

Algemeen Programma van Eisen

Van toepassing op de domeinen Jeugd, Participatie en Wmo

Dit is het Algemeen Programma van Eisen voor opdrachtnemers die vallen onder de Wmo, Participatie en Jeugd

Algemene eis 1. **Basisprincipes**

Algemene eis 2. **Acceptatieplicht en leveringsplicht**

Algemene eis 3. **Start traject en Plan van Aanpak opdrachtnemer**

Algemene eis 4. **Evaluatie**

Algemene eis 5. **Afstemming**

Algemene eis 6. **Regie/coördinatie**

Algemene eis 7. **Veiligheid cliënt**

Algemene eis 8. **Kwaliteitssysteem**

Algemene eis 9. **Privacybeleid (gewijzigd 25022021)**

Algemene eis 10. **Berichtenverkeer en Communicatie**

Algemene eis 11. **Toets op rechtmatigheid en dossieronderzoek**

Algemene eis 12. **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Algemene eis 13. **Klachtenregeling**

Algemene eis 14. **Calamiteiten**

Algemene eis 15. **Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten**

Algemene eis 16. **VIR**

Algemene eis 17. **Personeelsbeleid (gewijzigd 03032021)**

Algemene eis 18. **Goede begeleiding, professionele standaard en kwaliteit**

Algemene eis 19. **Medewerkers: Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en legitimatie**

Algemene eis 20. **Informatievoorziening en website**

Algemene eis 21. **Rechten van de cliënt en gedragscode**

Algemene eis 22. **Vaste ondersteuner/hulpverlener**

Algemene eis 23. **Passende vervanging bij afwezigheid zorg/hulpverlener**

Algemene eis 24. **Onderaanneming (Vervallen 25022021)**

Algemene eis 25. **Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)**

Algemene eis 26. **Contactpersoon**

Algemene eis 27. **Uitvraag algemene gegevens Sociaal Domein Limburg-Noord**

Algemene eis 28. **Regeling social return**

Algemene eis 29. **Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVI)**

Algemene eis 30. **MVI: duurzaamheidsverslag**

Algemene eis 31. **Informatie verstrekking financiële paragraaf**

Algemene eis 32. **Berijfsvoeringsaspecten**

Algemene eis 33. **Controle en audits**

Algemene eis 34. **Wijziging van omstandigheden**

Algemeen programma van eisen Wmo, Participatie en Jeugd

Algemene eis 1. Basisprincipes

De opdrachtnemer bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes:

- a. Lichtere vormen van hulp en ondersteuning inzetten die inzet vanuit de specialistische zwaardere hulp en ondersteuning verkorten of de resultaten ervan verbeteren, bijvoorbeeld afschaling naar en samenwerking met de sociale basis.
- b. Bijdragen aan een meer integrale, wijkgerichte en/of multidisciplinaire dienstverlening met als doel het leveren van betere of goedkopere zorg, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in de contractering.
- c. Inzetten van hulp en ondersteuning zo dichtbij en lokaal mogelijk. Er wordt door de opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk zoals gezin, school en andere zorgverleners om een sluitend aanbod te bieden.
- d. De opdrachtnemer is in staat om ondersteuningsvragen van inwoners vanuit een breed perspectief en alle levensgebieden te bekijken en in samenhang met zijn sociaal/professioneel netwerk.
- e. Opdrachtnemer stimuleert eigen medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in het lokale veld, ten behoeve van een sterke pedagogische infrastructuur en sociale basis.
- f. Opdrachtnemer onderschrijft het gedachtengoed en de uitgangspunten van positieve gezondheid en is bereid te werken conform dit gedachtengoed en deze uitgangspunten.

En verder:

- a. De opdrachtnemer voldoet per domein aan alle eisen gesteld in de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet.
- b. Opdrachtnemer gedraagt zich zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht.
- c. De opdrachtnemer is in staat, gerechtigd en bevoegd om de aangeboden en (bij toelating) gecontracteerde diensten te leveren en voert deze uit conform de beschrijvingen en eisen per segment¹.
- d. Opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de gemeenten.

Algemene eis 2. Acceptatieplicht en leveringsplicht

De opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle inwoners voor wie de opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Dit tenzij:

- a. de inwoner valt onder de uitsluitingscriteria van de opdrachtnemer én
- b. na afstemming met de gemeentelijke toegang de situatie onhoudbaar wordt geacht.

