



Programma van eisen

Europese aanbesteding 2B diensten Hoofdaannemers vijf sociale wijkteams

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:
Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Financiën
Postbus 2000
1500 GA ZAANDAM

Datum: 12 juli 2013
Status: definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	3
2 Doelstellingen sociaal wijkteam.....	4
2.1 Algemeen	4
2.1.1 Preventie.....	4
2.1.2 Eigen verantwoordelijkheid, op weg naar het einddoel zelfredzaamheid	4
2.1.3 Integrale benadering en effectieve voorzieningen	5
2.2 Thema's sociaal wijkteam	5
2.2.1 Versterken eigen kracht en zelfredzaamheid	5
2.2.2 Versterken en benutten buurtkracht: sociale netwerken, vrijwilligers en mantelzorgers	6
2.2.3 Werk en activering	7
2.2.4 Schuldenproblematiek en inkomensvraagstukken.....	8
2.2.5 Gezondheid	9
2.2.6 Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)	9
2.3 Toekomstige opgave en ontwikkelpunten voor 2014	10
2.3.1 Toegangsfunctie voor de nieuwe Wmo-taken	10
2.3.2 Dagbesteding als algemene voorziening	10
3 Kaders en randvoorwaarden	12
4 Resultaatsturing en verantwoording	15
4.1 Uitgangspunten resultaatsturing.....	15
4.1.1 Sturing op kwaliteit.....	15
4.1.2 Sturing op kwantiteit en kosten	15
4.1.3 Benchmark.....	16
4.2 Resultaatindicatoren	17
4.3 Verantwoording	1
4.3.1 Algemene eisen	1
4.3.2 Managementrapportage	1
4.3.3 Facturering.....	1

Bijlagen:

- 1) “Gezamenlijke visie & opgaven rond de 3 decentralisaties in het Maatschappelijk Domein”, maart 2012.
- 2) “Perspectief op Sociale Wijkteams in Zaanstad in 2015”, juli 2013.

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese aanbesteding 2B diensten aanbesteding van de “Hoofdaannemers vijf sociale wijkteams”. Dit document geeft de wensen, kaders en randvoorwaarden van de Aanbestedende dienst weer die voor hoofdaannemer binnen een sociaal wijkteam relevant zijn. In dit Programma van Eisen worden dezelfde begripsbepalingen gehanteerd als in de Offerteleidraad.

Hoofdstuk 2 gaat in op de thema’s binnen het maatschappelijk domein, die onderdeel uitmaken van het takenpakket van het sociaal wijkteam.

Hoofdstuk 3 gaat over de kaders en randvoorwaarden behorende bij het hoofdaannemerschap in een sociaal wijkteam.

Hoofdstuk 4 gaat over de resultaatindicatoren en de wijze van verantwoording gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent bij Inschrijving dat u akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2 Doelstellingen sociaal wijkteam

2.1 Algemeen

In de Offerteleidraad is het algemeen kader van een sociaal wijkteam beschreven. In dit hoofdstuk geeft de Aanbestedende dienst aan wat haar visie op de pijlers uit de “Gezamenlijke visie & opgaven rond de 3 decentralisaties in het Maatschappelijk Domein” zijn en de thema’s die daar uit voortvloeien. Voor deze thema’s benoemt de Aanbestedende dienst welke maatschappelijke effecten zij wil bereiken en welke opdracht het sociaal wijkteam meekrijgt. In een aantal gevallen is de opdracht nog niet uitgewerkt om de Inschrijver de ruimte te geven om zijn visie en mogelijkheden tot innovatie te benoemen om de genoemde maatschappelijke effecten te bereiken. Daarnaast is 2014 een jaar waarin de Aanbestedende dienst samen met de Opdrachtnemers de principes van het sociaal wijkteam verder zal ontwikkelen.

In de Offerteleidraad (zie paragraaf 1.8) worden vier ontwikkelpunten genoemd. Deze ontwikkelpunten komen terug in dit Programma van Eisen bij de verschillende thema’s:

- het ontwikkelen van algemene en collectieve voorzieningen in de wijk om zo minder door te verwijzen naar geïndiceerde voorzieningen;
- het bieden van alternatieven voor geïndiceerde hulp bij het huishouden met het oog op de bezuiniging van 40% vanaf 2015;
- het ontwikkelen van vormen van dagbesteding in de wijk als alternatief voor geïndiceerde AWBZ-begeleiding;
- het ontwikkelen van een werkwijze voor de toegang tot de nieuwe Wmo-taken: begeleiding en persoonlijke verzorging.

