

Bijlage 3: Eisen aan de aanvrager

Deze eisen aan de aanvrager maken onlosmakelijk deel uit van de Basiserkenning regio Amersfoort (BerA) en gelden als minimale vereisten.

Artikel 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart een aanvrager dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gevraagde geschiktheidseisen en selectiecriteria. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden ten opzichte van de aanvraagdatum van de BerA c.q. de datum van het aangaan van de overeenkomst, tenzij expliciet anders aangegeven.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijsmiddelen op te vragen, bijvoorbeeld de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) welke niet ouder is dan 24 maanden voorafgaand aan het indienen van de aanvraag, dan wel een bewijs van aanvraag van dit document. Deze GVA kan aangevraagd worden via <https://www.justis.nl/producten/gva/>

Aanvrager dient de UEA te laten ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegde functionaris, ten tijde van het indienen van de aanvraag dan wel bij het aangaan van de overeenkomst. Ondertekenaar is namens aanvrager alleen en zelfstandig bevoegd om de BerA dan wel de overeenkomst te ondertekenen, of heeft aantoonbaar procuratierecht voor minimaal de totale geraamde opdrachtwaarde, gerekend over de gehele looptijd van de overeenkomst.

Artikel 2: Verklaring omtrent Gedrag (VOG) voor rechtspersonen of natuurlijke personen

Aanvrager beschikt aantoonbaar over:

- een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor rechtspersonen indien aanvrager een rechtspersoon is. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twaalf (12) maanden voorafgaand aan het indienen van de inschrijving. Deze VOG kan aangevraagd worden via <https://www.justis.nl/producten/vog/> óf
- een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor natuurlijke personen indien aanvrager geen rechtspersoon is. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twaalf (12) maanden voorafgaand aan het indienen van de aanvraag. Deze VOG kan aangevraagd worden bij de gemeente waar aanvrager gevestigd is.

Aanvrager is verantwoordelijk dat al het personeel (inclusief vrijwilligers) dat ingezet wordt voor het verlenen van de gecontracteerde zorg bij aanvang in het bezit is van de VOG voor natuurlijke personen. Deze wordt verstrekt door de gemeente waar betrokken werknemer woonachtig is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tot verificatie over te gaan.

Artikel 3: Binding met de regio

De regio Amersfoort hecht eraan dat de aanbieders binding hebben met de regio. Deze binding blijkt uit één of meer van de volgende punten:

1. Een aanbieder heeft in 2015 al cliënten in de regio.

Voor 2015 hebben wij alleen aanbieders gecontracteerd die al een contract voor de levering van zorg in natura met het zorgkantoor hadden. Dit was echter niet alle zorg die in de regio wordt geleverd. Er zijn ook nog aanbieders die via een PGB leveren of aanbieders die onder het regime van niet-gecontracteerde zorg en ondersteuning vielen.

2. Een aanbieder is hier gevestigd of is bereid zich hier te vestigen/ personeel is woonachtig in de deelnemende regiogemeenten.

Kennis van de lokale zorg en ondersteuningsstructuur vinden we belangrijk. De kans hierop achten wij groter als een aanbieder geworteld is in onze regio. Verbinding met lokale wijkteams, andere aanbieders op het terrein van zorg en ondersteuning en de lokale basis infrastructuur is cruciaal om de door ons gewenste beweging in het sociaal domein te bewerkstelligen. De cliënt en zijn omgeving staan centraal bij de bepaling of hulp en ondersteuning nodig is. Op het moment dat er zorg en ondersteuning nodig is willen wij dat deze zorg zo dichtbij mogelijk wordt geleverd. Het risico dat cliënten af zien van zorg omdat ze problemen ervaren bij het reizen willen we zo klein mogelijk maken.

3. De aanbieder heeft een samenwerkingsafpraak met andere aanbieders in de regio rondom de zorgverlening aan klanten in de regio.

Partijen kunnen samen werken om ieder vanuit een eigen specialisatie de beste zorg en ondersteuning te bieden aan cliënten. Ook zien wij partijen die zich richten op ketenzorg en actief samenwerking zoeken met bijvoorbeeld een eerstelijnsgezondheidscentrum.