Algemene eis 3. Start traject en Plan van Aanpak opdrachtnemer

De doelen van de ondersteuning zijn door de gemeentelijke toegang vastgelegd in een leefzorgplan en in de indicatiebeschikking. Ongeacht de verwijzer (toegang of geautoriseerde verwijzer) wordt de te verlenen ondersteuning door de opdrachtnemer vervolgens verwerkt in een Plan van Aanpak. Indien er sprake is van maximale wachttijden, wordt dit verder toegelicht in het Programma van Eisen per domein. De ondersteuning begint met een startgesprek en het maken van een plan van aanpak. Deze werkzaamheden vallen binnen een traject en vormen daarmee de start van het traject. Cliënt en indien nodig ook diens sociale netwerk zijn betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak, wat door alle betrokken partijen gedragen wordt. In het plan van aanpak wordt aangegeven hoe de doelen uit het leefzorgplan worden bereikt en hoe afstemming met andere hulp en ondersteuning plaatsvindt. De opdrachtnemer gebruikt voor het Plan van Aanpak het format van de opdrachtgever.

¹ Indien van toepassing moet segment ook gelezen worden als subsegment.

Voor zover het producten uit de segmenten van Participatie betreft, is analoge toepassing van dit artikel van toepassing omdat binnen die segmenten niet met indicatiebeschikkingen of berichtenverkeer wordt gewerkt.

Algemene eis 4. Evaluatie

Op initiatief van de opdrachtnemer vindt op het afgesproken moment in het leefzorgplan een evaluatie plaats op basis van het Plan van Aanpak van de opdrachtnemer. Indien nodig vinden er meerdere evaluaties plaats. In beginsel is bij elke evaluatie de cliënt, indien nodig ook het sociale netwerk van cliënt en de gemeentelijke toegang aanwezig. Bij jongeren onder de 18 is ook de wettelijke vertegenwoordiger bij de evaluatie aanwezig. De opdrachtnemer maakt een verslag van het evaluatiegesprek zodat helder is wat besproken is en wat eventuele vervolgspraken zijn, zoals de datum voor een volgende evaluatie.

Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de motivering daarvan. De opdrachtnemer beschrijft de wijze waarop de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.

Als de opdrachtgever niet de verwijzer is, dan kan, op verzoek van de opdrachtgever en met toestemming van cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger, de evaluatie worden gedeeld met opdrachtgever. Dit is nodig om de toewijzing en vordering hiervan te monitoren.

Algemene eis 5. Afstemming

De aangeboden hulp/ondersteuning dient te worden afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

- De opdrachtnemer sluit aan bij het uitgangspunt om zoveel mogelijk integraal te werken volgens het principe één gezin – één plan – één regisseur.
- De opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt en schakelt hierover met andere betrokken partijen. Deze functie kan per segment nader beschreven zijn.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige gegevensoverdracht aan de gemandateerde professional en/of opvolgende opdrachtnemers met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
- Opdrachtnemer zorgt voor alle cliënten waar het traject voor afgesloten wordt, voor een goede borging en nazorg, daar waar van toepassing middels een warme overdracht.
- De opdrachtnemer draagt mede zorg voor een goede doorgaande zorglijn van 18- naar 18+. Uiterlijk bij het bereiken van de 17-jarige leeftijd van een cliënt is er een toekomstplan (perspectiefplan). Deze maakt de opdrachtnemer samen met de verwijzer en de cliënt en diens sociale netwerk. Netwerkondersteuning maakt onderdeel uit van het toekomst- of perspectiefplan.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.
- De opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere opdrachtnemers en opdrachtnemers van voorliggend veld/sociale basis.
- Opdrachtnemer heeft kennis van de sociale kaart van de regio Noord-Limburg en borgt dat zijn kennis over het aanbod en andere opdrachtnemers hiervan actueel is. Inclusief de sociale basis (informele zorg).
- Opdrachtnemer biedt intercollegiale consultatie en advies. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat de door opdrachtnemer in te zetten professional op een eenvoudige en snelle wijze hiervoor bereikbaar is.

Algemene eis 6. Regie/coördinatie

In eerste aanleg is de cliënt zelf regisseur van zijn hulp of ondersteuning, tenzij dit niet mogelijk en/of vanuit het beoogde doel bezien niet realistisch is. In het geval van meervoudige, complexe problematiek kan de gemeentelijke toegang een casusregisseur of coördinator aanwijzen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

De regisseur/coördinator dient toegang te krijgen tot de noodzakelijke gegevens om de regie/coördinatie van de hulp of ondersteuning uit te kunnen voeren. Opdrachtnemers werken hier aan mee en voegen zich in het belang van de cliënt naar de aanwijzingen van de regisseur/coördinator.