Het sociaal wijkteam hanteert bij de uitvoering van de thema’s drie pijlers uit de “Gezamenlijke visie & opgaven rond de 3 decentralisaties in het Maatschappelijke Domein”. Het gaat hierbij om de pijlers: “preventie”, “eigen verantwoordelijkheid, op weg naar het einddoel zelfredzaamheid” en “integrale benadering en effectieve voorzieningen”.

2.1.1 Preventie

De Aanbestedende dienst zet stevig in op preventie om te voorkomen dat Zaankanters een beroep moeten doen op ondersteuning door de overheid. De invulling van preventie gaat ook om informatie en lichte ondersteuning. ‘*Voorkomen is beter dan genezen.*’ Preventie voorkomt vaak dat zwaardere zorg of ondersteuning nodig is en vloeit daarmee voort uit de integrale aanpak van de generalist. Om daadwerkelijk te kunnen voorkomen dat direct een complexere vorm van ondersteuning, zorg of inkomensvoorziening moet worden ingezet, is een sterke organisatie van de 0^e en 1^{ste} lijn¹ nodig: het sociaal wijkteam.

2.1.2 Eigen verantwoordelijkheid, op weg naar het einddoel zelfredzaamheid

Het merendeel van de Zaankanters (74%) doet helemaal geen beroep op een gemeentelijke voorziening op het sociaal-maatschappelijk terrein. 26% van de Zaankanters doet dat wel. Zaankanters zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het verwerven en behouden van inkomen en het houden of herkrijgen van regie op zijn of haar eigen leven. Dat is ook goed voor de mensen zelf: het heft in eigen handen nemen maakt zelfredzamer, sterker en gelukkiger. Op eigen kracht waar mogelijk, al dan niet met een beroep op de directe omgeving. Alleen inzet van specialistische ondersteuning waar nodig. Voor Zaankanters moet het straks niet meer vanzelfsprekend zijn om een beroep te doen op de overheid en een ‘automatisch recht’ op voorzieningen of een uitkering bestaat niet meer.

Zaankanters maken een eigen plan met ondersteuning van het sociaal wijkteam met als doel dat zij in het vervolg mogelijk zelfstandig op zoek gaan naar ondersteuning. Zaankanters

¹ Zie paragraaf 1.5 van de Offerteleidraad voor de definiëring van de 0^e, 1^{ste} en 2^e lijn van zorg en ondersteuning.

participeren in de breedste zin van het woord: soms als vrijwilliger, soms op basis van wederkerigheid.

Het sociaal wijkteam is verantwoordelijk voor het stimuleren, faciliteren en (tijdelijk) ondersteunen van burger- en buurtinitiatieven.

2.1.3 Integrale benadering en effectieve voorzieningen

Vraagstukken en voorzieningen staan vaak niet op zichzelf. Bij een stapeling van vraagstukken raakt een huishouden uit balans en zoekt het naar ondersteuning. Door te handelen vanuit het principe “één huishouden, één plan, één regisseur” kunnen huishoudens effectiever geholpen worden. Huishoudens worden benaderd vanuit de eigen context en historie. Elk plan is maatwerk. In het sociale wijkteam werken professionals vanuit verschillende disciplines met een generalistische werkwijze. De professionals kunnen Zaankanters op diverse gebieden² ondersteuning bieden.

Voor effectieve voorzieningen is het principe “Minder individueel en meer collectief” van belang. Eerst binnen het eigen netwerk, met vrijwilligers, dan via een laagdrempelige voorziening in de wijk door vrijwilligers of professionals en als laatste mogelijkheid een individuele indicatie voor een voorziening. De sociale wijkteams bewaken de toegang naar duurdere individuele voorzieningen in de 2^e lijn, vanuit de aanname dat zij 80% van de vragen via het keukentafelgesprek zelf kunnen oplossen. Daarnaast ontwikkelen ze samen met de Aanbestedende dienst algemene voorzieningen die voor burgers op een makkelijke manier beschikbaar zijn in de wijk.

Deze pijlers zijn overkoepelend voor de hieronder uitgewerkte thema's. De thema's kunnen elkaar overlappen of aanvullen. De Aanbestedende dienst verwacht dat de Inschrijvers in staat zijn om deze onderlinge samenhang terug te laten komen in hun wijze van uitvoering.

