

## **Bijlage 2      Kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden**

### **Looptijd**

Deze bijlage gaat in op 1 januari 2019 en duurt tot 1 januari 2020.

### **Doelstelling**

Kwaliteit gaat over de best passende steun en hulp, alleen waar nodig, die daadwerkelijk helpt en is gebaseerd op kennis over “wat werkt”. Daarvoor dienen organisaties op orde te zijn en dient de betrokken overheid heldere kaders te stellen en de juiste doelen te formuleren. Kijkend naar de doelen en de veranderende financiële kaders voor het sociaal domein, zijn gemeenten verantwoordelijk voor een nieuwe invulling van het begrip kwaliteit. Kwaliteit in het vroegere stelsel had vooral betrekking op de tevredenheid van burgers over bijvoorbeeld een bepaald onderdeel van een proces, bejegening of bepaalde voorzieningen. Echter, sinds 2015 ligt de focus op de uiteindelijke zelfredzaamheid, participatie van de inwoner en de kwaliteit van leven. Deze kwaliteit wordt door zoveel méér bepaald dan alleen hoe goed een voorziening is of dat iemand geholpen is bij één loket. Ook zal kwaliteit met meer partijen dan voorheen bepaald en gerealiseerd gaan worden, bijvoorbeeld: cliëntenorganen, zorgverzekeraars, huisartsen en dienstverleners in de zorg. Als gemeenten stellen we daarom middels deze bijlage een aantal kwaliteitseisen aan de voorkant van het proces: bij de contractering. Gezamenlijk hebben we meetinstrumenten afgesproken om de outcome en resultaten te meten. Deze zijn vastgelegd in het kwaliteitsmodel.

### **Akkoordverklaring**

Ondergetekende verklaart zich als gerechtigd vertegenwoordiger van opdrachtnemer akkoord met alle onderstaande geformuleerde minimeisen door een handtekening te plaatsen achter het betreffende document op het Handtekeningenblad, wat samen met deze bijlage onderdeel uitmaakt van de contractering in Negometrix onder **tendernummer 104673**.

### **Motivering bij afwijking**

Indien de hierbeneden genoemde minimeisen op opdrachtnemer van toepassing zijn, maar opdrachtnemer is van oordeel dat hij niet kan voldoen dan wel hoeft te voldoen aan de betreffende minimeisen, dan dient opdrachtnemer met verwijzing naar die eisen schriftelijk te motiveren waarom hij toch in aanmerking kan komen voor de DVO. Opdrachtgever beoordeelt de motivering op argumentatie en onderbouwing met feiten alvorens opdrachtnemer daadwerkelijk wordt gecontracteerd. Ondergetekende verklaart als gerechtigd vertegenwoordiger van opdrachtnemer in dat verband de schriftelijke motivering met feiten naar waarheid te hebben opgesteld.