Algemene eis 7. Veiligheid cliënt

In het kader van de geboden hulp of ondersteuning moet de veiligheid van de cliënt gewaarborgd worden. Opdrachtgever verwacht hierin een professionele basishouding van de opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer dient zich te allen tijde af te vragen: "Is het hier veilig voor de cliënt? Welke risico's zijn er voor de cliënt? Hoe kan ik die voor de cliënt voorkomen?"
- Opdrachtnemer dient risico's te signaleren ten aanzien van de fysieke en sociale veiligheid van de cliënt.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de veiligheidseisen en neemt daarvoor benodigde acties en handelt daar naar.
- Veiligheidsrisico's die de opdrachtnemer niet zelf kan oplossen worden direct besproken met de opdrachtgever.
- Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet meldcode en werkt volgens uitgangspunten van de regiovisie 'Geweld hoort nergens thuis'. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor gefaseerde ketenzorg wanneer sprake is van onveiligheid. Eerst samenwerken aan veiligheid, dan samenwerking door risico gestuurde hulp en ondersteuning. Wij volgen hierin de visie van Vogtländer en Van Arum.
- Opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van ondersteuners in de thuissituatie.

Algemene eis 8. Kwaliteitssysteem

Het gestelde onder deze algemene eis geldt sterk vereenvoudigd voor segment 2 Participatiewet (Begeleiding Individueel). Dit betreft veelal relatief korte producten die in financiële omvang beperkt zijn, waarbij het opleggen van strenge eisen aan een kwaliteitssysteem buitenproportioneel is.

De opdrachtnemer werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek). Opdrachtgever heeft het recht om periodiek een audit uit te voeren op het kwaliteitssysteem van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent medewerking aan opdrachtgever bij het laten doen van onderzoek op kwaliteit.

Op het moment dat de opdrachtnemer voldoet aan de ISO 9001 en HKZ certificering, wordt automatisch voldaan aan deze eis. Indien de certificering wordt ingetrokken en/of niet wordt verlengd, dient de opdrachtnemer dit te allen tijde onverwijld door te geven aan de opdrachtgever.

Indien de opdrachtnemer niet beschikt over een certificering ISO 9001 of HKZ certificering, dient de opdrachtnemer in het bezit te zijn van een kwaliteitshandboek. Voor vrijgevestigden binnen de GGZ geldt dat zij gebruik kunnen maken van het kwaliteitsstatuut van de NVGzP.

In het kwaliteitshandboek zijn alle kwaliteitsdocumenten gebundeld en is de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Documenten waarin de kwaliteitsborging beschreven is, maken hier tevens deel van uit.

Onder een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem wordt tenminste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluaties over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen.

Tevens bevat dit kwaliteitsbeleid werkinstructies en handelingsprotocollen die van toepassing zijn voor de uitvoering van de gecontracteerde opdrachten.

Te denken valt aan een klachtenregeling, medicatieprotocol, agressieprotocol, protocol calamiteiten toezicht, protocol meldcode die voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, protocol drang- en dwangmaatregelen en afspraken over het gebruik van verdovende middelen.

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de klachtenregeling en het protocol calamiteiten toezicht zijn minimaal aanwezig en verwerkt in het kwaliteitssysteem en onderdeel van het kwaliteitshandboek. Dit kwaliteitshandboek kan bij inschrijving worden opgevraagd.

Voor ISO 9001 en HKZ certificering geldt dat de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de klachtenregeling apart bij inschrijving kan worden opgevraagd.

Medewerkers zijn op de hoogte van deze werkinstructies en handelingsprotocollen en handelen daar naar.

Algemene eis 9. Privacybeleid

Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacybeleid dat voldoet aan wet- en regelgeving en handelt daarnaar.

Algemene eis 10. Berichtenverkeer en Communicatie

Voor Wmo en Jeugd geldt dat opdrachtnemer beschikt over een administratief systeem dat compatible is met het door de gemeenten gehanteerde systeem (VECOZO). Dit systeem moet hem in staat stellen vanaf de start van de overeenkomst te werken met het berichtenverkeer volgens de i-standaarden en periodiek rapportages te kunnen opleveren.

