorgaanbieders. Opdrachtnemer heeft in haar rol van indicatiesteller een essentiële rol in het realiseren van betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van zorg. 1. Zij kennen de zorgaanbieders en kunnen inwoners goed adviseren welke zorgaanbieders geschikt zijn; 2. Zij stellen de doelen en de omvang van de indicaties voor Aanvullende Zorg; 3. Zij bewaken dat de Aanvullende Zorg zoveel mogelijk duurzaam wordt verankerd in de eigen leefomgeving. 4. Zij werken samen in het kader van 1G1P1R;

	5. Zij evalueren de hulptrajecten bij aanvragen tot herindicatie; 6. Zij reflecteren met spiegelrapportages over de omvang van de Aanvullende Zorg (in hun stadsdeel) en formuleren maatregelen om binnen budget te blijven.
41.2	<u>Aanspreken en opschalen</u> Wij verwachten dat Opdrachtnemer samenwerkingspartners, waaronder zorgaanbieders, aanspreekt als zij afspraken (bijv. rondom de samenwerking in een individuele casuïstiek) niet nakomen. Wij vinden het belangrijk dat Professionals hierin ondersteunt worden door Opdrachtnemer en kunnen escaleren binnen de organisatie van Opdrachtnemer als dit noodzakelijk is. Bij problemen in de samenwerking met samenwerkingspartners verwachten wij dat Opdrachtnemer in principe eerst zelf (schriftelijk) verbeterafspraken maakt en deze evalueert met desbetreffende partner alvorens op te schalen naar Opdrachtgever.
41.3	<u>Meesturen ten behoeve van kwaliteit en betaalbaarheid</u> Opdrachtnemer heeft de vrijheid om zorgvuldig te bepalen naar welke zorgaanbieders zij inwoners toeleidt. In deze afweging kan zij bijvoorbeeld cijfers over de trajectomvang en ervaringen met de mate waarin een zorgaanbieder gebiedsgericht werkt, betrekken. Uitgangspunt hierbij is dat Opdrachtnemer inwoners een keuze biedt tussen een aantal zorgaanbieders die passen bij de hulpvraag van de inwoner. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer gebruik maakt van de vrijheid die zij heeft. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn samen met de aanbieders van Aanvullende zorg verantwoordelijk voor het verbeteren van de toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van Aanvullende Zorg. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer hierop input levert en zelfstandig meestuur (middels indicatiestellen). Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan in overleg om de gezamenlijke sturing op de Aanvullende Zorg verder uit te werken.
41.4	<u>Signaleren, toezicht en handhaving</u> Opdrachtgever is aangesloten bij het Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ). Bij het RMZ kunnen inwoners, Professionals en verwijzers meldingen doen over (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen van zorgaanbieders. Er kunnen ook meldingen worden gedaan over pgb-beheerders. Het RMZ is niet voor signalen over onduidelijke regels, ontbrekend aanbod of financieringsvraagstukken. Deze signalen kunnen bij de Opdrachtgever worden gemeld. De Opdrachtgever verwacht dat Professionals van Opdrachtnemer op de hoogte zijn van het RMZ en, waar dat passend is, melden. Het RMZ koppelt altijd aan de melder terug of de melding wel of niet in behandeling wordt genomen. Er zijn (incidenteel) situaties denkbaar waarin de Opdrachtgever naar aanleiding van inspectierapporten handhavingsmaatregelen treft tegen een zorgaanbieder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een inwonersstop of, in het ergste geval, het ontbinden van het contract met de zorgaanbieder. Dergelijke maatregelen hebben gevolgen voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een contactpersoon beschikbaar die (in samenwerking met de Opdrachtgever en het RMZ): • bewustzijn bij Professionals inzake signalen van kwaliteitsproblemen en rechtmatigheidsproblemen (o.a. fraude) waarborgt; • eenduidigheid bij Professionals in de omgang met zorgaanbieders met problemen in de samenwerking of kwaliteit waarborgt; • meldingsbereidheid en de kwaliteit van meldingen Professionals waarborgt; • zorg draagt voor de implementatie van handhavingsmaatregelen of de opvolging van meldingen (denk aan een melding over een mogelijke niet-bekwame pgb-beheerder) bij Opdrachtnemer; • waar nodig input levert ten behoeve van de duiding van meldingen of voorbereiding van handhavingsmaatregelen. Bijv. advies over passende alternatieve zorgaanbieders als inwoners actief moeten worden overgedragen naar een zorgaanbieder;

41.5	Als Opdrachtnemer constateert dat een zorgaanbieder van Aanvullende Zorg niet meewerkt aan de overdracht van een inwoner naar Opdrachtnemer, en opschaling naar het operationeel management van zorgaanbieder geen uitkomst biedt, meldt zij dit bij het Regionaal Meldpunt Zorg.
42	Afstemming andere wetten
42.1	Opdrachtnemer beschikt over de kennis die nodig is om in te schatten of een inwoner in aanmerking komt voor hulp op grond van de Jeugdwet, Wmo, Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet Passend Onderwijs en de Participatiewet en is op de hoogte van de Verordening- en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Nijmegen.
42.2	Als een inwoner hulp ontvangt op grond van de Wlz bestaat er geen aanspraak om die hulp te ontvangen op grond van de Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Opdrachtnemer zet hulp op grond van de Wmo 2015 stop, zodra overdracht naar de organisatie die hulp biedt op grond van de Wlz is geregeld.
42.3	Als Opdrachtnemer inschat dat het waarschijnlijk is dat een inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, en deze ondersteuning nodig is om tot een oplossing van de hulpvraag van de inwoner te komen, begeleidt Opdrachtnemer de inwoner bij het aanvragen hiervan of spreekt zij met de reeds betrokken zorgaanbieder af dat de zorgaanbieder hierin begeleidt. Als deze aanvraag niet resulteert in ondersteuning vanuit eerdergenoemde wetten, bekijkt het Opdrachtnemer of de gevraagde ondersteuning in het kader van de Wmo kan worden geboden (middels basishulp of Aanvullende Zorg).
42.4	Als er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat een inwoner hulp op grond van de Wlz kan krijgen, maar weigert mee te werken aan het verkrijgen van deze hulp, bestaat er in beginsel geen recht op een voorziening op grond van de Wmo 2015.
43	Intrekken ambulante indicatie bij overdracht naar Beschermd Wonen
43.1	Als een Inwoner van ambulante begeleiding naar Beschermd Wonen overgaat, vervalt het recht op de ambulante indicatie 3 maanden na de toekenningsdatum van de Beschermd Wonen/Beschermd Thuis indicatie. Opdrachtnemer maakt afspraken met de Toegang Beschermd Wonen (GGD) om de ambulante indicatie tijdig in te trekken. Dit om een tijdige overdracht te waarborgen.
43.2	Opdrachtnemer informeert de backoffice van Opdrachtgever om de indicatie in te trekken. Over de wijze waarop worden nadere afspraken gemaakt.
44	Intrekken indicatie bij overdracht naar Opdrachtnemer
	Als een Inwoner van een zorgaanbieder van Aanvullende Zorg voor het einde van zijn indicatie overstapt naar Opdrachtnemer, vervalt het recht op die indicatie, tenzij deze indicatie betrekking heeft op ondersteuning die Opdrachtnemer niet overneemt. Opdrachtnemer verzoekt de backoffice van Opdrachtgever om de indicatie in te trekken. Over de wijze waarop worden nadere afspraken gemaakt.

Doorontwikkelen van het Nijmeegse sociaal domein op stads- en wijkniveau

45	Doorontwikkelen van het Nijmeegse sociaal domein op stads- en wijkniveau
45.1	Het gehele Nijmeegse sociaal domein, waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderdeel vanuit maken, moet doorontwikkelen om de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning voor Nijmegenaren te verbeteren en de doelen van de Opdracht te realiseren. Opdrachtgever wil in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer verdere stappen zetten in de doorontwikkeling. Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan de doorontwikkeling van het sociaal domein en past de uitvoering van de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de (gewenste) doorontwikkeling. Op de volgende thema's/onderdelen wordt in ieder geval een proactieve bijdrage van Opdrachtnemer verwacht (niet limitatief): • De uitwerking van de mogelijke doorontwikkelingen (zie bijlage 5 Offerteaanvraag); • De uitwerking van diverse doelen in monitoringsindicatoren (zie 103 en 107); • Doorontwikkeling expertteams/casusoverleggen (zie bijlage 4 Offerteaanvraag) • Het verbeteren van de samenwerking;

	• De stadsdeelagenda's en het hulpverleningsaanbod (zie 45.2); • Doorontwikkeling Keten Zorg & Veiligheid (zie 45.3); • Werken met ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en stagiaires (zie 45.4)
45.2	Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan <i>programmatische</i> afstemming en samenwerking op stadsdeel- en stedelijk niveau (stadsdeelagenda's m.n.). 1. Opdrachtnemer levert samen met partners (onder meer welzijn, onderwijs, sport, zorgaanbieders en gemeente) een proactieve bijdrage aan alle fasen van de totstandkoming en uitvoering van stadsdeelagenda's: analyse, visievorming en prioritering van thema's, uitvoering en evaluatie. De agenda's worden zo veel mogelijk geconcretiseerd en uitgevoerd op en rondom de vindplaatsen in de stadsdelen. Zo wordt de inclusie bevordert, de preventieve werking van de Sociale Basis maximaal benut en worden grotere problemen en de inzet van zware zorg voorkomen. 2. Ook dient dit proces bij te dragen aan vernieuwing van de Sociale Basis en het hulpverleningsaanbod. Opdrachtnemer levert daartoe, op basis van casusanalyses, onder meer informatie aan over vraagpatronen en trends en de mate waarin het aanbod voldoet. In afstemming met de partners wordt bekeken hoe het aanbod moet worden aangepast en bij welke partij(en) dat belegd gaat worden. 3. Tot slot dient dit proces bij te dragen aan een steeds reëlere verdeling van de budgetten over de stadsdelen van de gemeente.
45.3	Landelijk wordt nagedacht of hoe de keten Zorg & Veiligheid, verbeterd kan worden. Opdrachtnemer participeert samen met Opdrachtgever en andere relevante partijen in trajecten om deze landelijke ontwikkelingen door te vertalen naar de gemeente Nijmegen en regio Rijk van Nijmegen. Ook werkt Opdrachtnemer samen in de keten Zorg & Veiligheid om een eenduidige veiligheidsbeoordeling te realiseren.
45.4	In samenwerking met bestaande initiatieven in stad en wijk, ontwikkelt Opdrachtnemer het werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Opdrachtnemer heeft een visie op rollen van ervaringsdeskundigheid en zorgt voor bijhorende facilitering. In ieder team participeert minimaal één ervaringsdeskundige.
45.5	Op verzoek van Opdrachtgever participeert Opdrachtnemer in (ontwikkel)projecten of gesprekken (bijv. lokale netwerkgesprekken of contractmanagementgesprekken met zorgaanbieders).
45.6	Opdrachtnemer heeft mogelijk ook ideeën die niet in de Aanbestedingsstukken worden genoemd. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd deze ideeën gedurende de looptijd van de Overeenkomst te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is geïnteresseerd in de kansen die de Opdrachtnemer ziet om de toegankelijkheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de ondersteuning van Nijmegenaren te verbeteren en de transformatiedoelstellingen te realiseren