Artikel 4: Verzekering tegen beroepsrisico's

Aanvrager dient verzekerd te zijn voor (bedrijfs- en beroeps)aansprakelijkheidsrisico's. Deze verzekering dient een dekking te hebben van minimaal € 1,25 miljoen per gebeurtenis en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop Aanvrager aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

Aanvrager dient desgevraagd na voorlopige gunning een kopie van het polisblad of tenminste een schriftelijke verklaring te kunnen overleggen, waarin de verzekeraar aangeeft bereid te zijn de gevraagde verzekering af te sluiten nadat een opdracht definitief is/wordt gegund aan aanvrager.

Artikel 5: Klachtenreglement en klachtenprocedure

Klachtenreglement

Aanvrager hanteert een vastgesteld klachtenreglement dat voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens of na het gunningsproces tot verificatie over te gaan.

Klachtenprocedure

Opdrachtgever beschouwt Klachten en de afhandeling hiervan als een belangrijke graadmeter voor de Cliënttevredenheid en geleverde kwaliteit. Opdrachtgever stelt daarom een aantal eisen aan de Klachtenprocedure. Klachten worden in eerste instantie aan Aanvrager gericht. Aanvrager dient te beschikken over een interne Klachtenprocedure of zich bereid te verklaren om binnen drie maanden na 1 januari 2016 volgens onderstaande criteria invulling te geven aan een Klachtenprocedure. In deze procedure wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten:

- Definitie Klacht;
- Registratie;
- Procedure voor de afhandeling van een Klacht.

Daarnaast worden eisen gesteld welke als onderstaand worden gespecificeerd:

- Klachten worden in eerste instantie aan Aanvrager gericht.
- Daarnaast worden de volgende eisen gesteld ten aanzien van Klachtenafhandeling:
 - Voor de behandeling van Klachten is het noodzakelijk dat alle Klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om de Klachten af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal Klachten te reduceren;
 - Aanvrager stelt mondeling ontvangen Klachten op schrift;
 - Klachten worden minimaal binnen 3 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die Aanvrager in zijn Klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen zes weken;
 - Aanvrager communiceert vooraf duidelijk met de Cliënt hoe hij/zij een eventuele Klacht kenbaar kan maken;
 - Aanvrager rapporteert per kwartaal aan gemeente Amersfoort over het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen;
 - Aanvrager rapporteert per kwartaal aan gemeente Amersfoort op Cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de Klacht;
 - Klachten die niet binnen 15 werkdagen zijn opgelost, dienen na het verstrijken van die periode onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Amersfoort.

Artikel 6: Landelijke verwijzindex risicjongeren

Aanvrager sluit aan op de landelijke verwijzindex risicjongeren.

Artikel 7: Calamiteiten

Aanvrager hanteert een vastgelegde interne procedure voor het reageren op en melden van calamiteiten bij opdrachtgever en toezichthouder.

Aanvrager hanteert hierbij voor Wmo-ondersteuning het Calamiteitenprotocol instellingen Wmo, gemeenten in de regio Eemland en voor jeugdhulp het Calamiteitenprotocol instellingen zorg voor jeugd, de gemeenten in de provincie Utrecht en de gemeenten Weesp en Wijdmeren.

Artikel 8: Medezeggenschap van cliënten

Aanvrager beschikt over een vastgelegde vorm van medezeggenschap van cliënten welke voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt.

Artikel 9: Diverse algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening (Jeugd en Wmo)