Voor Wmo, Jeugd én Participatie geldt daarnaast dat opdrachtnemer moet beschikken over een emailprogramma waarmee het mogelijk is beveiligd berichten te kunnen sturen.

Algemene eis 11. Toets op rechtmatigheid en dossieronderzoek

De MGR Noord-Limburg kan BIG geregistreerde medewerkers verzoeken een dossieronderzoek te doen om te toetsen op de kwaliteit van de zorg en de rechtmatigheid daarvan. De opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken.

Algemene eis 12. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer houdt zich bij de verlening van hulp of ondersteuning aan de toepassing (d.w.z. implementatie binnen de organisatie) van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hieronder valt ook partner- en ouderenmishandeling. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer een meldcode moet hebben, deze geïmplementeerd moet zijn, dat volgens deze meldcode wordt gewerkt en dat het gebruik daarvan wordt bevorderd.

Deze meldcode dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het model meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling kan bij inschrijving opgevraagd worden.

Algemene eis 13. Klachtenregeling

De opdrachtnemer heeft een regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving. De cliënt wordt geïnformeerd over de klachtenregeling. Indien relevant wordt de klachtenregeling bij inschrijving opgevraagd.

Algemene eis 14. Calamiteiten

Het gestelde onder deze algemene eis geldt in sterk vereenvoudigde vorm voor segment 2 Participatiewet (Begeleiding Individueel). Dit betreft veelal relatief korte producten die in financiële omvang beperkt zijn, waarbij het conformeren aan een complex calamiteitenprotocol buitenproportioneel is. Uiteraard is voor dit segment wel van toepassing dat iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, binnen 3 werkdagen wordt gemeld, tenminste bij de opdrachtgever en/of de gemeente die deze opdrachtgever vertegenwoordigt.

Voor de overige segmenten geldt: Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen binnen drie werkdagen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar waar de calamiteit zich voordoet. Opdrachtnemer doet melding conform het regionale protocol, te vinden via website MGR: <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/contact/meldpunt-calamiteiten-jeugd>.

Algemene eis 15. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten

De opdrachtnemer reflecteert op eigen handelen en leert hiervan. Hiertoe behoort onder andere:

- Er is een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd.
- Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.

De opdrachtgever kan te allen tijde de VIM Meldingen opvragen.

Het beleid van opdrachtnemer m.b.t. het interne meldingssysteem kan bij inschrijving worden opgevraagd.

Algemene eis 16. VIR

Opdrachtnemer maakt, bij hulpverlening aan jeugdigen tot 23 jaar, gebruik van de verwijzindex risicjongeren (VIR) en onderneemt de benodigde acties die hierbij horen.

Algemene eis 17. Personeelsbeleid

De opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening en voldoen aan het pakket van eisen, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan opdrachtgever te kunnen aantonen. Met gekwalificeerd bedoelen we kennis, kunde en competenties. Inzet van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, stagiaires en medewerkers in opleiding is mogelijk, waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor deze inzet. Zowel de medewerkers in vaste dienst als de medewerkers in tijdelijke dienst en ZZP'ers, dienen te beschikken over deze competenties en vaardigheden. De betreffende competenties moeten in overeenstemming zijn met functieprofielen in de vigerende cao. Het personeel met de genoemde competenties en vaardigheden wordt ingezet om de resultaten uit de opdrachtoomschrijving te verwezenlijken.

Algemene eis 18. Goede begeleiding, professionele standaard en kwaliteit

Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.

Binnen de in de opdracht en overige inkoopdocumenten gestelde kaders neemt opdrachtnemer ten opzichte van de cliënt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de ondersteuning van een goed begeleider in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid. Hiertoe wordt in ieder geval ook gerekend het leveren van kwalitatief goede, verantwoorde en proportionele ondersteuning binnen de hiertoe geldende of nog te stellen termijnen.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vaste, tijdelijke en ingehuurde ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel zich gedragen zoals van hun mag worden verwacht.

Algemene eis 19. Medewerkers: Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en legitimatie

In beginsel bezitten van de opdrachtnemer de:

- bestuurders,
- medewerkers die direct contact hebben met cliënten,
- medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen,

over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze is bij indiensttreding niet ouder dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door SDLN, niet ouder dan 3 jaar. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.

Mocht niet aan deze eis voldaan kunnen worden, dan is dit aanleiding om hierover als opdrachtgever en opdrachtnemer in gesprek te gaan. Er kunnen zich omstandigheden voordoen, in ieder geval binnen de segmenten Participatiewet, dat van deze eis wordt afgeweken.