Toegankelijkheid

46	Zichtbaarheid & toegankelijkheid
46.1	Professionals van Opdrachtnemer hebben goed contact met vindplaatsen zoals huisartsen en werken vanuit wijkcentra waar ook de Stips (zie 47), Financieel expert in de wijk (FEW) en contactpersonen van het werkbedrijf aanwezig zijn. Zij werken outreachend, zijn bekend in het netwerk en daardoor zeer laagdrempelig. Door hun aanwezigheid kunnen deze Professionals in een vroeg stadium zaken signaleren en kleine vragen opvangen. Binnen hun presentie-uren kunnen ze ook aanschuiven bij (multidisciplinaire) overleggen.
46.2	Opdrachtnemer treedt onder één naam naar buiten zodat het voor inwoners en samenwerkingspartners duidelijk is waar ze moeten zijn. Er wordt gebouwd aan een sterk merk met grote herkenbaarheid en zichtbaarheid. Opdrachtgever bepaalt de merknaam.
46.3	Opdrachtnemer heeft een professionele website. Alle informatie die van belang is voor inwoners (denk bijv. aan klachtenregeling) en samenwerkingspartners is te vinden op de website. Uiterlijk 2 weken

	voor de start van de dienstverlening (15 december 2021) heeft Opdrachtnemer een professionele website.
46.4	Voor inwoners en samenwerkingspartners is duidelijk hoe en wanneer Opdrachtnemer bereikbaar en toegankelijk is. Opdrachtnemer is telefonisch op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren. Ook is Opdrachtnemer via mail bereikbaar.
46.5	Opdrachtnemer heeft oplossingen voor het bereiken van inwoners met een fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking.
47	Aansluiting Stips
	Voor de inloof functie wordt aangesloten bij de Stips. Opdrachtnemer zorgt voor een goede aansluiting en bereikbaarheid.
48	Locaties
48.1	Waar mogelijk en beschikbaar gebruikt Opdrachtnemer de gemeentelijke accommodaties als kantoorruimte (werkplek en overleg ruimtes) en ontmoetingsplek (voor inwoners en andere Professionals).
48.2	Opdrachtnemer faciliteert Professionals in flexibel en outreachend werken: bij de inwoner thuis, op de vindplaatsen, in wijken en op locatie bij samenwerkingspartners.
48.3	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan de wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de (brand)veiligheid en hygiëne.
49	Toegang & hoogwaardige screening
49.1	De basishulp wordt aangeboden als algemene voorziening en is vrij toegankelijk.
49.2	Opdrachtnemer informeert de inwoner voorafgaand aan het eerste gesprek schriftelijk en mondeling in begrijpelijke taal (B1 en anderstalig nog te bepalen) over zijn werkwijze en de rechten/mogelijkheden die de inwoner heeft, zoals: • De mogelijkheid om personen uit hun sociaal netwerk te betrekken bij gesprekken met Opdrachtnemer; • het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning gedurende de ondersteuning. Opdrachtnemer deelt de contactgegevens van de lokale organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden; • De mogelijkheid om een klacht in te dienen; • De keuzevrijheid tussen Professionals binnen de Opdrachtnemer; • De mogelijkheid om Aanvullende Zorg (een maatwerkvoorziening) aan te vragen als men zich niet kan vinden in basishulp als oplossing; • Bij Aanvullende Zorg (een maatwerkvoorziening) de keuzevrijheid tussen zorg-in-natura en, mits wordt voldaan aan de pgb-voorwaarden, een pgb; • Bij Aanvullende Zorg (een maatwerkvoorziening): de keuzevrijheid tussen door de Opdrachtgever gecontracteerde (zorg-in-natura) zorgaanbieders; • Bij Aanvullende Zorg in het kader van de Wmo: het abonnementstarief Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat informatie over de werkwijze van en de rechten/mogelijkheden van inwoners in relatie tot Opdrachtnemer ook eenvoudig te vinden is op zijn website.
49.3	Opdrachtnemer organiseert een hoogwaardige screening. Bij het kwalitatief contactmoment wordt gescreend: • wat de aard en urgentie is van de hulpvraag; • of voorzieningen in de Sociale Basis de oplossing kunnen bieden voor de hulpvraag van het gezin. Als dit (deels) het geval is, wordt het gezin doorgeleid naar dit aanbod; • of Opdrachtnemer (middels basishulp of Toeleiding naar Aanvullende Zorg) de oplossing kan bieden voor de hulpvraag van het gezin. Als dit het geval is, start Opdrachtnemer een onderzoek.

49.4	Als Opdrachtnemer (deels) een oplossing kan bieden voor de hulpvraag van de inwoner, wordt er een Professional gekoppeld aan de inwoner. Deze Professional biedt basishulp aan de inwoner en leidt de inwoner daarnaast indien mogelijk toe naar voorzieningen in de Sociale Basis. Bij de toewijzing van inwoners aan een Professional, houdt Opdrachtnemer rekening met de hulpvraag alsmede de specifieke achtergrond van de inwoner. Opdrachtnemer houdt bijvoorbeeld rekening met de moedertaal van de inwoner.
50	Tijdigheid van hulp
50.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor verantwoorde wachttijden voor inwoners. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate screening van de aard en urgentie van de hulpvraag en daarmee de prioritering van de zorg. Opdrachtnemer pleegt wachtlijstbeheer en houdt de urgentie in de gaten. Opdrachtnemer informeert de inwoner, zodra hij op de wachtlijst komt, over wie hij kan benaderen als zijn toestand in de periode tot de start van ondersteuning verergert. Opdrachtnemer beperkt wachttijden zoveel mogelijk tot maximaal vier weken en accepteert geen wachttijden bij urgente problemen. Urgente problemen betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van crisis of spoed.
50.2	Uitgangspunten voor de tijdigheid uitgedrukt in termijnen van contact. 1. Binnen 48 uur na melding is er een bevestiging naar de aanmelder. 2. Binnen 5 werkdagen na melding is er een kwalitatief contactmoment met de inwoner. 3. Binnen 14 dagen start de basishulp (het streven op lange termijn is dit te verkorten naar 5 dagen)
50.3	De norm voor Opdrachtnemer is dat de basishulp binnen 14 dagen voor 80% van de Inwoners start.

Kwaliteit

51	Klachtenregeling
51.1	Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in de bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Opdrachtnemer stelt een klachtencommissie in (of sluit zich hierbij aan) die de onafhankelijke afhandeling van klachten in tweede aanleg mogelijk maakt. Opdrachtnemer informeert inwoners en hun betrokken naasten actief over de klachtenregeling en toegang tot de klachtencommissie.
51.2	De klachtenregeling is ook toegankelijk voor samenwerkingspartners.
52	Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wmo)
52.1	Cliënten kunnen bij vragen of problemen in de zoektocht naar hulp en ondersteuning een beroep doen op onafhankelijke, professionele cliëntondersteuning.
52.2	Opdrachtnemer stelt personen van de onafhankelijke professionele ondersteunende organisaties in staat hun taak uit te oefenen. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat inwoners zelfstandig, zonder tussenkomst van derden, contact kunnen hebben met de deze organisaties.
53	Medezeggenschap
	Opdrachtnemer hanteert een regeling voor medezeggenschap die inwoners in staat stelt advies uit te brengen over voorgenomen besluiten die voor inwoners van belang zijn. Opdrachtnemer stelt een cliëntenraad in. Aan medezeggenschap wordt invulling gegeven in lijn met de grondbeginselen van het 'VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap'.
54	Kwaliteitsbewaking
54.1	Doel is dat de kwaliteit van de basishulp en indicatie(stelling) hoog is, zowel qua rechtmatigheid ⁶ als doelmatigheid. Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit door aantoonbaar met een kwaliteitssysteem te werken. Opdrachtgever verstaat hieronder het volgende: er is in ieder geval een kwaliteitsfunctionaris aangesteld en er is een goed

⁶ Onder rechtmatigheid wordt verstaan het handelen in lijn met wet- en regelgeving en het contract met de Opdrachtgever.

	kwaliteitshandboek waarin alle bedrijfsprocessen staan beschreven. Dit kwaliteitshandboek wordt actueel gehouden en is goed geïmplementeerd. Implementatie wil in ieder geval zeggen dat het management en uitvoerende Professionals kunnen vertellen wat er in het handboek staat en voor ingewikkelde zaken (b.v. suïcidepreventie) ook getraind zijn om de protocollen uit te kunnen voeren. Implementatie wil ook in ieder geval zeggen dat het management, de bestuurders en interne kwaliteitsmedewerkers en -toezichthouders het handboek onderschrijven en de organisatie in de lijn van het handboek controleren en (bij)sturen. Dit aan de hand van een actueel goed en geïmplementeerd controleplan en een kwaliteitstoets. Inwoners ervaren het kwaliteitssysteem: zij merken bijvoorbeeld dat zij een kundige, goed geïnformeerde Professional krijgen, dat zaken efficiënt geregeld worden, dat er een snel en goed antwoord komt op hun vragen en dat klachten naar tevredenheid worden opgelost.
54.2	In het primaire proces rondom indicatiestellen verwachten we in ieder geval de toepassing van het vier-ogen principe bij afwijzingen, grote indicaties. Opdrachtnemer toetst en analyseert (bijv. middels casusanalyse) de kwaliteit van (de adviezen voor) indicaties. Hierbij maakt zij ook gebruik van de informatie over aantal, aard en omvang van indicaties voor Aanvullende Zorg die Opdrachtgever terugkoppelt aan Opdrachtnemer (zie ook 41).
54.3	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever in ieder geval jaarlijks inzicht in het controleplan en de uitkomsten van de controle (zie monitoring).
55	Verantwoorde goede hulp
	Opdrachtnemer verleent kwalitatief goede hulp. De hulp wordt in ieder geval: • veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleend; • afgestemd op de reële behoefte van de inwoner op andere vormen van zorg of hulp die de inwoner ontvangt; • verleend in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
56	Diversiteit en LHBTI- en cultuursensitief werken
56.1	Opdrachtgever hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Het doel is inclusie van alle diverse doelgroepen in de Nijmeegse samenleving. Opdrachtnemer hanteert daarbij een aantal good practices. 1. Opdrachtnemer heeft een visie op diversiteit en cultuursensitief werken en deze is vastgelegd in beleid en personeelsbeleid. 2. Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid, bereikbaarheid en effectiviteit van de zorg voor inwoners ongeacht hun achtergrond (cultuur, gender, geloof, etniciteit, seksuele oriëntatie etc.). ook als dat een aanpassingen vereist van de werkwijze. 3. Opdrachtnemer waarborgt cultuurbewustzijn/-sensitiviteit (het bewustzijn dat de eigen normen en waarden niet voor iedereen gelden) en cultuursensitief werken door de Professionals. Een Professional die cultuursensitief is sluit aan op de (door cultuur beïnvloede) wensen en behoeften van inwoners en beschikt over voldoende interculturele competenties (bewustzijn, kennis en vaardigheden) om met diverse doelgroepen te werken. Bijvoorbeeld: bewustzijn eigen culturele identiteit, kennis van wij- vs. ik-cultuur en interculturele communicatievaardigheden. Professionals die cultuursensitief werken hebben niet alleen kennis van inwoners met een andere culturele achtergrond dan de eigen, maar maken ook écht contact met deze inwoners om gezamenlijk, in dialoog, persoonsgerichte en cultuursensitieve zorg mogelijk te maken. De gevraagde sensitiviteit geldt ook voor inwoners uit de straatcultuur, die gekenmerkt worden door een relatief gebrekkige motivatie en wantrouwen jegens instituties. 4. Opdrachtnemer waarborgt LHBTQI-sensitief werken door de Professionals. Professionals hebben kennis van gezins- en familievormen die samenhangen met de seksuele oriëntatie van één of meerdere ouders en maken dat zichtbaar in hun houding en communicatie. Zij