2.2 Thema's sociaal wijkteam

2.2.1 Versterken eigen kracht en zelfredzaamheid

Opgave

Mensen kunnen vaak meer dan zij zelf denken. Het maakt mensen sterker als zijzelf de regie in handen kunnen nemen en houden. Alleen in situaties waarin de regie van iemand zelf en de omgeving onvoldoende is, wordt ondersteuning geboden. De ondersteuning moet zoveel mogelijk gericht zijn op het versterken van de eigen kracht, het vergroten van het sociaal netwerk en het vergroten van de zelfredzaamheid. Het sociaal wijkteam kijkt bij het zoeken naar oplossingen eerst naar het versterken van de eigen kracht, de eigen competenties, het vergroten van het beroep op sociale netwerken en het faciliteren van een vrijwilligersmatch. Waar nodig wordt de eigen kracht gecombineerd met professionele ondersteuning.

Beperkt zelfredzame Zaankanters³ kunnen belemmeringen ondervinden bij het opbouwen en onderhouden van sociale relaties/netwerken. Hierdoor lopen ze de kans om in een sociaal isolement te raken. Mensen in een sociaal isolement lopen het risico om af te glijden en bijvoorbeeld problemen te krijgen met hun gezondheid of hun algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL). Preventieve inzet is hierbij van belang.

Voor een groep beperkt zelfredzame Zaankanters zal niet gewerkt kunnen worden aan het vergroten van de zelfredzaamheid, zoals ouderen. Voor deze groep zal door het sociaal wijkteam gestreefd moeten worden naar het zo lang mogelijk op hetzelfde niveau houden van de zelfredzaamheid en/of de zelfredzaamheid zo langzaam mogelijk laten afnemen, Deze opgave vraagt om een concrete vertaling in de te nemen acties afhankelijk van de specifieke situatie in de desbetreffende wijk. Bijvoorbeeld (niet limitatief): het leveren van een goede ondersteuning van informele netwerken, de invulling van een laagdrempelige

² Zie paragraaf 1.6.1 van de Offerteleidraad op welke gebieden de generalisten ondersteuning bieden aan Zaankanters.

³ Een beperkt zelfredzame Zaankanter kan worden omschreven als Zaankanters die op meerdere domeinen van de Zelfredzaamheid-Matrix (Zie bijlage 2 van het programma van eisen) op het niveau 1, 2 of 3 scoren.

informatie- en adviesfunctie en de ontwikkeling van laagdrempelige voorzieningen waar mensen gemakkelijk kunnen binnenlopen en die er toe bijdragen dat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Maatschappelijk effect

1. Zaankanters worden waar nodig en waar mogelijk zelfredzamer;
2. De Zaankanter durft om hulp en ondersteuning te vragen in zijn buurt;
3. In de wijk zijn effectieve algemene voorzieningen beschikbaar waardoor Zaankanters langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Opdracht voor het sociaal wijkteam

1. Hulpvragers worden gestimuleerd zoveel mogelijk zelf de regie te nemen in het oplossen van hun problemen. Het sociaal wijkteam biedt hulp en ondersteuning om hulpvragers op weg te helpen en waar nodig wordt de eigen kracht gecombineerd met professionele ondersteuning.
2. Het sociaal wijkteam ontwikkelt samen met de Aanbestedende dienst effectieve algemene voorzieningen voor kwetsbare burgers in de wijk op het terrein van ontmoeting, informatie en advies, praktische ondersteuning en vrijwillige dienstverlening.
3. De verdere invulling van de opdracht ligt open voor het sociaal wijkteam.

2.2.2 Versterken en benutten buurtkracht: sociale netwerken, vrijwilligers en mantelzorgers

Sociale netwerken en buurtgerichte netwerken bieden Zaankanters zelfstandigheid en de prikkel om zich in te zetten voor anderen in hun omgeving. Een sociaal netwerk is van groot belang voor het welbevinden van mensen en heeft naar verwachting tot gevolg dat formele zorg- en welzijnsvoorzieningen minder snel aangesproken worden. Dat kan o.a. door het opbouwen van een laagdrempelig sociaal netwerk tussen Zaankanters onderling, waarbij Zaankanters niet schromen om elkaar om hulp en ondersteuning te vragen en te geven. De zelfredzaamheid van de Zaankanters wordt hiermee hoger. De betrokkenheid bij de directe leefomgeving levert tevens een positieve bijdrage aan het verbeteren van de leefbaarheid van hun leefomgeving.

Bij het benutten van de buurtkracht is ook de inzet van vrijwilligers van essentieel belang voor het sociale wijkteam. Deze inzet sluit goed aan bij de visie om hulpvragen meer op te lossen door aanspraak te maken op het sociale netwerk en andere vormen van 0^{de} en 1^{ste} lijn. Het sociaal wijkteam maakt bij haar werkzaamheden zo veel mogelijk gebruik van vrijwilligers en stimuleert Zaankanters zich vrijwillig in te zetten.