De VOG is 3 jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke 3 jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (opdrachtnemer).

Opdrachtgever kan te allen tijde, indien gewenst, een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.

Opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurde ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een inwoner.

Algemene eis 20. Informatievoorziening en website

Het gestelde onder deze algemene eis geldt in sterk vereenvoudigde vorm voor segment 2 Participatiewet (Begeleiding Individueel). Dit betreft veelal relatief korte producten die in financiële omvang beperkt zijn, waarbij de uit deze eis voortvloeiende inspanningen en resultaten als buitenproportioneel kunnen worden beschouwd. Wel is belangrijk dat ook opdrachtnemers binnen segment 2 Participatiewet digitaal makkelijk vindbaar en toegankelijk is en op deze vindplaats transparant is over zijn contactgegevens, governance, procedures en doorlooptijden en gecontracteerde producten.

Voor de overige segmenten geldt dat de opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste maandelijks op publiceert:

- Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan cliënten en locaties/vestigingen.
- De klachtenregeling incl. het klachtenjaarverslag.
- Wijze van omgaan met privacy (AVG).
- Wachttijden en wachtlijsten.
- Eventuele certificeringen.
- Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is.
- De leden van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.

Dit helpt de cliënt een objectieve keuze te maken voor passende ondersteuning. De cliënt ontvangt op zijn of haar verzoek, van de opdrachtnemer de voor hem/haar van belang zijnde informatie, mondeling en/of schriftelijk. Het hebben van een website kan bij inschrijving opgevraagd worden.

Algemene eis 21. Rechten van de cliënt en gedragscode

De hulp/ondersteuning wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt:

- De cliënt wordt serieus genomen op de plaats waar de hulp/ondersteuning wordt geboden.
- De opdrachtnemer staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt.
- Er zijn met de cliënt afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling die passen binnen het privacy-statuuut van de opdrachtnemer.
- De cliënt kan participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform, conform onderstaande uitgangspunten:
 - Voor opdrachtnemers Wmo geldt dat in de gemeentelijke verordening is vastgelegd bij welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap is vereist (Wmo 2015 artikel 2.1.3 lid 2).
 - Voor opdrachtnemers Jeugdhulp geldt dat iedere jeugdhulp-opdrachtnemer (exclusief vrijgevestigden) en iedere gecertificeerde instelling een cliëntenraad instelt (Jeugdwet artikel 4.2.5 lid 1).

Verder houden medewerkers zich aan de door de opdrachtnemer vastgestelde gedragscode die schriftelijk is vastgelegd, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's:

- Correcte cliëntbejegening.
- Servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid.
- Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt.
- Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd.
- Integriteit van de medewerkers (als voorbeeld beleid op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen, etc.).

Gedragscode wordt bij inschrijving opgevraagd.

Algemene eis 22. Vaste ondersteuner/hulpverlener

De opdrachtnemer wijst een vaste medewerker aan een cliënt toe. De opdrachtnemer kan hiervan gemotiveerd van afwijken.

De mogelijkheid dient te bestaan dat cliënt bij ontevredenheid een andere medewerker krijgt toegewezen, onverlet de keuze van cliënt om tot opzegging van de ondersteuningsovereenkomst met opdrachtnemer over te gaan en te kiezen voor een andere opdrachtnemer.

Algemene eis 23. Passende vervanging bij afwezigheid zorg/hulpverlener

De opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker. De casusregisseur wordt hier tijdig van in kennis gesteld.

Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt, tenzij de cliënt zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.

Algemene eis 24. Onderaanneming

VERVALLEN

Algemene eis 25. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De opdrachtnemer voldoet aan de geformuleerde KPI's per segment per domein en levert tijdig de gegevens aan die nodig zijn om hierop te toetsen. De KPI's maken deel uit van het leveranciersmanagement en de voortgangsgesprekken met de opdrachtnemer.

Algemene eis 26. Contactpersoon

Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor de MGR. Deze persoon is beschikbaar om op verzoek periodiek, minimaal halfjaarlijks te overleggen. De persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.

Algemene eis 27. Uitvraag algemene gegevens Sociaal Domein Limburg-Noord

De opdrachtnemers die worden gecontracteerd worden opgenomen in VendorLink, het contactbeheersysteem van de MGR. Voor registratie in VendorLink dient de MGR te beschikken over de gegevens die worden uitgevraagd in het format 'Uitvraag algemene gegevens'. Het invullen en het indienen van dit format is een vereiste om voor contractering in aanmerking te komen. Gecontracteerde opdrachtnemers krijgen binnen VendorLink toegang tot de over hen geregistreerde gegevens en krijgen ook de mogelijkheid om die gegevens – indien nodig – aan te passen.