	hebben kennis van genderdiversiteit, transitieprocessen en de verschillende manieren waarop genderdiversiteit wordt beleefd en geuit. Zij zijn zich bewust van de maatschappelijke positie van LHBTQI-ers en de invloed daarvan op het persoonlijk leven.
56.2	Opdrachtnemer wijst een aandachtsfunctionaris Diversiteit aan die bewustzijn en sensitiviteit t.a.v. diversiteit waarborgt en die in samenwerking met bestaande initiatieven in stad en wijk het diversiteit-sensitief werken (verder) ontwikkelt gericht op inclusie van alle doelgroepen.
56.3	Opdrachtnemer is bekend met organisaties en specialisten in cultuur/LHBTI-sensitief werken en cultuur/LHBTI-specifieke problemen en zet deze waar nodig ook in.
56.4	Indien nodig schakelt Opdrachtnemer conform de 'kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg' een tolk in. Kern van deze norm is dat een Professional bij een anderstalige inwoner inschat of de taalbarrière het verlenen van adequate ondersteuning in de weg staat én of er een <i>professionele</i> tolk nodig is om tot een effectieve communicatie te komen. In een aantal situaties is het noodzakelijk een professionele tolk in te zetten. In andere situaties volstaat een informele tolk. Professionals van Opdrachtnemer kunnen inschatten in welke situaties een (professionele) tolk nodig is.
56.5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de inzet en financiering van interculturele consulenten (Bindkracht), het Netwerk Cultuursensitief Werken ⁷ en tolken.
57	Cliënttevredenheid & -ervaringen
	Opdrachtnemer monitort de tevredenheid en ervaringen van Cliënten en hun naasten en gebruikt deze om de dienstverlening te verbeteren. Opdrachtnemer haalt hiertoe ervaringen van inwoners en hun naasten op binnen het primaire proces en voert waar nodig en gewenst aanvullend onderzoek uit (denk aan ervaringswijzer, enquêtes, interviews, focusgroepen en storytelling). Hierbij wordt rekening gehouden met inwoners bij wie sprake is van laaggeletterdheid en beperkte beheersing van de Nederlandse taal.
58	Medewerkerstevredenheid
	Opdrachtnemer monitort de tevredenheid en ervaringen van Professionals en gebruikt deze ervaringen om de dienstverlening en het werkgeverschap te verbeteren. Opdrachtnemer laat hiertoe in ieder geval periodiek onafhankelijk onderzoek uitvoeren. Professionals van de grootste onderaannemers worden hierbij betrokken.
59	Continuïteit personeel
	Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen inwoners en Professional. Personele wisselingen worden zoveel mogelijk beperkt om dit te realiseren. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde Professional in bij een Inwoner. Opdrachtnemer waarborgt een warme overdracht bij een wisseling van Professionals.
60	Acceptatieplicht
	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, tenzij er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de inwoner en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende hulp te bieden aan desbetreffende inwoner. Daar waar een samenwerkingspartner de gevraagde hulp kan bieden, draagt Opdrachtnemer de inwoner over aan de samenwerkingspartner.
61	Zorgverantwoordelijkheid
61.1	Opdrachtnemer heeft zorgverantwoordelijkheid voor de inwoners: 1. Die op de wachtlijst staan. Hiervoor dient Opdrachtnemer zicht te hebben en houden op de aard en urgentie van de hulpvragen van inwoners op de wachtlijst; 2. Die ze basishulp biedt. Hiertoe dient Opdrachtnemer zijn organisatie zodanig in te richten dat Professionals over die informatie en consultatiemogelijkheden beschikken die zij nodig hebben om de best mogelijke keuzes te maken in hun handelen.

⁷ <https://netwerkcultuursensitiefwerken.nl/>

	Als Opdrachtnemer een inwoner overdraagt aan een samenwerkingspartner, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle noodzakelijke informatie waarover zij beschikt wordt overgedragen.
61.2	Indien de Overeenkomst op enige manier beëindigt, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor Inwoners te realiseren. Inwoners worden hierbij uitsluitend overgedragen naar zorgaanbieders die naar het oordeel van een door Opdrachtgever aangewezen verwijzer oplossingen bieden voor de hulpvragen van deze Inwoners. Indien Professionals van Opdrachtnemer in verband met de beëindiging van de Overeenkomst overgaan naar een andere door Opdrachtgever gecontracteerde zorgaanbieder en deze zorgaanbieder naar het oordeel van een door de Opdrachtgever aangewezen verwijzer een oplossing biedt voor de hulpvraag van de betrokken Inwoners, biedt Opdrachtnemer deze Inwoners de keuze tussen 1) het volgen van hun huidige Professional (huidige hulpverlener) naar deze zorgaanbieder of 2) overdracht naar een andere Professional (van een andere zorgaanbieder). In dergelijke situaties treedt Opdrachtnemer in overleg met de betrokken zorgaanbieder om de bestaande hulpverleningsrelatie te continueren. Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening voor alle Inwoners die nog niet zijn overgedragen tot en met de einddatum van de Overeenkomst. Indien er inwoners woonachtig zijn in woningen of voorzieningen van Opdrachtnemer, of in woningen waarbij bepaalt is dat de huurovereenkomst gekoppeld is aan de afname van zorg van Opdrachtnemer, draagt Opdrachtnemer (in overleg en afstemming met Opdrachtgever) er zorg voor dat er geen gedwongen verhuizingen plaats hoeven te vinden: de zorg wordt overgedragen aan een andere Opdrachtnemer.
62	Overdracht Inwoners
62.1	Opdrachtnemer werkt in de overdracht van Inwoners in de overgangsperiode conform de overgangsregeling bepaald in de Aanbestedingsstukken.
62.2	Bij de overdracht van een Inwoner van/naar Opdrachtnemer, draagt Opdrachtnemer zorg voor een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht van en ononderbroken voortzetting van ondersteuning voor Inwoners, ongeacht de keuze van Inwoners voor een andere zorgaanbieder en onverminderd eventuele beperkende afspraken in bijvoorbeeld arbeids- of samenwerkingsovereenkomsten.
62.3	Als er op enig moment professionals van andere zorgaanbieders over naar Opdrachtnemer, treedt Opdrachtnemer met deze zorgaanbieder in overleg om het zoveel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen Professionals en Inwoners te realiseren.
63	(voor)tijdig beëindigen basishulp
63.1	Opdrachtnemer kan de basishulp aan een inwoner beëindigen zodra er een oplossing is gerealiseerd voor de hulpvraag van de inwoner of de inwoner volledig is overgedragen aan een samenwerkingspartner. In alle overige situaties waarin de basishulp wordt beëindigd, spreken we van voortijdige beëindiging. Hieronder verstaan we ook het tijdelijk opschorten van de basishulp.
63.2	Voortijdige beëindiging van basishulp aan een gezin is uitsluitend mogelijk als daar zwaarwegende redenen voor bestaan die verband houden met de omstandigheden van de inwoner en op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd dat deze de basishulp voortzet. Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan: • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de inwoner en/of zijn netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere inwoners en/of personeel in gevaar zijn; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere inwoners en/of personeel; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen

63.3	Daar waar een samenwerkingspartner de hulp kan voortzetten, beëindigt Opdrachtnemer de basishulp pas nadat zij de inwoner heeft overgedragen aan de samenwerkingspartner en bevordert zij de continuïteit van hulp.
63.4	Opdrachtnemer stemt af met het regieteam of Meldpunt Bijzondere Zorg/het Interventieteam wanneer er sprake is of dreigt te zijn van zorgweigerig waardoor er geen of onvoldoende hulp kan worden verleend.
63.5	Bij (voortijdige) beëindiging van de hulp stelt Opdrachtnemer de reden voor de beëindiging in samenspraak met de inwoner vast. Deze legt zij vast.
63.6	Als een zorgaanbieder van Aanvullende Zorg na de intake op enig moment tot de conclusie komt dat hij een inwoner niet (binnen een verantwoorde termijn/langer) passende ondersteuning kan bieden, dient hij Opdrachtnemer hierover te informeren en een passend alternatief te organiseren. Opdrachtnemer dient in deze situatie beschikbaar te zijn voor de zorgaanbieder voor intercollegiaal advies en het omzetten van de indicatie naar de nieuwe zorgaanbieder.
64	Meldplichten zorg
64.1	<u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Opdrachtnemer hanteert een 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en bevordert het gebruik en de kennis van de Meldcode onder Professionals. Opdrachtnemer wijst ten minste één aandachtsfunctionaris aan die lid is van de landelijke vakgroep aandachtsfunctionarissen kindermishandeling (LVAK). Deze aandachtsfunctionaris waarborgt de implementatie van de Meldcode in Opdrachtnemer, is aanspreekpunt voor de zorg- en veiligheidspartners in het kader van de aanpak van huiselijk geweld. Ook is de aandachtsfunctionaris bekend met de specialisten die kunnen worden ingeschakeld voor specifieke vormen van huiselijk geweld.
64.2	<u>Verwijsindex Jeugdwet</u> Opdrachtnemer is aangesloten op de Verwijsindex en wijst een aandachtsfunctionaris aan die het gebruik van de Verwijsindex in de organisatie waarborgt.
64.3	<u>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer meldt datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
64.4	<u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Opdrachtnemer is bekend en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van het Wmo-toezicht (GGD) en Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweldsincidenten ⁸ zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 3 werkdagen) bij de toezichthouder en Opdrachtgever. Dit laatste in verband met de coördinatie van (dreigende) maatschappelijke onrust ⁹ en/of (verwachte) media-aandacht. Opdrachtnemer wijst een aandachtsfunctionaris die de implementatie van de genoemde protocollen in Opdrachtnemer waarborgt en aanspreekpunt bij voorkomende calamiteiten en geweldsincidenten.
65	Meldplichten overig
65.1	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op de hoogte van: • Meldingen van Opdrachtnemer bij de Autoriteit Persoonsgegevens; • Meldingen van Opdrachtnemer bij het Wmo-toezicht; • Elk onderzoek dat door een derde (o.a. Opdrachtgever, toezichthouder, Justitie, Belastingdienst etc.) wordt gestart naar Opdrachtnemer; • Elk definitief rapport dat door een derde is opgesteld over Opdrachtnemer; • Elke maatregel die een derde treft jegens Opdrachtnemer; • Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht;

⁸ Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een inwoner heeft geleid. Een geweldsincident is: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een inwoner, alsmede geweld jegens een inwoner, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere inwoner met wie de inwoner gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.

⁹ 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'.

	• Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Overeenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Overeenkomst zouden kunnen leiden; • Fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen;
65.2	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van: • Voorgenomen wijzigingen in de netwerkkaart; • Voorgenomen wisselingen in sleutelfunctionarissen; • Wisselingen van personen die lid zijn van het toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer.

Personeel

66	Algemeen
	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Professionals (voor zover relevant) op de hoogte zijn van de contractuele bepalingen en afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
67	Vergewisplicht personeel
	Opdrachtnemer onderzoekt de geschiktheid van personen (inclusief uitzendkrachten) die zij wil inschakelen om beroepsmatig zorg te verlenen. Opdrachtnemer doet navraag bij eerdere werkgevers, raadpleegt beroepsregisters (indien van toepassing), vraagt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), raadpleegt (indien mogelijk) het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn, en doet, waar passend, navraag bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), het Wmo-toezicht dan wel het Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ).
68	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' van personen die gedurende de looptijd van de overeenkomst beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met inwoners. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden van de medewerker. Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
69	Overname van Professionals
69.1	Concreet brengt de overnameverplichting met zich mee dat Opdrachtnemer zich verplicht om het personeel dat de subsidietaken op 1 januari 2022 uitvoert (de betrokken werknemers) over te nemen op basis van de voor hun geldende arbeidsvoorwaarden. Daarvoor biedt Opdrachtnemer uiterlijk op 1 november 2021 de dan bekende betrokken werknemers van de genoemde zittende aanbieders een schriftelijke arbeidsovereenkomst aan bij de Opdrachtnemer (zijnde de rechtspersoon die de opdracht gaat uitvoeren), tegen tenminste dezelfde arbeidsvoorwaarden. Onder dezelfde arbeidsvoorwaarden wordt verstaan de op 1 januari 2022 bij de huidige werkgever opgebouwde diensttijd, de bestaande arbeidsomvang (voor zover deze flexibel is, het gemiddelde aantal uur dat de betrokken werknemer in de drie maanden voorafgaande aan 1 januari 2022 heeft gewerkt) en hetzelfde salaris, inclusief alle vaste emolumenten. Omdat u uiterlijk 1 november 2021 de betrokken medewerkers (voor zover bekend) een aanbod moet doen, voeren wij in 3-4 MAANDEN DAARVOOR nog een peiling uit.
69.2	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat hulpverleningsrelaties zoveel mogelijk worden gecontinueerd en dat lokale Professionals en netwerken zoveel mogelijk blijven behouden. Ook vindt Opdrachtgever het belangrijk dat Professionals zo spoedig mogelijk duidelijkheid/zekerheid krijgen over hun toekomst. In dit kader verwacht Opdrachtgever het volgende: • Opdrachtnemer spant zich zoveel mogelijk in om waar van toepassing door middel van het overleg, zoals bedoeld in artikel 2.6.5 Wmo, de overname van betrokken Professionals en het voortzetten van bestaande relaties tussen Professionals en Cliënten te realiseren. • Opdrachtnemer handelt rondom de overname van personeel conform de Wet overgang van ondernemingen en de verschillende mogelijk toepasselijke cao's. Opdrachtgever schrijft een overnameverplichting voor ter zake van de medewerkers die ingezet worden op een aantal taken bij de huidige sociale wijkteams, zoals hierna omschreven. De achtergrond van deze overnameverplichting komt uit de volgende overweging: alle genoemde taken worden nu uitgevoerd als een economisch zelfstandige eenheid en gaan per 1 januari 2022 volledig en op