1. Aanvrager informeert de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger(s) voorafgaande aan de uitvoering van het ondersteuningsplan over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en/of cliëntenondersteuning.
2. Aanvrager spant zich in om bij het opstellen en uitvoeren van het plan in overleg te treden met de directe omgeving van cliënt, vrijwilligers en mantelzorgers inbegrepen.
3. Aanvrager gaat ermee akkoord dat het aanbod dicht bij de woonomgeving van de cliënt beschikbaar is. Dit betekent dat de locatie van activiteiten zich waar mogelijk binnen de grenzen van de regio Amersfoort bevindt, tenzij de aard van de activiteiten of de schaalgrootte anders vereist.
4. Aanvrager zet zich aantoonbaar in op het efficiënter benutten van vervoersvoorzieningen, waarbij aandacht wordt besteed aan de eigen vervoersmogelijkheden van cliënt en omgeving en het voorkomen van onnodige reistijd.
5. Aanvrager verplicht zich ertoe de zorg binnen algemene maatstaven te verlenen. Indien Aanvrager hier niet toe in staat is, doet hij hiervan onmiddellijk mededeling aan opdrachtgever.
6. Aanvrager neemt bij het verlenen van zorg de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de zorgverlener mogen worden gesteld. De bij Aanvrager in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
7. Professionals werkzaam bij Aanvrager dienen aan te sluiten bij de diversiteit van hun cliënten, bijvoorbeeld wat betreft herkomst, beperking(en), religie, sekse, seksuele voorkeur en de samenstelling van hun gezin.
8. Aanvrager (niet ZP-er) werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). In dit kwaliteitssysteem zijn de landelijke kwaliteitskaders voor de relevante sector(en) geïntegreerd. Aanvrager voorziet in een procedure en werkwijze op basis waarvan een kwaliteitstoetsing kan plaatsvinden.
9. Voor ZP-ers: Aanvrager voldoet aan de minimale eisen zoals verwoord in het Keurmerk ZP-ers Thuiszorg voor ZP-ers.
10. Aanvrager is aangesloten bij een brancheorganisatie.
11. Aanvrager gebruikt de binnen haar beroepsgroep algemeen gebruikelijke gevalideerde vragenlijst voor meting van doelrealisatie en cliënttevredenheid. In het kwaliteitsbeleid is vastgelegd hoe de eigen resultaten worden vergeleken met landelijke uitkomsten.
12. Aanvrager levert Opdrachtgever op verzoek de gegevens die Opdrachtgever volgens het Aanleverprotocol Sociaal Domein moet leveren aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
13. Aanvrager verklaart zich bereid om - in het kader van innovatie en andere bewegingen in het sociaal domein - proactief met Opdrachtgever samen te werken aan de verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering daarvan.
14. Als een cliënt mantelzorgers heeft worden deze betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan duidt expliciet hoe de mantelzorgers ondersteund wordt om de zorg vol te kunnen houden.

Diverse algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening Jeugd

1. Aanvrager voldoet aan de basiskwaliteitseisen gehanteerd door de inspecties Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
2. Aanvrager heeft kennis van en handelt naar de uitgangspunten van de nota van commissie Rouvoet 'kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg'.
3. Aanvrager omschrijft hoe zij invulling geeft aan de klachtafhandeling zoals omschreven in de artikelen 4.2.1 tot en met 4.2.3 Jeugdwet.

4. Voor klachten over jeugdhulp geboden door sociale teams worden klachten afgehandeld door de regionale klachtencommissie jeugdhulp Eemland.
5. De te leveren zorg vindt plaats op basis van een met de jeugdige en diens ouders overeengekomen ondersteuningsplan en zal tussentijds en aan het eind met de jeugdige en diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s) geëvalueerd worden. Uit het dossier moet blijken dat het ondersteuningsplan met de jeugdige en diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s) besproken is, hoe het ondersteuningsplan tot stand is gekomen in samenwerking met jeugdige en (wettelijk) vertegenwoordiger(s) en hoe het uitgangspunt 'eigen kracht van de client' is toegepast.
6. Aanvrager wijst de jeugdige en diens ouders en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s) erop dat zij de mogelijkheid hebben om samen met familie, vrienden en anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren een familiegroepsplan op te stellen. Wanneer ouders zonder tussenkomst van een (jeugd)arts zijn doorverwezen, mogen zij het gezinsgroepsplan aandragen bij Aanvrager.
7. Het in te zetten HBO en WO personeel van Aanvrager, welke beroepsmatig in contact komen met jeugdigen of ouders aan wie jeugdhulp wordt geboden, is geregistreerd als jeugdprofessional of heeft een aantoonbare aanvraag ingediend om als jeugdprofessional geregistreerd te worden. MBO personeel werkt altijd onder verantwoordelijkheid van een HBO/WO geschoolde en geregistreerde medewerker.
8. Conform landelijke afspraak vraagt het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) twee keer per jaar gegevens op bij gecontracteerde Aanvragers. Aanvrager levert op verzoek van het CBS deze gegevens aan. Zie hiervoor: <http://www.voordejeugd.nl/actueel/nieuwsberichten/1266-cbs-levert-vanaf-1-1-2015-beleidsinformatie-over-jeugdhulp>
9. Aanvrager levert op verzoek gegevens voor de provinciale gezamenlijke monitor om inzicht te houden in het gebruik van de bedden, de bezettingsgraad, de inzet van de zorgvormen, duur van de bezetting en wie hier gebruik van maken.
10. Aanvrager werkt mee met inspecties van de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
11. Aanvrager stelt opdrachtgever onverwijld in kennis van ieder rapport dat Aanvrager betreft, uitgebracht door de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie voor de Gezondheidszorg. Indien het een niet openbaar rapport betreft, biedt Aanvrager dit bij opdrachtgever ter inzage aan. Indien het een openbaar rapport betreft, wordt dit door Aanvrager aan opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Specifiek voor Jeugd-GGZ