## Algemeen

### A Algemene eisen

Nr.	Minimumeis
A1	Opdrachtnemer handelt, voor zover van toepassing op zijn dienstverlening, in overeenstemming met alle vigerende wettelijke bepalingen.
A2	Opdrachtnemer is per 1 januari 2019 in staat de dienstverlening te bieden zoals beschreven in bijlagen 1 en de hier onderliggende stukken.
A3	<p>Opdrachtnemer draagt bij aan de zorginnovatie gericht op de doelstellingen vanuit de vigerende wet- en regelgeving en is bereid desgevraagd deel te nemen aan pilots of ontwikkeltafels met alle gevolgen van dien. Onder zorginnovatie wordt bijvoorbeeld verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het gebruikmaken van nieuwe technologieën in de dienstverlening;</li><li>• het ontwikkelen van nieuwe vormen van samenwerking met partners in het voorliggende veld (0<sup>e</sup> lijn en 1<sup>e</sup> lijn);</li><li>• het ontwikkelen van nieuwe financieringsmodellen;</li><li>• de deelname aan pilots die vorm en invulling geven aan de 'couleur locale' van de zorg dan wel ondersteuning in de deelnemende gemeenten;</li><li>• het via nieuwe wegen bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de burger;</li><li>• de ontschotting van financiering uit de Wmo 2015 en de Zorgverzekeringswet; dan wel</li><li>• de scholing van de medewerkers van opdrachtnemer in het gedachtegoed van de geldende wet- en regelgeving (zoals de Wmo en de Jeugdwet) en het daarop gebaseerde gemeentelijke beleid.</li></ul>
A4	Opdrachtnemer levert ondersteuning aan alle groepen in de samenleving. Groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden (al dan niet de Nederlandse taal machtig) en mensen die uitsluitend het Limburgse dialect machtig zijn worden hiervan niet uitgezonderd. Opdrachtnemer kan ook alleen onder gemotiveerde redenen aan een specifieke doelgroep dienstverlening bieden.
A5	Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor opdrachtgever. Deze 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.
A6	<p>Opdrachtnemer heeft binding met de regio Zuid-Limburg. De binding blijkt bijvoorbeeld uit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• een samenwerkingsrelatie met andere opdrachtnemers in de regio rondom de dienstverlening in Zuid-Limburg;</li><li>• een samenwerkingsrelatie met het wijkwelzijnswerk in Zuid-Limburg;</li><li>• een gestructureerde samenwerkingsrelatie met een regionale huisartsenpraktijk en/of een regionaal eerstelijns gezondheidscentrum;</li><li>• de deelname bij één of meerdere deelnemende gemeenten in overlegplatforms in het kader van de Wmo en/of Jeugdwet; en/of</li><li>• een samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, de omgeving van de burger (bijvoorbeeld buurt of wijk) en opdrachtgever van algemene voorzieningen.</li></ul>
A7	Het aanbod van opdrachtnemer is dichtbij de burger beschikbaar. Dit betekent dat de locatie(s) van activiteiten zich binnen of nabij de thuissituatie van de burger bevind(t)/(en). Dit geldt niet als de aard van de activiteiten, de mate van specialisme of de schaalgrootte anders vereisen.
A8	Opdrachtnemer is bekend met het beleid van opdrachtgever, zoals neergelegd in de gemeentelijke en regionale beleidsplannen en beleidskaders Wmo en Jeugd. Opdrachtnemer handelt hiernaar en instrueert personeel hierin.
A9	Opdrachtnemer is gedurende de dienstverlening, zoals beschreven in bijlagen 1, afdoende verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 2.500.000, - per gebeurtenis te bedragen.
A10	Opdrachtnemer is gebonden aan het gebruik van een programma waarmee op een beveiligde manier e-mails en bestanden uitgewisseld kunnen worden waarbij de (eventuele) kosten voor eigen rekening zijn.
A11	Opdrachtnemer past de vigerende Governancecode Zorg toe.



## B Kwaliteitseisen

Nr.	Minimumeis
B1	Opdrachtnemer verleent verantwoorde zorg, waaronder wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en burgergericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de burger en op andere vormen van zorg die de burger ontvangt.
B2	Opdrachtnemer, waarbij op het moment van het ondertekenen van deze bijlage meer dan vijf personen in contact kunnen komen met burgers aan wie opdrachtnemer diensten verleent zoals beschreven in bijlagen 1, beschikt over een werkend gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (inclusief Plan, Do, Check, Act-cyclus) dat, door middel van een onafhankelijke externe audit van een geaccrediteerde instelling, getoetst wordt aan een (eventueel branchespecifiek) normenkader. De wijze waarop de burger betrokken wordt bij en invloed heeft op de organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid, is onderdeel van dit normenkader. Indien bij opdrachtnemer minder dan 5 personen in contact kunnen komen met burgers aan wie opdrachtnemer diensten verleent, dient deze, op verzoek van opdrachtgever, een kwaliteitsplan te overleggen waaruit blijkt hoe de kwaliteit van de dienstverlening bij hem wordt gewaarborgd.
B3	Opdrachtnemer neemt bij de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn. De bij opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
B4	Opdrachtnemer die alle werkzaamheden, zoals beschreven in bijlagen 1, uitvoert onderscheidenlijk laat uitvoeren door in de regel meer dan tien personen, stelt een cliëntenraad in, die binnen het kader van hun doelstelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de burger en betrokkenen, behartigt.
B5	Opdrachtnemer beschikt over een werkend klachtenregistratiesysteem en maakt deze aan de burger bekend.
B6	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling, welke voldoet aan de waarborgen zoals genoemd in bijlage 4. Opdrachtnemer maakt de klachtenregeling aan de burger bekend.
B7	Opdrachtnemer stelt een locatie specifieke meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling met benoeming van de individuele verantwoordelijkheden. De meldcode is zodanig ingericht dat zij er aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van die meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn.