	vergelijkbare wijze over. Deze overnameverplichting geeft zekerheid aan het personeel en inzicht in de personele lasten voor de Inschrijvers. • Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan hoe zij aan deze verplichtingen voldoet.
70	Deskundigheid Professionals - Veiligheid
70.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er voldoende Professionals beschikbaar zijn om inwoners /stellen die worden overgedragen vanuit Veilig Thuis op te pakken. Deze Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van het huishouden en onderhouden hiertoe contact met alle leden van het huishouden en alle betrokken Professionals. De Professionals die casussen vanuit Veilig Thuis oppakken, hebben, aanvullend op het genoemde bij 71, kennis van de samenwerkingsafspraken met Veilig Thuis en homogeweld. Ook zijn deze Professionals In staat om: 1. een veiligheidsbeoordeling te maken. Professionals kennen de instrumenten voor veiligheidsbeoordeling die gebruikt worden door (belangrijke) samenwerkingspartners en weten hoe deze zich verhouden tot het eigen instrument; 2. veiligheidsplannen op te stellen, de door Veilig Thuis geformuleerde veiligheidsvoorwaarden hierin te vertalen, en het veiligheidsplan uit te voeren; 3. geweld te bespreken met alle betrokkenen; 4. outreachend aan te sluiten bij inwoners en te ondersteunen bij de formulering van de hulpvraag; 5. zorgen dat er in het plan van aanpak aandacht is voor de onderliggende problemen van het geweld (hulpverlenings- en herstelplan ¹⁰); 6. de sociale steunstructuur van de inwoner te betrekken en te steunen in het zorgen voor acute veiligheid en het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid; 7. tijdig systeemgerichte (gespecialiseerde) hulpverlening in te zetten (of toe te leiden) gerelateerd aan problemen die vaak (direct of indirect) samenhangen met huiselijk geweld en kindermishandeling, o.a. LVB, GGZ- en verslavingsproblemen maar ook huisvesting en inkomen; 8. tijdig gespecialiseerde hulp in te zetten (of toe te leiden), om te herstellen van de gevolgen van het geweld (bijvoorbeeld traumabehandeling).
71	Deskundigheid Professionals
	Opdrachtnemer zet voldoende- en bekwame, bevoegde en deskundige Professionals in. Professionals beschikken over die deskundigheid die nodig is om de werkzaamheden op zodanige manier uit te voeren dat de uitgangspunten, doelstellingen, resultaten zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken worden gerealiseerd. Dit betekent onder andere dat: 1. Professionals werken conform de Uitgangspunten basishulp met kennis en vaardigheden over o.a. - o integraal over de leefdomeinen heen werken; - o aansluiten op de hulpvraag en de eigen achtergrond wat betreft persoonlijkheid, taal, etniciteit, culturele achtergrond, geloofsovertuiging, seksuele oriëntatie en genderidentiteit; - o werken volgens 1 Gezin - 1 Plan - 1 Regisseur en nemen verantwoordelijkheid in de samenwerking en investeren in de samenwerkingsrelaties; - o werken groepsgericht waar mogelijk en wenselijk; 2. Professionals beschikken over een deskundig en kostenbewust afwegingskader voor de inschatting hoe inwoners het beste geholpen kunnen worden (zie hieronder Knip, afwegingskader, caseload), - o Ze kennen de voorzieningen in de Sociale Basis, de Aanvullende Zorg, Zvw en Wlz; - o Ze beschikken over alle deskundigheid die nodig is om zelf de veelvoorkomende hulpvragen op te lossen, creatief en kostenbewust;

¹⁰ https://vng.nl/files/vng/201605_visiedocument_gefaseerde_ketensamenwerkingvogtlander_van_arum_0.pdf

	○ Ze kennen de grenzen van hun deskundigheid en schakelen waar nodig deskundigheid van anderen (intern of extern) in; 3. Professionals werken generalistisch en hebben daarnaast één of meer specifieke vakgebieden/deskundigheden (T-shaped). Denk bij specifieke kennis aan bijvoorbeeld huiselijk geweld, NAH, psychische/psychiatrische problemen, casusregie, procesregie of het beoordelen van pgb-bekwaamheid;
72	Knip, afwegingskader, caseload
72.1	De knip is de verdeling van inwoners over eerstelijns (Opdrachtnemer) en tweedelijns (Aanvullende zorg). De ambitie is dat minstens 80% van de inwoners met een hulpvraag kan worden geholpen zónder de inzet van maatwerkvoorzieningen oftewel mét de inzet van Opdrachtnemer en de Sociale Basis. Uitgangspunt is dat alle veelvoorkomende hulpvragen door Opdrachtnemer of de Sociale Basis worden opgepakt. De Aanvullende Zorg wordt ingezet voor een breed scala aan weinig voorkomende problemen, problemen waarvoor de deskundigheid schaars is en problemen die beter passen bij zorgaanbieders door de benodigde intensiteit aan zorg, planbaarheid daarvan of benodigde veiligheidsmaatregelen. De Knip moet zich in de praktijk uitkristalliseren.
72.2	Het vakmanschap van Professionals omvat een deskundig maar ook kostenbewust afwegingskader voor de hulpvraag van de gezinnen en het maken van de Knip. Dit afwegingskader omvat: a) De deskundigheid om de aard, ernst en complexiteit van de hulpvragen en context van de inwoner te doorgronden (triage) en daarbij te weten waar ze deskundigheid van anderen (intern of extern) moeten inschakelen voor consultatie; b) De deskundigheid om het juridisch afwegingskader en stappenplan te doorlopen en daarbij een zorgvuldige keuze te maken welke variëteit aan oplossingen kan worden ingezet (niet-zorgoplossingen, Sociale Basis, Aanvullende zorg enz.) en welke samenwerkingspartners er nodig zijn; c) De deskundigheid om in te schatten in welke gevallen Aanvullende Zorg nodig is en specifiek: a. welke zorg (product) nodig is; b. in welke omvang (duur en uren) zorg nodig is; c. welke zorgaanbieders van Aanvullende Zorg bij welke hulpvragen passen; d. wanneer de Aanvullende Zorg beëindigd kan worden. d) De deskundigheid hoe de beschikbare tijd wordt verdeeld over de verschillende inwoners in de caseload (proportionaliteit) en wanneer de inwoner al dan niet wordt losgelaten om zelfstandiger verder te gaan.
72.3	Opdrachtnemer faciliteert Professionals in het maken van de afwegingen en geeft rugdekking bij moeilijke beslissingen (triage en 'nee' zeggen). Opdrachtnemer reflecteert, met zijn Professionals, regelmatig op de afwegingskaders en betreft daarbij de cijfers van Opdrachtgever over de afgegeven indicaties. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in de ontwikkeling en toepassing van de afwegingskaders.
72.4	Opdrachtnemer reflecteert, met zijn Professionals, regelmatig op de caseload o.a. op factoren zoals de zwaarte van de problemen, bereikbaarheid van samenwerkingspartners in de keten, procesinrichting en vakvolwassenheid van de Professional. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in de caseload.
72.5	Opdrachtnemer zet continu in op de ontwikkeling van het vakmanschap van zijn Professionals. Opdrachtnemer maakt t.b.v. de doorontwikkeling van Professionals gebruik van de kennis/richtlijnen/instrumenten die door diverse beroepsverenigingen, brancheverenigingen en

	kennisinstituten wordt ontwikkeld ¹¹ . Voor de doorontwikkeling maakt Opdrachtnemer gebruik van diverse methoden, zoals casusbesprekingen, actieleergroepen, coaching, intervisie en supervisie, beroepscertificering, training en scholing. Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor een professionele en werkbare kennisbank voor zijn Professionals.
72.6	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn Professionals passen bij de couleur locale. Het decor is de ene wijk anders dan in de andere. De beschikbaarheid, deskundigheid en benadering van de Professionals passen bij de vraagstukken en achtergrond van de populatie van de wijk(en).
72.7	Opdrachtgever beschouwt de taak indicatiestellen voor Aanvullende zorg als een deskundigheid die specifieke kennis, vaardigheden en competenties vereist. Opdrachtnemer richt zijn organisatie zodanig in dat deze deskundigheid is gewaarborgd. Professionals die indicaties stellen hebben een opleiding voor indicatiestelling binnen de Wmo gevolgd.
72.8	Opdrachtgever beschouwt pgb vanwege haar complexiteit als een specifieke deskundigheid. Opdrachtnemer moet Professionals in dienst hebben die geschoold zijn in pgb en daarmee andere Professionals kunnen adviseren in het beoordelen van pgb-aanvragen en vraagstukken. Deze Professionals dienen ook zorg te dragen voor bewustzijn ten behoeve van het herkennen van signalen die erop wijzen dat een inwoner niet langer voldoet aan de pgb-voorwaarden. Het staat Opdrachtnemer vrij om de toetsing van pgb-aanvragen bij geselecteerde Professionals te beleggen.
73	Verantwoorde werktoedeling
73.1	Opdrachtnemer heeft in ieder geval een geregistreerde gedragswetenschapper in dienst die voldoet aan de geldende beroepscode.
73.2	Opdrachtnemer zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van Professionals, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en stagiaires bijvoorbeeld als het gaat om personen met een vluchtelingen- of migratieachtergrond die beschikken over bepaalde competenties maar nog niet de vereiste diploma's hebben. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen, voor zover zij niet bevoegd, bekwaam of deskundig zijn, in de uitoefening van hun taken worden begeleid door Professionals die dit wel zijn.
74	Intimidatie, agressie en geweld
	Opdrachtnemer beschikt over een beleid/richtlijn/protocol waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met intimidatie, agressie, geweld van inwoners of andere personen (bijv. professionals zorgaanbieders) en draagt zorg voor de implementatie hiervan.
75	Legitimatie
	Alle personen die door Opdrachtnemer worden ingezet ten behoeve van de dienstverlening, dienen zich te kunnen legitimeren.