Algemene eis 28. Regeling social return

De opdrachtnemer heeft een resultaatsverplichting om minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde van de gesloten (raam)overeenkomst in te zetten ten behoeve van social return. Dit geldt voor opdrachtnemers met één of meerdere (raam)overeenkomst(en) met een (verwachte) gezamenlijke jaarlijkse opdrachtwaarde boven € 250.000,- (excl. btw), over alle ondersteuningsvormen (segmenten) heen.

Indien de totale gezamenlijke jaarlijkse opdrachtwaarde van de (raam)overeenkomst(en) onder de € 250.000,- (excl. btw) ligt over alle ondersteuningsvormen (segmenten) heen, wordt van de opdrachtnemer een maximale inspanning (inspanningsverplichting) gevraagd om tot invulling van de social return verplichting te komen.

Na gunning van de opdracht neemt de opdrachtnemer binnen 30 werkdagen contact op met een Social Return functionaris namens de samenwerkende gemeenten (hierna te noemen: de SR-functionaris) om een startoverleg te plannen.

Na het startoverleg stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op voor de invulling van social return met in acht name van de (eventueel meerdere) raamovereenkomst(en). Na goedkeuring hiervan door opdrachtgever gaat de opdrachtnemer aan de slag met de uitvoering. Elke drie maanden rapporteert de opdrachtnemer over de voortgang. Aan het einde van de looptijd van de overeenkomst wordt een eindverantwoording aangeleverd aan de SR-functionaris.

Algemene eis 29. Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVI)

Opdrachtgever verplicht opdrachtnemers door middel van rapportages aantoonbaar bij te dragen aan de doelstellingen zoals die geformuleerd zijn in de Green Deal Duurzame Zorg 2.0., namenlijk:

1. CO2 uitstoot terugdringen met 49% in 2030 (conform doelstelling Klimaatakkoord).
2. Circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen.
3. Minder medicijnresten in het drinkwater.
4. Gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en patiënten.

Dit betreft een inspanningsverplichting voor de opdrachtnemers, die via periodieke, jaarlijkse, schriftelijke rapportages de voortgang dienen aan te tonen en die deel uitmaakt van de reguliere contractmanagementcyclus van opdrachtgever.

Opdrachtnemers met een (te verwachten) jaarlijkse opdrachtwaarde van één of meerdere raamovereenkomsten gezamenlijk, excl. btw > € 250.000,- over alle ondersteuningsvormen (segmenten) heen, dienen uiterlijk 6 maanden na de ingangsdatum van de (raam)overeenkomst een plan van aanpak in te dienen met in acht name van de (eventueel meerdere) raamovereenkomst(en).

Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de (raam)overeenkomst dienen de opdrachtnemers ook een zogenoemde 'nulmeting' MVI te doen. Hiervoor dient gebruik gemaakt te worden van de zelfscan Webtool ISO 20400 (NEN/NEVI). De uitkomsten dienen hiervan overlegd te worden aan opdrachtgever.

Oprachtnemers met een (te verwachten) jaarlijkse opdrachtwaarde van één of meerdere raamovereenkomsten gezamenlijk excl. btw < € 250.000,- over alle ondersteuningsvormen (segmenten) heen, behoeven geen plan van aanpak in te dienen en geen 'nulmeting' door middel van de zelfscan Webtool ISO 20400 uit te voeren. Uiteraard stimuleert opdrachtgever dit om dat wel te doen zodat opdrachtnemer inzicht krijgt in zijn bijdrage aan MVI en potentiële verbeterpunten.

Algemene eis 30. MVI: duurzaamheidsverslag

Oprachtnemer zal opdrachtgever ieder jaar een duurzaamheidsverslag op eerste verzoek overleggen. Daarin wordt in ieder geval aangegeven op welke manier opdrachtnemer uiting geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen en toeziet op de waarborging daarvan. Indien opdrachtnemer een te kleine onderneming drijft om jaarlijks een duurzaamheidsverslag te kunnen verstrekken, zal op verzoek van opdrachtgever, opdrachtnemer in afgeslankte vorm aangeven op welke wijze uiting wordt gegeven aan duurzaam ondernemen en welke planning opdrachtnemer heeft op het gebied maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen voor het aankomende contractjaar.