**C Eisen aan inzet van personeel en vrijwilligers**

Nr.	Minimumeis
C1	De diensten worden verleend door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverleningssoort. Opdrachtnemer zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
C2	<ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;</li><li>• De medewerker heeft inlevingsvermogen en een ondersteunende houding naar de burger;</li><li>• De medewerker is bekend met de zelfredzaamheidmatrix, voor zover ontwikkeld en beschikt over de competenties om deze toe te passen en bij afwijkingen te signaleren; en</li><li>• De medewerker blijft daarbij binnen de grenzen van zijn bevoegdheid en bekwaamheid.</li></ul>
C3	Opdrachtnemer is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag (hierna: VOG), die is gericht op de uit te voeren dienstverlening, van de personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet-incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met een burger aan wie opdrachtnemer diensten verleent. Dit betreffen in ieder geval haar werknemers, inhuurkrachten en voor haar werkende zzp'ers alsook van zichzelf indien opdrachtnemer een zzp'er is. De VOG is niet ouder dan drie jaar voorafgaand aan het tijdstip waarop de betrokkene voor opdrachtnemer ging werken. Opdrachtnemer betracht een zorgvuldige omgang ten opzichte van de vorengenoemde vrijwilligers.
C4	Indien opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel statuten heeft gedeponeerd, is opdrachtnemer in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag voor rechtspersonen, die niet ouder is dan drie jaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarvoor opdrachtnemer is gecontracteerd.
C5	Indien opdrachtgever redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag, verlangt hij dat die persoon zo spoedig mogelijk een verklaring overlegt, die niet ouder is dan drie maanden.
C6	Inzet van stagiaires en vrijwilligers vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een professional.

**D Eisen aan verantwoording en informatievoorziening**

Nr.	Minimumeis
D1	Opdrachtnemer beschikt over een informatiesysteem welke, waarborgt dat aan de periodieke rapportageverplichtingen kan worden voldaan.
D2	Opdrachtnemer registreert informatie over de geleverde zorg, die opdrachtgever nodig heeft voor een <u>gedegen</u> evaluatie van de bekostigingssystematiek.
D3	Opdrachtnemer is bereid medewerking te verlenen aan het opzetten en vervolmaken van een cliëntervaringsonderzoek en werkt vervolgens mee aan de uitvoer daarvan conform de afgesproken periodiciteit. Opdrachtgever stelt de methode om de cliënttevredenheid te meten vast.
D4	Opdrachtnemer werkt mee aan de resultaatmeting en levert hiertoe gegevens aan bij opdrachtgever in de door opdrachtgever aangereikte format(s) conform de afgesproken periodiciteit.
D5	Opdrachtnemer conformeert zich aan bepalingen van het CAK inzake gescheiden aanlevering van burger- en zorguren en houdt opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van alle <u>gemaakte</u> afspraken met het CAK.
D6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en tijdige bewijsvoering van door opdrachtnemer behaalde resultaten. Opdrachtnemer archiveert voornoemde bewijsvoering en houdt deze inzichtelijk voor opdrachtgever.
D7	Opdrachtnemer levert gegevens aan opdrachtgever aan in daarvoor door opdrachtgever aangereikt format.
D8	Opdrachtnemer is in het bezit van een actief geregistreerde AGB-code.
D9	Opdrachtnemer levert de jaarrekening en op verzoek overige stukken aan bij opdrachtgever. Indien opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van een concern is opdrachtnemer bereid de jaarrekening van de betrokken concernrelaties aan te leveren. Opdrachtnemer beantwoordt aanvullende vragen vanuit opdrachtgever omtrent de jaarrekening en overige stukken.