1. Voor vrijgevestigden: Er wordt maximaal 20% van de tijd binnen de geleverde zorg geregistreerd door medebehandelaren.
2. De volgende hoofdbehandelaars zijn aangewezen voor de generalistische basis GGZ en de gespecialiseerde GGZ: Psychiater, Klinisch psycholoog, Klinisch neuropsycholoog, Psychotherapeut, Specialist ouderengeneeskunde, Verslavingsarts in profielregister KNMG, Verpleegkundig specialist GGZ, GZ-psycholoog, Kinder- en jeugdpsycholoog (geregistreerd bij het NIP), Orthopedagoog-generalist (geregistreerd bij de NVO). Voor verdere informatie over de regelgeving m.b.t. dit onderwerp en de verantwoordelijkheid van de hoofdbehandelaar wordt verwezen naar de z.g. "Brief Schippers" (dd. 2 september 2013).
3. De Hoofdbehandelaar kan eventueel bij zijn behandeling ondersteund worden door medebehandelaars, maar blijft altijd verantwoordelijk voor de verleende zorg. Medebehandelaars zijn GGZ-zorgverleners met een afgeronde opleiding op tenminste HBO-niveau die vermeld zijn in de CONO-lijst, niet zijnde de Hoofdbehandelaar.

4. Aanvrager zet zich aantoonbaar in op het efficiënter benutten van vervoersvoorzieningen, waarbij aandacht wordt besteed aan de eigen vervoersmogelijkheden van cliënt en omgeving en het voorkomen van onnodige reistijd.
5. De aanbieder heeft de ROM geïmplementeerd en voldoet aan de hieraan gestelde voorwaarden voor registratie.

Specifiek voor dyslexie

1. Aanvrager gaat akkoord dat Onder Dyslexie alleen 'Ernstige Enkelvoudige Dyslexie' wordt verstaan en dat dit zowel diagnostiek als behandeling omvat.
2. Aanvrager is aangesloten bij het Nationaal Referentiecentrum Dyslexie (NRD) en/of het kwaliteitsinstituut Dyslexie (KD) en handelt in overeenstemming met de richtlijnen van deze organisaties.
3. De verwijzing en behandeling voldoet aan de eisen zoals gesteld in het protocol Dyslexie Diagnostiek en Behandeling 2.0. Dit document kunt u vinden op de websites van het NRD en/of KD.
4. Aanvrager gaat ermee akkoord dat dyslexiezorg welke begint voor het 7e jaar of na het bereiken van 13-jarige leeftijd niet wordt vergoed.
5. Aanvrager gaat ermee akkoord dat als hoofdbehandelaar in de dyslexiezorg gelden GZ psycholoog, Kind- en Jeugdpsycholoog NIP en orthopedagoog generalist NVO. Het hoofdbehandelaarschap wordt ingevuld conform de brief van Schippers 2 september 2013. De hoofdbehandelaar kan eventueel bij zijn behandeling ondersteund worden door medebehandelaars. Als medebehandelaar in de dyslexiezorg gelden logopedisten, basis psychologen en orthopedagogen overeenkomstig het CONO beroepenoverzicht.
6. De scholen treden op als poortwachter. Een leerkracht of intern begeleider biedt, als er een vermoeden van dyslexie bestaat, eerst intensief begeleiding conform het dyslexieprotocol. Indien het kind daarna nog onvoldoende scoort op genormeerde toetsen en er mogelijk sprake is van een (ernstige) achterstand die door het onderwijs niet kan worden opgelost en dat dyslexie daarvan de oorzaak kan zijn, dan verwijst de school het kind voor onderzoek.
7. Na beoordeling van de rapportage van het onderwijs kan een diagnostisch onderzoek starten.
8. Ouders /verzorgers melden het kind aan bij een gekwalificeerde dyslexiezorgverlener die is aangesloten bij het NRD/ KD en waarmee door de gemeente een zorgcontract is afgesloten.
9. De behandeling van het kind vindt op en in samenhang met de school van het kind plaats.
10. De aanvrager, zijnde hoofdbehandelaar, rapporteert schriftelijk na afsluiting van de behandeling aan de verwijzer (school).
11. De aanvrager draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in het onderwijs.