Algemene eis 31. Informatie verstrekking financiële paragraaf

A. Continuïteit opdrachtnemer

In de inschrijving -en contractmanagementfase sturen we op de continuïteit van opdrachtnemers. Daarnaast is het voor de opdrachtgever van belang de gezamenlijk financiële problemen tijdig te voorzien, zodat in samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever oplossingen gezocht kunnen worden. Dit alles om de continuïteit van de dienstverlening aan de cliënten te borgen. Periodiek inzicht in de belangrijkste indicatoren wordt daarom gevraagd door contractmanagement.

B. Financiële draagkracht

De economische en financiële draagkracht van de inschrijver is voldoende financieel stabiel, (dat wil zeggen dat er geen financiële risicovolle situaties zullen ontstaan), om de gevraagde dienstverlening uit te voeren en te blijven uitvoeren. De opdrachtnemer is verplicht om in risicovolle situaties die de continuïteit van de uitvoering van de opdracht op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, de opdrachtgever (in de persoon van de contractmanager) terstond van die situaties schriftelijk in kennis te stellen en beheersmaatregelen te formuleren en deze voor te leggen aan de contractmanager. Hierbij geeft de opdrachtnemer de opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. De opdrachtgever heeft het recht om, bij gereede twijfel, een extern (accountants) onderzoek in te laten stellen. De continuïteit van dienstverlening wordt in ieder geval beschouwd als risicovol indien:

- a. Er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves.
- b. Er gedurende de laatste 3 jaar sprake is (geweest) van een negatief exploitatieresultaat; en/of
- c. er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.

Tevens wanneer de genoemde grenswaarden van de financiële ratio's worden onderschreden:

- d. Current Ratio: grenswaarde: 1,0.
- e. Solvabiliteit: grenswaarde: 20%.
- f. Weerstandsvermogen: grenswaarde: 15%.

Met het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver aan deze eis te voldoen en bij gunning aan haar, daaraan te blijven voldoen. Opdrachtgever kan deze gegevens voor gunning opvragen voor gunning en gedurende de looptijd van het contract.

Toelichting en definities financiële ratio's

Onderstaand de definities van de gehanteerde ratio's; deze zijn conform de werkwijze van Annual insight; dit om een eenduidig uitgangspunt te hebben.

Liquiditeit

'Liquiditeit' is geen standaard financieel kengetal, maar is een resultaat van verschillende indicatoren. De liquiditeitspositie van een organisatie wordt beïnvloed door onder andere:

- Current (of quick) ratio
- Vorderingenstand
- Kortlopende schulden
- Operationele kasstroom
- Saldo liquide middelen

Binnen het sociaal domein is het gangbaar de current ratio te hanteren als indicator voor de liquiditeitspositie.

Current Ratio

Toelichting: De current ratio is de verhouding tussen vlottende activa + liquide middelen en het kort vreemd vermogen en geeft dus een indicatie in hoeverre een organisatie de lopende rekeningen kan betalen (liquiditeit).

Definitie: (vlottende activa + liquide midden)/ kortlopende schulden.

Gangbare grenswaarde: 1.

Solvabiliteit

Toelichting: De solvabiliteit geeft aan hoeveel eigen vermogen de inschrijver bezit ten opzichte van het vreemd vermogen (leningen). Als deze ratio onder de 20% komt, toont dat aan dat de eigen buffers laag zijn en is er een risico bij het (her)verstrekken van vreemd vermogen vanuit banken.

Definitie: Eigen vermogen (+ achtergestelde leningen) / Totaal vermogen.

Gangbare grenswaarde: 20%.

Weerstandsvermogen

Toelichting: Het weerstandsvermogen geeft aan hoeveel eigen vermogen de inschrijver bezit ten opzichte van de totale opbrengsten. Als deze ratio boven de 15% ligt, is er sprake van een gezonde buffer.

Definitie: Eigen vermogen / som der bedrijfsopbrengsten.

Gangbare grenswaarde: 15%.

C. Jaarverantwoording

Jaarlijks dient opdrachtnemer de definitieve jaarverantwoording Zorg of de definitieve jaarrekening van de opdrachtnemer te overleggen aan opdrachtgever, uiterlijk 1 juni na afronding van het voorgaande verslagjaar.