Als laatste is tevens de inzet van mantelzorgers van belang bij het benutten van de buurtkracht. In de toekomst zal een steeds groter beroep gedaan worden op informele zorg en ondersteuning. Mantelzorgers zullen hier een belangrijke rol innemen. Tegelijkertijd bestaat het risico dat mantelzorgers overbelast raken, (meer) uitvallen en in een sociaal isolement terecht komen. Aandacht vanuit het sociaal wijkteam voor zowel de hulpvrager als de mantelzorger is daarom van belang. Die aandacht wordt in de gehanteerde methodiek van het keukentafelgesprek voor een belangrijk deel verankerd.

In 2014 wordt gezocht naar slimme en praktische manieren voor het tijdelijk overnemen en daarmee verlichten van mantelzorgtaken. Dit is één van de ontwikkelpunten waarop de Inschrijver zich richt.

Opgave

Om de buurtkracht te kunnen versterken dienen de inwoners daadwerkelijk te worden uitgenodigd om binnen een buurt of wijk actief te zijn. Essentieel bij het begrip buurtkracht is het centraal stellen van de mogelijkheden van burgers en daarmee het faciliteren van eigen kracht. Een aantal Zaankanters zijn door beperkte zelfredzaamheid niet (goed) in staat een rol te nemen als zelfstandige burger.

Burger- en buurtinitiatieven dienen, waar nodig, ondersteund te worden. Het sociaal wijkteam biedt daarom ruimte aan maatschappelijke (en kleinschalige) initiatieven van (netwerken van)

burgers, organisaties en ondernemingen in de buurten van de wijk en faciliteert deze initiatieven waar gevraagd (bijvoorbeeld in de opzet van de organisatie, het uitdenken van de financiering etc.) voor zover de initiatieven bijdragen aan de doelstellingen van deze opdracht. Het uiteindelijke doel is dat dergelijke initiatieven zoveel mogelijk zonder de ondersteuning van het sociaal wijkteam blijven bestaan.

Hierbij wordt een nieuwe rol, werkwijze en competenties van organisaties en burgers gevraagd van “zorgen voor” naar “zorgen dat”. Van burgers wordt nadrukkelijk inzet en bijdrage verwacht. Voor de meerderheid van de burgers is op dit moment niet duidelijk dat een bijdrage wordt verwacht en welke rol, taken en verantwoordelijkheden op welk moment succesvol kunnen worden ingezet. De optimale mix voor een burger- en/of buurtinitiatief hangt af van de kwestie waaraan men wil werken, de omvang van het gebied, de historie, de verhouding tussen alle partijen en hun krachten, het te bereiken doel en wie het initiatief neemt. Buurtkracht is altijd maatwerk.

Het sociaal wijkteam maakt bij haar werkzaamheden zoveel mogelijk gebruik van vrijwilligers en stimuleert inwoners zich vrijwillig in te zetten. Het sociaal wijkteam faciliteert en begeleidt vrijwilligers in het uitvoeren van diensten. Onder begeleiding wordt verstaan dat professionele hulpverlening beschikbaar is om vrijwilligers te begeleiden bij hun taken en hen zodanig te trainen dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren, problemen kunnen signaleren en zo nodig melden aan professionele hulpverlening. Het sociale wijkteam zoekt daarbij aansluiting bij het stedelijk aanbod voor de ondersteuning en training van vrijwilligers.

Het sociaal wijkteam betreft mantelzorgers vroegtijdig bij vraagverheldering en oplossingen. Tijdens het keukentafelgesprek is er al aandacht voor de mantelzorger zelf om overbelasting te voorkomen.

Maatschappelijk effect

1. De buurtkracht wordt benut en vergroot. Zaankanters leveren naar vermogen een bijdrage aan de samenleving;
2. Het aandeel vrijwilligers in de wijk neemt toe.
3. De draagkracht en draaglast van mantelzorger(s) is zoveel mogelijk in balans en het aantal overbelaste Zaanse mantelzorgers neemt af, of in ieder geval niet toe.