Organisatorische en financiële eisen

76	Wet- en regelgeving
76.1	In dit document staan slechts een aantal wettelijke bepalingen benoemd waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
76.2	Opdrachtnemer is bekend met en werkt conform het actuele beleid van Opdrachtgever, zoals neergelegd in relevante beleidsplannen, beleidskaders en de bijbehorende verordeningen, handelt hiernaar en instrueert Professionals hierin. Deze informatie is te vinden op de website van Opdrachtgever. <u>Wonen-zorg</u> Opdrachtnemer treedt niet op als verhuurder van huisvesting voor inwoners die Opdrachtnemer begeleidt. Opdrachtnemer is geen partij in constructies waarbij de huisvesting is

¹¹ Zie bijvoorbeeld: <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/>, <https://Professionaliseringjeugdhulp.nl/>, <https://www.nji.nl/nl/Kennis>

	gekoppeld aan de afname van ambulante begeleiding, tenzij dit trajecten zijn waarbij Opdrachtgever betrokken is (trajecten WBB, begeleidde herkansing (GGD), Housing First).
77	Privacy
77.1	Opdrachtnemer sluit met Opdrachtgever een 'verwerkersovereenkomst' af met Opdrachtnemer. Deze maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
77.2	Opdrachtnemer richt zijn organisatie zodanig in dat er wordt voldaan aan de wet- en regelgeving inzake privacy (Wmo, Jeugdwet en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).
77.3	Opdrachtnemer waarborgt dat Professionals op de hoogte zijn van de mogelijkheden om informatie uit te wisselen ¹² .
77.4	Opdrachtnemer maakt, daar waar nodig, afspraken met samenwerkingspartners in het kader van de privacywet- en regelgeving.
78	Onafhankelijkheid
78.1	Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer in de uitvoering van de Opdracht onafhankelijk handelt in de zin dat zij geen afspraken maakt met- of feitelijke gedragingen begaat die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de Ondernemers die betrokken zijn bij de gegunde Inschrijving of de personen die lid zijn dan wel bevoegdheden hebben in het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van deze Ondernemers (indirect) financieel voordeel behalen.
78.2	Opdrachtnemer dient de organisatie en toegangsfunctie (toeleiding van inwoners naar ondersteuning) op zodanige manier vorm te geven dat Opdrachtnemer en Ondernemers in de Sociale Basis dan wel van Aanvullende Zorg uitsluitend inwoners krijgen toegeleid voor wie zij inhoudelijk en financieel de best mogelijke oplossing zijn. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat eventuele Ondernemers betrokken bij de Inschrijving die tevens een aanbieder in de Sociale Basis dan wel van Aanvullende Zorg zijn in de gemeente Nijmegen op grond van deze betrokkenheid een preferred supplier zijn dan wel worden van Opdrachtnemer.
78.3	Opdrachtnemer zal(de schijn van) belangenverstengeling/rolvermenging tegen te gaan. Opdrachtgever gaat er in dit kader in ieder geval vanuit dat Opdrachtnemer geen Ondernemers inhuurt waarin zij (indirect) zeggenschap heeft en dat leden van het bestuur of toezichthoudende orgaan van Opdrachtnemer geen belang, zeggenschap of bestuurs/toezichthoudende functie in Ondernemers (bijv. ICT-bedrijf) hebben die Opdrachtnemer inhuurt.
78.4	Opdrachtnemer werkt niet in opdracht van Ondernemers actief in de Sociale Basis dan wel Aanvullende Zorg in de gemeente Nijmegen, tenzij Opdrachtgever hier schriftelijke goedkeuring voor verleend.
78.5	Opdrachtnemer verstrekt geen leningen aan rechtspersonen of natuurlijke personen die verbonden ¹³ zijn aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt geen persoonlijke leningen (bijv. aan familieleden van bestuurders of personeelsleden).
78.6	Als Opdrachtnemer voornemens is in opdracht van een andere opdrachtgevende instantie/gemeente te werken, informeert zij Opdrachtgever.
79	Besteding lumpsum
79.1	Opdrachtnemer besteedt de lumpsum die voor de Opdracht ter beschikking wordt gesteld voor 100% aan de uitvoering van de Opdracht. Er is dus geen mogelijkheid tot winst. Eventuele overschotten in een jaar vormen een reserve voor de volgende jaren.
79.2	Opdrachtnemer besteedt minimaal 65% van de lumpsum aan personeelskosten.
79.3	Opdrachtnemer hanteert een zo doelmatig mogelijke functiemix (verdeling over de loonschalen). Professionals zijn niet overgekwalificeerd voor de taken die zij uitvoeren.

¹² Zie bijvoorbeeld richtlijnen voor specifieke beroepsgroepen <https://kiezen-en-delen.nl>

¹³ Het gaat hierbij om (indirecte) relaties tussen rechtspersonen en personen die lid zijn het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben. Indien een persoon lid is/bevoegdheid heeft in een van de genoemde organen van zowel Opdrachtnemer als een gerelateerde rechtspersoon dient dit te worden weergegeven.

79.4	De productiviteit van Professionals is een belangrijk element in de kostenstructuur dat zicht geeft op de doelmatigheid van de bedrijfsvoering. Inschrijver dient in de Inschrijving zijn productiviteit te onderbouwen. De vermelde productiviteit geldt als richtlijn in de uitvoering.
79.5	Opdrachtnemer neemt, ten behoeve van de productiviteit, het grootste deel van de Professionals minimaal 28 uur in dienst.
79.6	Opdrachtnemer besteedt maximaal 35% van de lumpsum aan overhead en overige kosten (zie begrippenlijst). Opdrachtnemer streeft ernaar 29,3% van de lumpsum aan overhead en overige kosten te besteden.
79.7	Opdrachtgever streeft naar de volgende richtlijnen ten aanzien van het eigen vermogen ¹⁴ : • Solvabiliteit: X%; • Weerstandvermogen: X%
79.8	Sponsoring van derden is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
79.9	Als Opdrachtnemer voornemens is om een lening als oninbaar af te waarderen informeert zij Opdrachtgever vooraf.
80	Uitbetaling
	Opdrachtnemer dient maandelijks op een nader te bepalen datum een voorschotfactuur in bij Opdrachtgever (zie 3.3.1 Offerteaanvraag).
81	Current ratio/liquiditeit
	Opdrachtnemer heeft een sluitende liquiditeitsbegroting. De current ratio ofwel liquiditeit (vlottende activa/kortlopende schulden) van Opdrachtnemer is minimaal X.
82	Risicobeheersing
82.1	Opdrachtnemer werkt met een risico-dossier met daarin: 1. Een inhoudelijke beschrijving van de te specificeren risico's. 2. De indeling van de risico's op basis van de mate van beïnvloedbaarheid en voorspelbaarheid van de risico's. 3. De beheersmaatregelen en de onderbouwing daarvan, per geïdentificeerd risico. 4. Het prioriteren van de risico's inclusief beheersmaatregelen.
82.2	Periodiek stelt Opdrachtgever informatie beschikbaar over de daadwerkelijke uitgaven ten opzichte van het spiegelbudget voor Aanvullende Zorg (zie Offerteaanvraag), uitgesplitst naar in ieder geval zorgvorm (product) en verwijzer (andere verwijzers naar Wmo-begeleiding zijn de regieteams en het Veiligheidshuis). Als onderdeel van het risico-dossier stelt Opdrachtnemer maatregelen op om de uitgaven, voor zover binnen haar invloed, te beheersen (bijvoorbeeld door de kwaliteit van indicaties te verhogen of collectief aanbod te (helpen) ontwikkelen).
83	Ontwikkelplan
	Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen minimaal jaarlijks over de agenda van mogelijke doorontwikkelingen, hoe deze worden opgepakt en wat daarin van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Er wordt per thema afgesproken waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is, waar de Opdrachtgever voor verantwoordelijk is en waar Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen voor verantwoordelijk zijn. Opdrachtnemer maakt vervolgens een ontwikkelplan voor de eigen organisatie met geplande investeringen en ontwikkeluitgaven. Als Opdrachtnemer de ontwikkelkosten redelijkerwijs niet kan dekken uit de reserves en de reguliere kostenstructuur, kan zij Opdrachtgever tijdens het jaarlijkse herzieningsgesprek aangeven welk incidenteel ontwikkelbudget noodzakelijk is specifiek voor de doorontwikkelingen. Ook hiervoor geldt dat een aparte begroting wordt opgesteld en dat de uitgaven achteraf die achteraf separaat inzichtelijk worden gemaakt.
84	Continu leren en ontwikkelen

¹⁴ Omdat Opdrachtgever garant staat voor de frictiekosten die het gevolg zijn van de overnameplicht en die niet gedekt kunnen worden vanuit de reserves van Opdrachtnemer kan het eigen vermogen lager zijn dan gebruikelijk.

84.1	Opdrachtnemer stimuleert en faciliteert een cultuur van continu leren. Opdrachtnemer moet kunnen laten zien dat er daadwerkelijk een cultuur van leren en verbeteren is en hier voorbeelden van kunnen geven. Professionals moeten dit ook herkennen.
84.2	In het continu leren en ontwikkelen maakt Opdrachtnemer zowel gebruik van interne bronnen als externe bronnen. Via externe bronnen, waaronder de Opdrachtgever, ontvangt Opdrachtnemer ook informatie over haar functioneren. Denk bijvoorbeeld aan de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde uitkomsten van bezwaren tegen afwijzende beschikkingen, cijfers over de door Opdrachtnemer geadviseerde indicaties of signalen van samenwerkingspartners. Op verzoek maakt Opdrachtnemer inzichtelijk of en welke verbetermaatregelen zij op basis hiervan heeft genomen.
84.3	Opdrachtnemer werkt samen met kennisinstituten/experts om te blijven ontwikkelen en elke dag beter te worden.
85	Good governance
85.1	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'good governance': goed bestuur en goed (intern) toezicht. Hiertoe implementeert Opdrachtnemer een governancecode conform de meest actuele Governancecode Zorg (zie https://www.governancecodezorg.nl/) of een gelijkwaardige governance code. Het is aan Opdrachtnemer om, op verzoek van Opdrachtgever, de gelijkwaardigheid aan te tonen. In de governancecode benoemt Opdrachtnemer die principes en bepalingen die zij toepast om de verhoudingen tussen bestuurs- en toezichthoudend orgaan en belanghebbenden te reguleren. Opdrachtgever wordt hierbij aangemerkt als belanghebbende. In de governancecode beschrijft Opdrachtnemer ook hoe er concreet invulling wordt gegeven aan de principes en bepalingen in de inrichting van governance. De governance wordt op zodanige manier ingericht en gefaciliteerd dat het toezichthoudend orgaan altijd in staat is stevig en goed toezicht uit te oefenen.
85.2	Opdrachtgever sluit aan bij door de brancheorganisaties in de zorg en Vereniging van Bestuurders in de Gezondheidszorg (NVZB) en Nederlandse Vereniging van toezichthouders in zorginstellingen (NVTZ) ontwikkelde normen, standaarden en richtlijnen.
85.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle leden van het bestuurs-, leidinggevend en toezichthoudend orgaan beschikken over een passende positieve VOG.
85.4	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om samen met de door het college aangewezen toezichthouders in gesprek te gaan met het toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer om beelden over de uitvoering van Opdracht uit te wisselen. Opdrachtnemer verleent hiertoe zijn medewerking.
86	Kwartiermaker & sleutelfunctionarissen
86.1	De sleutelfunctionarissen (ofwel personen op sleutelfuncties) van Opdrachtnemer doorgronden de Opdracht, committeren zich hieraan, en zijn gezien hun kennis, kunde, competenties en vaardigheden in staat maximaal bij te dragen aan het realiseren van de doelen van de Opdracht. Opdrachtgever beschouwt in ieder geval personen die lid zijn van het bestuursorgaan en het managementteam als sleutelfunctionarissen. Opdrachtnemer bindt sleutelfunctionarissen zoveel mogelijk voor langere tijd aan zich, bij voorkeur minimaal 2,5 jaar.
86.2	Opdrachtgever beschouwt een goede kwartiermaker als een bepalende factor voor een succesvolle integratie en vernieuwingsslag. Opdrachtnemer wijst uiterlijk twee weken na het tekenen van de Overeenkomst een sleutelfunctionaris aan als kwartiermaker. De kwartiermaker is de trekker van de Opdracht en het eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever. De kwartiermaker beschikt in ieder geval over visie, sterk leiderschap, verbindend vermogen, goede communicatieve vaardigheden en doorzettingsmacht. Deze kwartiermaker heeft ervaring met het organiseren van (de bedrijfsvoering in de) zorg en leidinggeven aan een organisatie(onderdeel) of project met een vergelijkbare omzet/omvang.
86.3	Uiterlijk twee weken na het tekenen van de Overeenkomst voert Opdrachtgever een gesprek (86.6) met de beoogde kwartiermaker en (voor zover reeds bekend) overige sleutelfunctionarissen. Voorafgaand aan dit gesprek, uiterlijk 3 werkdagen voor het gesprek, stuurt Opdrachtnemer de cv en functieprofielen van de nog aan te stellen/beoogde sleutelfunctionarissen naar Opdrachtgever.