De jaarverantwoording Zorg is het verantwoordingsdocument, bestaande uit de jaarverslaggeving en de overige gegevens, zijnde de jaarrekening inclusief overige gegevens in de zin van artikel 361 van Titel 9 boek2 BW. De jaarverantwoording Zorg dient ook informatie over onderstaande (financiële) indicatoren te bevatten:

- Liquiditeit: Current Ratio
- Solvabiliteit
- Weerstandsvermogen
- Winstpercentage*
- Personeelsverloop*
- (Ziekte)verzuimpercentage personeel (exclusief zwangerschap)*
- Inhuurpercentage*

Ad *: Definitie volgt nog voor ingangsdatum van de overeenkomst.

D. Reële kostprijs

Uitgangspunt voor de reële prijs zijn de vigerende wetgeving in het sociaal domein hierover en de lokale verordeningen.

Opdrachtnemers worden geacht mee te werken en transparant te zijn over de eigen gerealiseerde kostprijs voor deze opdracht. Het is aan de opdrachtnemer om (jaarlijks) aan te tonen en inzichtelijk te maken, dat deze voldoet aan de eisen van de inschrijving en dat de gerealiseerde 'reële prijs' is gebaseerd op de kwaliteit van de betreffende voorziening en de onderstaande kostprijselementen, tijdens zowel de inschrijving- als contractmanagementfase.

De reële prijs is gebaseerd op de volgende kostprijselementen:

- a. Kosten van de beroepskracht;
- b. Redelijke overheadkosten, inclusief winst/risico;
- c. Kosten voor niet-productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
- d. Reis- en opleidingskosten;
- e. Indexatie van loon binnen een overeenkomst;
- f. Kosten als gevolg van gemeentelijke eisen, zoals rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
- g. overige kosten

Blijkt dat opdrachtnemer tijdens de contractmanagementfase niet voldoet aan de uitgangspunten van de 'reële prijs WMO2015' en maakt de opdrachtnemer meer dan 5% winst/risico op de opdracht van opdrachtgever (over alle hulpverleningsvormen/segmenten heen), dan dient de opdrachtnemer het meerdere aantoonbaar te investeren in de kwaliteit van de hulp in het opvolgende jaar ten behoeve van de regio Noord-Limburg. Op basis van deze uitvoeringsvoorwaarde behoudt de opdrachtgever het recht om het inkooptarief bij de betreffende opdrachtnemer voor het hier opvolgende jaar bij te stellen.

Algemene eis 32. Bedrijfsvoeringsaspecten

Voor het declaratieproces en de administratie, betaling en verantwoording zal zoveel mogelijk aangesloten worden bij de uniforme en landelijke richtlijnen. De nadere invulling maakt onderdeel uit van de implementatieperiode. Per segment kunnen hier specifieke (afwijkende) eisen aan gesteld worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de (raam)overeenkomst nadere eisen te stellen aan de declaraties, in lijn met de landelijke ontwikkelingen.

Algemene eis 33. Controle en audits

De MGR kan, voor definitieve contractering de inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen ter ondersteuning van het voldoen aan het Programma van Eisen. Deze bewijsmiddelen dienen in dat geval aan de MGR te worden toegezonden binnen de in het verzoek gestelde termijn op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Dit recht heeft de MGR ook tussen het moment van ondertekening van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst.

Na de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de MGR namens opdrachtgever het recht te controleren of de gecontracteerde opdrachtnemer daadwerkelijk (nog) voldoet aan het Programma van Eisen en aan de overeenkomst. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn kan opdrachtgever onder de voorwaarden van de overeenkomst de overeenkomst opzeggen of ontbinden. Van dit recht wordt geen gebruik gemaakt als er sprake is van een herstelbaar gebrek binnen een redelijke termijn.

Algemene eis 34. Wijziging van omstandigheden

1. Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien er sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever altijd indien er sprake is van een (voorgenomen) verandering van de juridische structuur of de zeggenschapsverhoudingen aan de zijde van opdrachtnemer.
3. Tevens informeert opdrachtnemer opdrachtgever over ingrijpende interne reorganisaties met de daaraan verbonden personele consequenties. Daarbij dient continuering en kwaliteit van bestaande dienstverlening gegarandeerd te zijn.

Inschrijver gaat bij en met het indienen van de inschrijving en gedurende de duur van de overeenkomst akkoord met alle bepalingen uit bovenstaand Programma van Eisen. De inschrijver conformeert zich volledig aan het Programma van Eisen. Daarmee gaat hij akkoord met alle eisen.