**E Eisen aan ondersteuning en samenwerking**

Nr.	Minimumeis
E1	Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met vaste contactpersonen voor de burger voor de duur van het traject ter borging van de continuïteit in de dienstverlening.
E2	Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning laagdrempelig op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, door de burger worden gewenst.
E3	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk binnen vijf werkdagen na opdrachtverstrekking door de deelnemende gemeente de diensten, zoals in bijlagen 1, aan de burger te verlenen. De eerste dag van deze termijn begint op de eerste werkdag na de datum waarop door de deelnemende gemeente de opdracht is verstuurd.
E4	Opdrachtnemer is in staat om bij spoedopdrachten uiterlijk binnen twee werkdagen na de aanvraag met de dienstverlening van de burger te beginnen.
E5	Opdrachtnemer behandelt de burger respectvol en de privacy van de burger wordt gewaarborgd overeenkomstig de vigerende privacywet- en regelgeving. Opdrachtnemer beschikt in dat geval over een vastgelegd privacybeleid.
E6	De burger wordt nadrukkelijk betrokken bij de totstandkoming van het plan van aanpak en eventuele wijzigingen daarop.
E7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale (wijk)teams en andere belanghebbenden. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van opdrachtnemer en de professionals in de lokale teams, de huisarts en de medisch specialist van de burger. Deze onderlinge afstemming (over inmiddels behaalde resultaten) dient eveneens tussentijds plaats te vinden met voornoemde betrokkenen.
E8	Opdrachtnemer zet zich in voor een interdisciplinaire professionele samenwerking met andere opdrachtnemers.
E9	Wanneer door meerdere opdrachtnemers aan een burger diensten worden verleend, draagt opdrachtnemer actief zorg voor de communicatie met de andere opdrachtnemers die de burger dienstverlening bieden vanuit het ondersteuningsplan. De regisseur faciliteert deze communicatie.
E10	Opdrachtnemer draagt zorg voor korte lijnen en persoonlijk contact tussen de verschillende opdrachtnemers die diensten verlenen aan de burger.
E11	Opdrachtnemer zet zich optimaal in teneinde een crisissituatie bij de burger te voorkomen dan wel in dat kader de burger te ondersteunen zodat een opschaling naar een crisisdienst (en de inzet van dergelijke dienstverlening) niet noodzakelijk is dan wel de duur van de inzet vanuit de crisisdienst verkort kan worden. Indien opdrachtnemer van mening is dat de situatie dusdanig ernstig is dat inzet van de crisisdienst noodzakelijk is, neemt opdrachtnemer contact op met de crisisdienst om de verdere inzet van de crisisdienst te bespreken. Opdrachtnemer heeft op voorhand afspraken gemaakt met de crisisdienst over de wijze van eventuele opschaling naar de crisisdienst.
E12	Opdrachtnemer is buiten kantooruren het eerste lijn contact voor de burger. Opdrachtnemer heeft een calamiteitenummer waar opdrachtnemer 24/7 en 365 kalenderdagen telefonisch op bereikbaar is voor spoedeisende vragen van de burger, die niet kunnen wachten tot de openingstijden van het kantoor.

**F Eisen aan bekostiging**

Nr.	Minimumeis
F1	Opdrachtnemer maakt geen voorbehoud ten aanzien van BTW.
F2	Opdrachtnemer garandeert dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor hij opdracht heeft gekregen en die daadwerkelijk zijn uitgevoerd.
F3	De declaratie van de geleverde zorg en ondersteuning is gekoppeld aan de opdrachtverstrekking zoals die uit het ondersteuningsplan blijkt.