86.4	Opdrachtnemer kan pas een (nieuwe) kwartiermaker aanstellen als deze naar het oordeel van Opdrachtgever aan bovengenoemde eisen voldoet.
86.5	Opdrachtnemer kan pas een (nieuwe) sleutelfunctionaris (niet zijnde de kwartiermaker) aanstellen nadat het gesprek (86.6) heeft plaatsgevonden.
86.6	Voordat Opdrachtnemer besluit tot het in dienst nemen (ook bij een wisseling) van een sleutelfunctionaris, biedt Opdrachtnemer Opdrachtgever de mogelijkheid om een gesprek te voeren met deze persoon. Hierbij deelt zij in ieder geval de cv van de beoogde sleutelfunctionaris. Als Opdrachtgever gebruik maakt van de mogelijkheid om in gesprek te gaan, koppelt Opdrachtgever na het gesprek aan het beslissingsbevoegdheid orgaan van Opdrachtnemer terug of zij akkoord gaat met de aanstelling (kwartiermaker) dan wel of zij vertrouwen heeft in de voorgenomen aanstelling (andere sleutelfunctionaris)
86.7	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om ook buiten wisselingen om een terugkoppeling te geven aan het beslissingsbevoegd orgaan van Opdrachtnemer.
87	Één rechtspersoon
87.1	Opdrachtnemer dient de rechtspersoon in overeenstemming met de gestelde eisen in te richten. Zo dient bijvoorbeeld: • Het doel van de rechtsvorm in overeenstemming te zijn met de doelen van de Opdracht en de eis dat de lumpsum volledig ten goede komt aan de Nijmeegse dienstverlening; • De inrichting van het bestuur- en toezichthoudend orgaan in overeenstemming te zijn met de eisen rondom good governance, onafhankelijkheid en de benoeming van sleutelfunctionarissen; • De wijze waarop aansprakelijkheden worden vormgegeven en de voorwaarden waaronder wijzigingen in zeggenschap en aandeelhouderschap mogelijk zijn, in overeenstemming te zijn met datgene opgegeven in de Inschrijving (bijlagen 12 en 13) en de eisen gesteld aan het toevoegen dan wel vervangen van Onderaannemers. Uiterlijk twee weken vóór het tekenen van de Overeenkomst en voorafgaand aan de oprichting van de rechtspersoon die de Opdracht gaat uitvoeren (Opdrachtnemer), stelt Inschrijver Opdrachtgever in de gelegenheid om te toetsen of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Inschrijver dient daartoe alle relevante documenten behorend bij de aangenomen rechtspersoon te overleggen waaruit blijkt dat aan alle eisen die invloed hebben op de vorming en inrichting van de rechtspersoon wordt voldaan, waaronder, maar niet beperkt tot: de statuten, aandeelhoudersovereenkomst, huishoudelijk reglement of vergelijkbare stukken.
87.2	Uiterlijk op de dag van het tekenen van de Overeenkomst (uiterlijk X) is er een rechtspersoon aangewezen dan wel opgericht door Inschrijvers die Opdrachtnemer is ofwel die de Opdracht gaat uitvoeren
88	Één uitvoeringsorganisatie
	Opdrachtnemer vormt zo snel mogelijk één uitvoeringsorganisatie. Onder één uitvoeringsorganisatie wordt in ieder geval verstaan een organisatie met één ICT-infrastructuur en -richting, eenduidige (werk)processen en -afspraken en besturingslijnen.
89	Één werkgever
89.1	Opdrachtgever vindt het noodzakelijk dat Opdrachtnemer één werkgever is (zie X Offerteaanvraag). Ook hecht Opdrachtgever veel belang aan continuïteit in de ondersteuning en baanzekerheid voor Professionals.
89.2	Het PNIL-ratio (personeel niet in loondienst/totale personeel, in personen) bedraagt na 2023/4 maximaal 15 ¹⁵ %.
89.3	Opdrachtnemer neemt zoveel mogelijk Professionals zo snel mogelijk in dienst. Professionals zijn zo min mogelijk parttime of langdurig gedetacheerd bij Opdrachtnemer vanuit Inschrijvers of andere Ondernemers.

¹⁵ Onderbouwing: kamerbrief d.d. 10-2-2020 Flexibilisering arbeidsmarkt in de zorg. Kenmerk: 1648590-201900-MEVA.

89.4	Opdrachtnemer werkt toe naar een personeelsbestand waarin zoveel mogelijk Professionals vaste contracten hebben met zoveel mogelijk vaste uren. Opdrachtnemer biedt op verzoek inzicht in de ontwikkeling van het personeelsbestand
89.5	Voor structurele taken zet Opdrachtnemer zoveel mogelijk Professionals in loondienst bij Opdrachtnemer in. Met name voor de ondersteuning van inwoners die langdurig (passieve/levensloop-) ondersteuning behoeven, zet Opdrachtnemer in principe Professionals in loondienst bij Opdrachtnemer in.
89.6	Opdrachtnemer besteed maximaal 10% van de lumpsum uit aan Onderaannemers.
90	Goed werkgeverschap, -opdrachtgeverschap en passende beloning
90.1	Opdrachtnemer past de cao's toe. Opdrachtnemer kiest ten behoeve van het realiseren van 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.
90.2	Opdrachtnemer stelt Professionals die worden ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao(ABU).
90.3	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtgever beschouwt in ieder geval verloop (uitstroom fte/totaal fte), verzuim (aantal ziekte-dagen Professionals / totaal aantal beschikbare dagen Professionals) en de tevredenheid en ontwikkeling van Professionals als indicatoren voor goed werkgeverschap. Opdrachtnemer streeft naar een verloop van maximaal X% ¹⁶ en verzuim van maximaal X% ¹⁷ .
90.4	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden. Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van Professionals conform de Arbo-eisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actief HR beleid voor het werven en deskundig en vitaal houden van Professionals.
90.5	Opdrachtnemer geeft bij het inzetten van Onderaannemers invulling aan het begrip goed opdrachtgeverschap (denk aan zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar). Opdrachtnemer hanteert marktconforme en kostendekkende beloning bij de inzet van Onderaannemers. Opdrachtnemer werkt uitsluitend met Onderaannemers die hun professionals conform cao belonen. Bij de inzet van Onderaannemers berekent Opdrachtgever uitsluitend de daadwerkelijke kosten van diensten die zij levert door aan de Onderaannemer (geen winstmarge op de inzet van Onderaannemers). Opdrachtgever acht het reëel dat deze kosten bij de inzet van Onderaannemer in het primaire proces maximaal 20% van totale kosten bedragen. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in opdrachten, doorberekende kosten en beloning van Onderaannemers.
90.6	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp. Op verzoek geeft Opdrachtnemer inzicht in de (onafhankelijkheid van de) berekening.
90.7	Opdrachtnemer is transparant over haar beloningsbeleid.
90.8	Als Opdrachtnemer op enig moment een van de partijen is binnen de Overgang van Onderneming-regeling, draagt zij zorg voor een zorgvuldig proces en zorgvuldige overname van personeel.
91	Verzekering beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid
	De Opdrachtnemer beschikt uiterlijk op de dag van het tekenen van de Overeenkomst (1 ... 2021), en gedurende de looptijd van de Overeenkomst, over een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar en een beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar.
92	Onderaannemers

¹⁶ Het, vergeleken met andere zorgsectoren hoge, gemiddelde verloop in de jeugdzorg varieerde in de periode 2015-2018 tussen 9 en 15%. Bron: Ernst & Young, Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019.

¹⁷ Het, vergeleken met andere sectoren hoge, gemiddelde verzuim in de jeugdzorg varieerde in de periode 2015-2018 tussen 5,4 en 6,8%. Bron: Ernst & Young, Barometer Nederlandse Gezondheidszorg 2019.

92.1	Opdrachtnemer kan vanaf het moment van gunning uitsluitend Onderaannemers inzetten voor de uitvoering van de Opdracht als deze bij Inschrijving in bijlage 12 van de Aanbestedingsstukken zijn vermeld.
92.2	Opdrachtnemer besteedt maximaal 10% van de lumpsum uit aan Onderaannemers (zie ook 89). Voor een bepaalde periode kan worden afgeweken van deze norm, indien dit naar het oordeel van Opdrachtgever tijdelijk noodzakelijk is voor het realiseren van de doorontwikkeling.
92.3	Opdrachtnemer is gebonden om bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van de Onderaannemers die bij de Inschrijving zijn vermeld in bijlage 12 van de Aanbestedingsstukken als zijnde een Onderaannemer op welke een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.
92.4	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen, ook als deze (gedeeltelijk) wordt uitgevoerd door 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, hij daar samen met de Hoofdaannemer aantoonbaar wel aan voldoet¹⁸; Op verzoek van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer bewijsstukken aan te leveren om aan de tonen dat aan bovengenoemde bepalingen wordt voldaan.
92.5	Als Opdrachtnemer na gunning voornemens is een Onderaannemer toe te voegen dan wel te vervangen, dient zij schriftelijk toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Het na gunning vervangen dan wel toevoegen van een Onderaannemer is uitsluitend mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en voor zover: • aan de voorwaarden genoemd in 92.3 wordt voldaan; • de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen in deze Aanbesteding is verzekerd; • het inschakelen van deze Onderaannemer noodzakelijk is voor het realiseren van de Opdracht; Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat er aan deze voorwaarden wordt voldaan.
94	Excellente procesinrichting

¹⁸ Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin een niet-geregistreerde zelfstandige als Onderaannemer wordt ingeschakeld voor het bieden van ondersteuning aan jeugdige én het conform de norm van verantwoorde werktoedeling vereist is dat er wordt gewerkt onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional. De Onderaannemer kan dan worden ingeschakeld mits de hulp aantoonbaar wordt geboden onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional van Opdrachtnemer.

	Opdrachtnemer realiseert een excellente procesinrichting^[1] zodat zo min mogelijk tijd wordt verspild van de inwoner en de Professional. Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor (een): : 1) Heldere communicatie naar jeugdigen en gezinnen en cliënten via meerdere kanalen; 2) Doelmatige zorglogistiek: een inwoner wordt na aanmelding zo snel mogelijk naar de juiste plek/professional geleid binnen of buiten de breed basisteams met zo min mogelijk overdrachten; 3) Proportioneel werken: licht waar kan, zwaar waar nodig, variërend in de tijd naar behoefte en noodzaak en gericht op een zo groot mogelijke autonomie en eigen regie van de inwoner; 4) Slimme ICT-faciliteiten met zo min mogelijk administratieve last (caseload, klantdossiers) en minimale foutmarges en het daarmee gepaard gaand herstelwerk; 5) Inhoudelijke faciliteiten ter ondersteuning van het vakmanschap van de professionals zoals trainingen, kennisbanken (met goed vertaalde kaders van de wet- en regelgeving en kwaliteitskaders), een collegiale ondersteunings- en intervisiestructuur, gebruik externe advies & consultatie enz; 6) Een lerende organisatie waar ervaringen van cliënten en professionals en onderzoek worden benut om steeds kritisch te kijken naar de eigen werkwijze en het effect op jeugdigen en gezinnen en waar mogelijk te verbeteren. Onderdeel van de lerende organisatie is ook het uitvoeren van het controleplan waar de toets op de rechtmatigheid kan leiden tot nieuwe maatregelen in de procesinrichting.
95	Informatie systemen
95.1	Opdrachtnemer richt zijn informatiesystemen zodanig in dat zij aansluiten bij de volgende uitgangspunten: • Het systeem is in de eerste plaats ondersteunend aan de primaire processen en sluit aan bij de werkwijze van de Professional. Registratie heeft (in principe) zin voor het dagelijks werk (primaire proces); • Het systeem consolideert voortgangsverslaglegging op datum • Het systeem levert ook informatie op ten behoeve van de organisatie van en reflectie op het eigen werk van de teams en ten behoeve van monitoring en management; • De administratieve lasten voor Professionals en inwoners zijn minimaal; • Het systeem kan voorzien in informatie uitwisseling tussen Opdrachtnemer en samenwerkingspartners; • Het systeem is plaats-, tijd- en apparaatonafhankelijk; • Het systeem ondersteunt de noodzakelijke dossiervorming; • Het systeem voldoet aan de privacy-vereisten; • Het systeem is flexibel, configurabel en aan te passen aan ontwikkelingen in het werkveld.
95.2	Opdrachtnemer biedt inwoners die dat wensen altijd inzage in hun dossier. Bij voorkeur is de inwoner of zijn/haar vertegenwoordiger eigenaar van het dossier (zie 95.3).
95.3	Opdrachtnemer ontwikkelt (binnen een in overleg te bepalen termijn) een functionaliteit waarbij het dossier echt van de inwoner is. De (concept-)uitgangspunten hierbij zijn in ieder geval: • De inwoner heeft de regie over zijn dossier; • De inwoner heeft te allen tijden eenvoudig (digitaal) toegang tot zijn dossier; • De inwoner heeft de mogelijkheid wijzigingen of aanvullingen in het dossier aan te brengen; • De inwoner is deel van het team; • De registratie en verantwoording van de geboden ondersteuning blijft primair de verantwoordelijkheid van de Professional; • inwoner en Professional kunnen eenvoudig samenwerken in een traject.
96	Administratie

	Opdrachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie en voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan Opdrachtnemer.
97	Informatiebeveiliging
	Opdrachtnemer beschikt over een goede informatiebeveiliging. Goed is gelijkwaardig aan de NEN-ISO 27001 of NEN 7510-norm. Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een kwaliteitssysteem te werken.
98	Dataverkeer en -systemen
98.1	Opdrachtnemer consulteert experts van Opdrachtgever bij de keuze en inrichting van ICT/datasystemen.
98.2	Het WIZ portaal van Solviteers kan worden hergebruikt. Dit vereist een conversie naar nieuwe omgeving ingericht zoals het Sociaal wijkteam momenteel werkt inclusief koppelingen (BRP en suitesociaaldomein). De kosten voor deze conversie zijn voor Opdrachtnemer.
98.3	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer toegang verschaffen tot bepaalde informatie over inwoners van Opdrachtnemer: • Een koppeling met de Basisregistratie Personen (BRP) voor persoonsgegevens; • Een koppeling met de backoffice-applicatie van Opdrachtgever voor informatie over lopende indicaties en indicaties die maximaal een jaar geleden geëindigd zijn.
98.4	Opdrachtnemer verstuurt productbestellingen (voor indicaties naar Aanvullende zorg)(zie 17) elektronisch naar Opdrachtgever.
98.5	Tussen voornemen tot gunning en de start van de Overeenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de verbinding (middel/technologie) waarmee data middels een veilige verbinding gestandaardiseerd wordt uitgewisseld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Op termijn wenst Opdrachtgever data zoveel mogelijk real time uit te wisselen. Alleen als er geen alternatief is waarmee Opdrachtgever akkoord gaat, wordt data uitgewisseld via de landelijke standaard van het berichtenverkeer. Als data wel wordt uitgewisseld middels berichtenverkeer, hanteert Opdrachtnemer maximaal één AGB code ter adressering van de Opdrachtgever. Dit moet de praktijkcode zijn. Berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, worden niet in behandeling genomen en worden retour gestuurd aan Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft deze AGB code uiterlijk 1-11-2021 door aan de Opdrachtgever. Het wijzigen van de rechtsvorm ofwel de AGB-code vereist een wijziging van het contract. Opdrachtnemer kan de AGB-code uitsluitend wijzigen na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer voornemens is om zijn AGB-code te wijzigen, dient hij dit minimaal 3 maanden voor wijziging kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever instemt met het voornemen tot wijziging, moeten Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een addendum aan de Overeenkomst opstellen en ondertekenen. Opdrachtnemer hanteert de gewijzigde AGB-code pas in het berichtenverkeer nadat hiertoe toestemming is verleend door Opdrachtgever.
98.6	Opdrachtgever is volledig eigenaar van de data over de hulpverlening (incl. data inwoners) geboden in het kader van de Opdracht. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor bronsystemen waarvan Opdrachtgever niet de bronhouder is.
98.7	Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking op inwonergegevens.
99	Steunwijzer
99.1	Opdrachtnemer dient zich op verzoek van Opdrachtgever aan te melden bij Steunwijzer: het online platform van de Regio Nijmegen waarmee de Opdrachtgever al haar aanbod in beeld brengt voor zorgaanbieders, Verwijzers en inwoners. Opdrachtnemer ontvangt dan vanuit de Opdrachtgever een email met een verzoek het profiel te vullen met de gevraagde informatie. Opdrachtnemer dient dit binnen de aangegeven termijn te doen. Op verzoek van Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan deze ontwikkelingen.

99.2	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie op zijn profiel in Steunwijzer.
100	Social Return
100.1	Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de loonsommen per contractjaar in te zetten voor het te werk stellen van Social Return. Dit conform de voorwaarden opgenomen in bijlage 9 van de Aanbestedingsstukken.
100.2	Opdrachtnemer dient binnen 7 kalenderdagen na het tekenen van de Overeenkomst contact op te nemen met de adviseur Social Return van het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen door een mail te sturen naar socialreturn@wbrn.nl om detailafspraken te maken over de invulling van de Social Return verplichting.

Monitoring en verantwoording

101	Monitoring
	Opdrachtgever beschouwt monitoring als een combinatie van tellen en vertellen, van cijfers en verhalen, dossiers en interviews, van standaard rapportages, casusanalyses, steekproeven en gericht intern- en extern onderzoek. Om Opdrachtnemer goed te monitoren zijn twee monitoring sets ontwikkeld: de verplichte monitoring set en de monitoring set doorontwikkeling. Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de afspraken over de monitoring minstens een keer per jaar tijdens het Herzieningsgesprek.
102	Verplichte set
	Opdrachtnemer registreert vanaf de start van de Overeenkomst die gegevens die nodig zijn om verantwoording op de punten uit de verplichte monitoring set te kunnen leveren. Tussen voornemen tot gunning en de start van de Overeenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over: • de details van de monitoringsinformatie (bijvoorbeeld de informatie over klachten in de klachtenrapportage); • (voor zover niet opgenomen in de tabel verplichte monitoring set de frequentie waarmee en de wijze waarop monitoringsinformatie wordt opgeleverd;
103	Set doorontwikkeling
	De monitoring set doorontwikkeling wordt in samenspraak tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer vorm gegeven. Opdrachtgever kan besluiten om een bepaald onderdeel uit de monitoring set te laten vervallen. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen met andere voorstellen komen. Opdrachtgever besluit uiteindelijk welke informatie in welke frequentie Opdrachtnemer moet aanleveren. Hierbij neemt Opdrachtgever de administratieve last die en het werk dat ontstaat door monitoring nadrukkelijk in overweging. Uitgangspunt van Opdrachtgever hierbij is dat de gevraagde monitoring zoveel mogelijk in lijn met datgene benoemd in 94 en 95 wordt vormgegeven.
104	Financiële en organisatorische verantwoording
104.1	Opdrachtnemer overlegt tweemaandelijks een actueel liquiditeitsoverzicht en verplichtingenoverzicht.
104.2	Opdrachtgever stelt verschillende eisen t.a.v. de inrichting van de organisatie van Opdrachtgever en de besteding van de lumpsum (zie ook hoofdstuk 3 Offerteaanvraag). Om te toetsen of Opdrachtnemer aan deze eisen voldoet, dient Opdrachtnemer jaarlijks op uiterlijk 1 juni, startend op 1 juni 2022, de volgende documenten/informatie aan over het voorgaande jaar te overleggen: • Een door Opdrachtnemer ondertekende jaarrekening van de rechtspersoon die Opdrachtnemer is inclusief accountantsverklaring. Ook als de Opdrachtnemer onderdeel is van een fiscale eenheid (zie 104.4); • Een specifieke controleverklaring van de accountant over de Opdracht (zie 104.5); • Netwerkaart Opdrachtnemer (zie 104.7);
104.3	Jaarrekening De jaarrekening (dan wel toelichtende bijlage) dient te voldoen aan de landelijke richtlijnen voor jaarverslaglegging en geeft inzicht in ieder geval de volgende gegevens:

	• Balans, baten en lasten / winst- en verliesrekening; • Personeelsinzet; • Kostenstructuur • PNIL-ratio; • Inzet derden; • Verloop Professionals; • Verzuim Professionals; • Eigen vermogen; • Vermogensonttrekkingen; • Uitgekeerde gelden aan het bestuur (loon, beheersvergoedingen, andere vermogensonttrekkingen); • Liquiditeit; • Solvabiliteit; • Leningen; • Overhead.
104.4	<u>Controleverklaring</u> Het doel is dat de lumpsum van Nijmegen ten goede komt aan de dienstverlening van Nijmegen. Er wordt specifiek gerapporteerd over de inzet van de lumpsum van Opdrachtgever en de kostenstructuur, ook als Opdrachtnemer meerdere opdrachten uitvoert dan wel onderdeel is van een fiscale eenheid. Daarom vragen we een specifieke controleverklaring van de accountant over de opdrachtwaarde (lumpsum). Vanuit de Opdrachtgever wordt er een controleprotocol aangeleverd waaraan deze controleverklaring moet voldoen;
104.5	Als er geen sprake is van een goedkeurende accountantsverklaring, overlegt Opdrachtnemer, uiterlijk 1 juli, een verbeterplan om het opvolgende jaar tot een goedkeurende accountantsverklaring te komen.
104.6	Er dient in de financiële verantwoording een splitsing te worden gemaakt in diensten die zijn verleend vrij van BTW en diensten die met BTW zijn belast. Op basis van de verantwoording kan de Opdrachtgever bij de aangifte BCF eventueel compenseerbare BTW terugvragen.
104.7	<u>Netwerkaart</u> Hieruit dient te blijken: • Wie de kwartiermaker, sleutelfunctionarissen (bestuurders/leden managementteam) en toezichthouders van Opdrachtnemer zijn; • Aan welke rechtspersonen Opdrachtnemer (indirect) verbonden is en wat de aard (administratief/ juridisch/organisatorisch/financieel/ zeggenschap) en omvang (indien financieel) van de relaties met deze rechtspersonen is; ○ Het gaat hierbij om (indirecte) relaties tussen rechtspersonen en personen die lid zijn het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben. Indien een persoon lid is/bevoegdheid heeft in een van de genoemde organen van zowel Opdrachtnemer als een gerelateerde rechtspersoon dient dit te worden weergegeven; Uitsluitend en daarna uitsluitend indien er wijzigingen zijn, dient ook uit de documenten te blijken: • Hoe de financiële stromen lopen tussen de Ondernemers die de Inschrijver vormen en de Opdrachtnemer; • Indien van toepassing: via welke rechtspersoon Onderaannemers worden ingeschakeld; • Wat de positie is van Opdrachtnemer ten opzichte van de rechtspersonen die de Inschrijver vormen. Indien Inschrijver kiest voor een onderdeel van de rechtspersoon betrokken bij de Inschrijving als Opdrachtnemer, moet duidelijk zijn wat de positie is van dit onderdeel binnen de holding/het concern waar de rechtspersoon die Opdrachtnemer deel vanuit maakt.
105	Medewerking aan onderzoek

	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek/toezicht door de Opdrachtgever (of door ons daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, is Opdrachtnemer gehouden om deze te vragen aan de betreffende inwoners.
--	--

Tabel: verplichte monitoring set (106)