Diverse algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening Wmo

1. Aanvrager gebruikt een gevalideerde vragenlijst voor de effectmeting waaraan landelijke benchmark is gekoppeld voor vergelijking van de eigen resultaten met landelijke uitkomsten. Aanvrager gebruikt de binnen zijn beroepsgroep algemeen gebruikelijke gevalideerde vragenlijst.
2. Aanvrager werkt mee met inspecties van toezichthouders van de GGD regio Utrecht en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
3. Aanvrager voldoet aan de basiskwaliteitseisen gehanteerd door de aangewezen Wmo-toezichthouder, GGD regio Utrecht:
 - De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt.
 - De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger.
 - De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van

sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.

- De aanbieder werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder.
- De aanbieder heeft beleid en voert maatregelen uit om de fysieke veiligheid van cliënten en personeel te waarborgen en ongewenst gedrag te voorkomen, en indien het zich voordoet te stoppen en zorgvuldig op te volgen.
- De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering.

Artikel 10: Samenwerkingspartner onderwijs

Aanvrager is aantoonbaar een samenwerkingspartner van het onderwijs. Vanuit de Sociale Teams wordt ondersteuning geboden die aansluit op de zorg in de school, dit aanbod kan - in overleg met het Sociale Team - worden aangevuld met specialistische zorg. Daarnaast kan de expertisepool worden gebruikt voor advisering, consultatie en diagnostiek.

Artikel 11: Crisiszorg

Aanvrager is aantoonbaar in staat zorg te leveren buiten kantooruren, in het kader van crisiszorg en/of opvang. Aanvrager is aangesloten bij een regeling m.b.t. de crisisdienst. De crisisdienst staat te allen tijde ook ten dienste aan cliënten van de Sociale Teams. Aanvrager maakt zijn procedure inzichtelijk indien Opdrachtgever hiernaar vraagt.

Artikel 12: Oplossen knelpunten in de dienstverlening

Opdrachtgever gaat ervan uit dat Aanvrager, met het accepteren van de opdracht, zich bereid verklaart om samen met alle gecontracteerde aanvragers in hetzelfde perceel/pakket tot oplossingen te komen voor knelpunten in de zorgverlening die zich mogelijk kunnen voordoen. Bij de oplossing van eventuele knelpunten voorziet Opdrachtgever een belangrijke rol ivoor innovatieve ontwikkelingen die vorm krijgen bij de concrete uitvoering van gemaakte plannen tot om - en afbouw van capaciteitsplaatsen.

Artikel 13: Intersectorale benadering en samenwerking

Aanvrager werkt vanuit een intersectorale benadering en draagt zorg voor een goede samenwerking met de basisvoorzieningen, sociale teams, en andere relevante actoren in de verschillende gemeenten.

Artikel 14: Samenwerking met Sociaal Team

Wanneer aanvrager van het sociale team een opdracht ontvangt, neemt de aanvrager het plan van aanpak dat het sociale team met de cliënt en indien aanwezig de (wettelijk) vertegenwoordiger en mantelzorger heeft opgesteld als uitgangspunt, en draagt zorg voor aansluiting tussen eigen ondersteuningsplan en dit plan van aanpak vanuit het principe één huishouden één plan. Hier is overleg over met het sociale team dat de regie over de te bieden ondersteuning behoudt. Aanvrager stelt het sociale team in staat om die regierol te vervullen.