## Wmo

## G Eisen aan de dienstverlening met betrekking tot Wmo

Nr.	Minimumeis
G1	<p>Oprachtnemer maakt met de burger duidelijke werkafspraken over de dienstverlening. Deze afspraken worden neergelegd in een plan van aanpak. De basis voor dit plan is het ondersteuningsplan dat door de procescoördinator dan wel inhoudelijk regisseur is opgesteld en waarin de verwijzing naar opdrachtnemer is opgenomen. In een ondersteuningsplan kunnen meerdere vormen van dienstverlening (op alle levensgebieden) in de vorm van arrangementen voorkomen. Het plan van aanpak voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het wordt door opdrachtnemer samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de burger opgesteld, met het door opdrachtgever afgegeven ondersteuningsplan als uitgangspunt. De regie ligt zoveel mogelijk bij de burger zelf.</li><li>• Indien een ondersteuningsplan uit meerdere arrangementen bestaat, dan wordt het plan van aanpak verbijzonderd naar deze arrangementen.</li><li>• De doelen worden concreet geformuleerd en sluiten aan bij de arrangementen.</li><li>• Het wordt minimaal één keer per jaar met de burger of diens vertegenwoordiger besproken. In het plan van aanpak wordt dit vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het plan van aanpak worden schriftelijk vastgelegd. Zo wordt gestuurd op outcome.</li><li>• Het plan van aanpak bevat concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de burger, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag- en/of weekprogramma.</li><li>• Het plan van aanpak beschrijft hoe de dienstverlening is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de burger daar waar mogelijk een actieve rol speelt in het ondersteuningsproces.</li><li>• De afwegingen van het al dan niet inzetten van vervoer ten behoeve van de zorgverlening maken expliciet deel uit van het plan van aanpak.</li><li>• Het plan van aanpak dient door zowel burger als opdrachtnemer ondertekend te zijn.</li><li>• Het plan van aanpak wordt aan de burger verstrekt en conform uitgevoerd.</li><li>• Het plan van aanpak wordt in afschrift ter kennisneming aan de verwijzend regisseur gezonden.</li><li>• Het plan van aanpak is te allen tijde inzichtelijk voor de betreffende burger.</li></ul> <p>Ook bij verwijzing door huisarts, jeugdarts of medisch specialist is een ondersteuningsplan vereist. Oprachtnemer stelt in dat geval het ondersteuningsplan op en vraagt toestemming aan de burger of het plan gedeeld mag worden met de gemeentelijke toegang.</p>
G2	<p>Indien in de loop van het ondersteuningstraject blijkt dat de burger verwezen dient te worden naar een andere opdrachtnemer, zal opdrachtnemer de burger niet rechtstreeks verwijzen. Oprachtnemer verwijst slechts na overleg en met toestemming van de regisseur en de deelnemende gemeente. Oprachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van de burger met hulpverlener, waarbij de zorgcontinuïteit gegarandeerd is</p>
G3	<p>Oprachtnemer en de burger treden, voorafgaand aan de aanvang van de dienstverlening, in overleg om te bekijken of de sociale omgeving een rol kan spelen bij de organisatie van het vervoer naar en van de voorziening. Indien na overleg blijkt dat de burger bij de aanvang de dienstverlening of gaandeweg het traject het vervoer niet (meer), in samenwerking met zijn sociale omgeving, kan organiseren treft opdrachtnemer hiervoor een voorziening. Het al dan niet inzetten van vervoer door opdrachtnemer maakt deel uit van het (zorginhoudelijk) arrangement en is onderdeel van het plan van aanpak.</p>



<b>G4</b>	Indien sprake is van een voor de dienstverlening relevante verandering in de situatie van de burger, meldt opdrachtnemer dit binnen twee werkdagen bij de regisseur.
-----------	--