Algemeen	<u>Ontwikkeling (zie eis 83)</u> Jaarlijks Ontwikkelplan en per kwartaal Voortgangsrapportage Ontwikkelplan. Achteraf separate verantwoording over de uitgaven en investeringen van het ontwikkelplan. <u>Financiële en organisatorische verantwoording</u> Zie eis 104
Kwaliteit	<u>Tevredenheid & -ervaringen inwoners en naasten (zie eis 57)</u> Rapportage in ieder geval jaarlijks. Aanvullende onderzoeksrapporten zodra beschikbaar. Doorontwikkeling naar geautomatiseerde data-uitwisseling (middels bijvoorbeeld ervaringswijzer).
	<u>Klachten- en Incidentenrapportages (zie eis 51)</u> Rapportage in ieder geval jaarlijks.
	<u>Medewerkerstevredenheid (zie eis 58)</u> Frequent onafhankelijk tevredenheidsonderzoek onder professionals die in dienst of in opdracht van Opdrachtnemer werken.
	<u>Personeelsofbouw en continuïteit (verloop en verzuim) (zie eis 90.3)</u> Inclusief inzet ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en stagiaires (zie eis 45.4/73.3) Rapportage in ieder geval jaarlijks
	<u>Kwaliteitscontrole (zie eis 54)</u> Jaarlijks inzicht in controleplan en uitkomsten.
	<u>Externe rapportages:</u> Rapportages van de onafhankelijke inwonerondersteuning (via Opdrachtgever).
Betaalbaarheid	<u>Cijfers caseload</u> Op BSN niveau instroom, in caseload, uitstroom, doorlooptijd, aantal trajecten, reden uitstroom, doelrealisatie. Let op: inwoners hoeven pas geregistreerd te worden op BSN door Opdrachtnemer als zij echt onderzocht worden of blijvender in de caseload zitten voor actieve hulp of passieve bewaking. De kleinere laagdrempelige contacten die Professionals hebben met inwoners in het kader van Presentie op vindplaatsen vallen hier buiten. Op korte termijn wordt een geautomatiseerde gegevenskoppeling ingericht met frequente verversing. Op langere termijn real time.
	<u>Indicaties Aanvullende Zorg</u> Opdrachtgever levert maandelijks rapportages: aantal indicaties, omvang indicaties, gedeclareerde uren en uitgaven.

	Opdrachtgever levert jaarlijks: afgewezen aanvragen voor maatwerkvoorzieningen, aangevuld met door de gemeente en door de rechter gegronde en ongegronde bezwaren tegen beschikkingen. <u>Maatregelen betaalbaarheid (82.2)</u> Frequentie in overleg. <u>Cijfers over kostenstructuur</u> Zie hoofdstuk 3 Offerteaanvraag.
Toegankelijkheid	<u>Tijdigheid van de hulp (zie 50)</u> De norm is: bij 80% van de inwoners start de basishulp binnen 14 dagen. Maandelijks rapportage.

Tabel monitoring set doorontwikkeling (107)

Kwaliteit	Realisatie van de doelen van de Opdracht (zie Opdrachtoomschrijving) en werken conform het programma van eisen. We denken aan 3 niveaus voor monitoring: - Populatie-niveau: verbetering van een populatie in de stad en in de stadsdelen en wijken, bijvoorbeeld op de indicatoren werkloosheid, eenzaamheid en ervaren gezondheid. - Inwonerniveau: verbetering van de inwoners die geholpen zijn door Opdrachtnemer bijvoorbeeld meer sociale contacten, verbetering van de veiligheid, van de financiële stabiliteit, enz; - Casusanalyses (kwalitatief) om de bijdrage van de Brede basisteams aan preventie, inclusie en samenredzaamheid te monitoren; - Werkwijze-niveau: mate waarin de werkwijze van de Professionals aansluit bij de vraagstukken en doelgericht en doelmatig is, hierbij hoort ook de samenwerking met partners Denk voor de monitoring bijvoorbeeld aan: • onderzoeken naar vraagpatronen van de inwoners en de mate waarin de geboden hulp passend is en ze minder problemen ervaren; • onderzoeken naar de samenstelling van de caseload en te onderzoeken in hoeverre de professionals bezig zijn met het versterken van de Sociale Basis; • onderzoeken naar het afwegingskader van Professionals bij het vaststellen van de benodigde hulp en de Indicaties voor Aanvullende Zorg; • onderzoeken naar de samenwerking met en tevredenheid van de samenwerkingspartners
	Kwaliteit Plan van Aanpak & evaluaties (zie eisen 8 en 19)
	Kwaliteit en ontwikkeling Personeel (zie eisen 70 t/m 73)
	Diversiteit en LHBT- en cultuursensitief werken (zie eis 56)
Betaalbaarheid	Cijfers over basishulp
	Reële verdeling van het budget over de populatie in de stadsdelen

Toegankelijkheid	Realisatie doelen vindbaarheid en toegankelijkheid (zie eisen 46 t/m 50)
Continu leren en ontwikkelen	Realisatie eisen (zie eis 84)

Contractmanagement en samenwerking

108	Contractmanagement en samenwerking
108.1	Opdrachtgever ziet Opdrachtnemer als strategische partner in het sociaal domein en wenst een intensief partnership aan te gaan. Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen gezamenlijk zorg voor de inrichting van een passende overlegstructuur en werkafspraken. Bij start van de Overeenkomst gelden onderstaande eisen. Hier kan bij de nadere inrichting van de structuur en werkafspraken van worden afgeweken mits Opdrachtgever hiermee instemt.
108.2	Opdrachtnemer is vanaf het tekenen van de Overeenkomst het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Alle communicatie verloopt namens en naar Opdrachtgever via de Opdrachtnemer.
108.3	Opdrachtnemer wijst uiterlijk bij het tekenen van de Overeenkomst duidelijke aanspreekpunten aan. Deze aanspreekpunten zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken en ontwikkelingen binnen de eigen organisatie. Opdrachtnemer maakt duidelijk welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden (waaronder de bevoegdheid tot het maken van bindende afspraken) deze personen hebben. Wisselingen van aanspreekpunten worden tot een minimum beperkt en tijdig gecommuniceerd.
108.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken na gunning afspraken over een bindende escalatieroute.
108.5	Er vindt tweemaandelijks een voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de Opdracht. Voorafgaand aan dit overleg, overlegt Opdrachtnemer actuele cijfers over de caseload, andere beschikbare monitoringsgegevens, het actuele risicodossier en de Voortgangsrapportage Ontwikkelplan (zie Programma van Eisen) en zorgt Opdrachtgever voor cijfers over het beroep op Wmo-maatwerkvoorzieningen (Aanvullende zorg). Waar knelpunten bestaan, onderzoekt Opdrachtnemer welke binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer kunnen worden opgelost met maatregelen en welke buiten de invloed van Opdrachtnemer kunnen worden opgelost met maatregelen. Knelpunten kunnen bijvoorbeeld zijn: hoog oplopende wachttijden, ernstige klachten over de kwaliteit, hoog ziekteverzuim bij personeel, te lage liquiditeit en hoge uitgaven aan Aanvullende zorg. Over het implementeren en de monitoring van de maatregelen maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer vervolgens afspraken. Als de maatregelen onvoldoende tot verbetering leiden kan het in het uiterste geval nodig zijn dat de lumpsum tussentijds wordt herzien.
108.6	Jaarlijks vindt er een herzieningsgesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het budget voor het komende jaar (T+1). De procedure, die in overleg en altijd na goedkeuring van Opdrachtgever kan worden doorontwikkeld, is als volgt: 1) <u>Informatie</u>: Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan het herzieningsgesprek over de lumpsum (van T+1) inzicht in de prestaties van jaar T tot dan toe, prognoses voor jaar T en een adequate onderbouwing van de hoogte van de lumpsum voor T+1. Opdrachtnemer overlegt in ieder geval: a) een goedgekeurde financiële- en organisatorische verantwoording (zie Programma van Eisen) van T-1; b) inzicht in de elementen van de kostenstructuur over jaar T en een prognose voor komend jaar T+1; c) inzicht in de kwalitatieve- en kwantitatieve prestaties op basis van de informatie uit de verplichte monitoringsset en waar beschikbaar uit de optionele monitoringsset (zie Programma van Eisen) en overige bronnen over het jaar T tot dan toe, en een prognose voor de prestaties het komende jaar T+1;

	d) een actueel risicodossier (inclusief liquiditeitsbegroting); e) een ontwikkelplan gebaseerd op het overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de ontwikkelagenda; f) een verantwoording over het ontwikkelbudget van het lopende jaar T tot dan toe. 2) <u>Analyse</u>: alle elementen van het herzieningsmodel worden geanalyseerd: a) Kostenstructuur: welke ruimte zit er in de kostenstructuur van Opdrachtnemer om middelen doelmatiger in te zetten? Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van ruimte in de overhead, in de productiviteit van de Professionals, in de omvang van de inhuur met extra BTW-kosten of in de functiemix. b) Opdracht: welke ruimte zit er in de uitvoering van de Opdracht in kwantiteit, kwaliteit en/of ontwikkeling? Denk onder andere aan verandering van processen en werkwijzen, synergie van taken, veranderen van de caseload, herverdelen van de presentie op de vindplaatsen, toevoegen van diensten, accepteren van wachttijden. 3) <u>Besluit</u>: Met de analyse wordt van alle elementen van het herzieningsmodel een totaalbeeld gevormd. Opdrachtgever besluit op basis van dit totaalbeeld tot het al dan niet herzien van het budget. Dit betekent dat het budget wordt herzien op basis van het geheel van elementen in het herzieningsmodel en niet op basis van de afzonderlijke elementen. Net zoals bij het startbudget (zie 3.3.2) kan hierbij onderscheid worden gemaakt tussen de lumpsum en incidenteel beschikbaar gesteld ontwikkelbudget. De lumpsum wordt geïndexeerd, conform de gemeentelijke richtlijn voor subsidies. Er wordt alleen aanvullend ontwikkelbudget beschikbaar gesteld als de realisatie van het Ontwikkelplan naar oordeel van Opdrachtgever niet binnen de lumpsum mogelijk is, hiervoor geldt dat een aparte begroting wordt opgesteld die separaat verantwoord wordt.
108.7	Opdrachtnemer signaleert maatschappelijke trends over de gehele breedte van de Opdracht en adviseert Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over.
108.8	Opdrachtnemer zet zich actief in en overlegt met Opdrachtgever hoe de kosten van belastingen waaronder de BTW ter zake van zijn werkzaamheden zoveel als mogelijk kunnen worden beperkt.
108.9	Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen minimaal jaarlijks over de agenda van mogelijke doorontwikkelingen, hoe deze worden opgepakt en wat daarin van Opdrachtnemer wordt gevraagd. Er wordt per thema afgesproken waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is, waar de Opdrachtgever voor verantwoordelijk is en waar Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen voor verantwoordelijk zijn. Opdrachtnemer maakt vervolgens een ontwikkelplan voor de eigen organisatie met geplande investeringen en ontwikkeluitgaven.
108.10	Opdrachtgever stelt in principe voor de duur van maximaal 1 jaar experts beschikbaar voor uitvoeringsvraagstukken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vragen over de toepassing van regelgeving of vragen over het op de juiste wijze formuleren en onderbouwen van adviezen op meldingen/aanvragen. Uitgangspunt is dat Professionals van Opdrachtnemer pas opschalen naar Opdrachtgever als intern opschalen het vraagstuk niet (volledig) heeft opgelost. Opdrachtgever verwacht dus dat Professionals intern kunnen opschalen en dat Opdrachtnemer de benodigde expertise zelf verkrijgt. De contactpersonen van Opdrachtgever denken nadrukkelijk niet mee over zorginhoudelijke vragen. De vragen die Opdrachtgever aan de contactpersonen van Opdrachtnemer stelt, geven o.a. informatie over de oplossingsvaardigheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt continu aan verbetering van die oplossingsvaardigheid.
108.11	Opdrachtgever ontvangt rechtstreeks vragen/opmerkingen van inwoners of samenwerkingspartners. Deze kunnen om actie van Opdrachtnemer vragen. Denk bijvoorbeeld aan het met voorrang oppakken van een bestuurlijke gevoelige casus. Opdrachtnemer biedt de gevraagde actie.
108.12	Op verzoek van Opdrachtgever participeert Opdrachtnemer in lokale/gebiedsgerichte netwerkgesprekken en (regionale) contractmanagementgesprekken.

CONCEPT