Opdracht voor het sociaal wijkteam

1. Het versterken en benutten van de buurtkracht en het ondersteunen van burger- en bewonersinitiatieven die bijdragen aan zelfredzaamheid van de buurt en de behoeften van haar bewoners.
2. Het sociaal wijkteam maakt zo veel mogelijk gebruik van vrijwilligers(organisaties) in de door haar geboden ondersteuning en begeleiding, stimuleert/faciliteert vrijwilligers (o.a. door gebruik van de geboden digitale ondersteuning en de stedelijke infrastructuur) en werft vrijwilligers.
3. Het sociaal wijkteam betreft mantelzorgers vroegtijdig bij vraagverheldering en oplossingen. Tegelijk ondersteunt het wijkteam mantelzorgers, doet dit door versterking van de vaardigheden van de mantelzorger, het vergroten van de eigen kracht, het mobiliseren van het sociale netwerk en ondersteuning van (dreigend) overbelaste mantelzorgers.
4. De verdere invulling van de opdracht ligt open voor het sociaal wijkteam.

2.2.3 Werk en activering

In de visie van de gemeente Zaanstad is het streven dat iedereen die daartoe in staat is in de samenleving kan participeren naar vermogen. Economische zelfstandigheid en onafhankelijk zijn van inkomensondersteuning van de overheid geeft trots en eigenwaarde. Iedere Zaankanter is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het verwerven en behouden van inkomen en het houden of herkrijgen van de regie op zijn of haar eigen leven. Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen, zal de Zaankanter moeten participeren in de breedste zin van het woord: in de wijk, op de arbeidsmarkt, als vrijwilliger en altijd naar vermogen. Het sociaal wijkteam heeft als rol Zaankanters te ondersteunen en stimuleren om actief te worden en/of blijven.

Opgave

Het sociaal wijkteam richt zich op de activering van Zaankanters met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt en kijkt bij de beoordeling van een ondersteuningsvraag naar de mogelijkheden. Mogelijkheden zijn activering naar werk of andere mogelijkheden tot zinvolle daginvulling voor Zaankanters die om verschillende redenen niet in staat zijn om zelfstandig werk te vinden. Het sociaal wijkteam biedt ondersteuning aan Zaankanters met problematiek rondom werk en activering door het in kaart brengen van de problematiek en deze, met oog op de zelfredzaamheid, te helpen oplossen.

Voor Zaankanters die geen mogelijkheid hebben tot terugkeer op de arbeidsmarkt kijkt het sociaal wijkteam naar mogelijkheden om kwaliteiten in de wijk en de samenleving te benutten, zoals in de vorm van vrijwilligerswerk, mantelzorg of klussen in de buurt. Ook werkt het sociaal wijkteam samen met andere partijen gericht op het laten instromen van specifieke groepen zoals arbeidsgehandicapten en WWB-ers.

Mensen die onder het bijstandsniveau komen dienen te worden teruggeleid naar de arbeidsmarkt met als uitgangspunt dat alle inwoners meedoen naar vermogen. Daar waar terugleiding naar de arbeidsmarkt niet mogelijk is, zullen inwoners gestimuleerd worden hun kwaliteiten in te zetten in de wijk.

Maatschappelijk effect

1. Zo veel mogelijk Zaankanters zijn in staat om in zijn of haar eigen levensonderhoud te voorzien.
2. De Zaankanter die geen of een beperkte mogelijkheid heeft tot het deelnemen op de arbeidsmarkt, benut zijn kwaliteiten in de wijk en samenleving.

Opdracht voor het sociale wijkteam

1. Het sociale wijkteam biedt ondersteuning aan Zaankanters met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt.
2. Het sociaal wijkteam stimuleert Zaankanters die niet of beperkt in staat zijn om deel te nemen aan de arbeidsmarkt om hun kwaliteiten in te zetten in de wijk en samenleving.
3. De verdere invulling van de opdracht ligt open voor het sociaal wijkteam.

2.2.4 Schuldenproblematiek en inkomensvraagstukken

Opgave

Een deel van de Zaankanters heeft een laag inkomen als gevolg van een lage arbeidsparticipatie, leeftijd en/of arbeidsongeschiktheid. Deze groep is vaak onvoldoende op de hoogte van mogelijkheden om zelf hun inkomen te vergroten en te kijken naar mogelijkheden om schulden te voorkomen.

Ook hebben steeds meer Zaankanters problemen met het omgaan met geld. Ze komen rood te staan, hebben betalingsproblemen en in veel gevallen ontstaan problematische schulden. Het ontstaan van problematische schulden wordt mogelijk veroorzaakt door onvoldoende financiële vaardigheden. Bijvoorbeeld door het niet aanpassen van hun uitgavenpatroon aan een sterke teruggang in hun inkomen. Het oplossen van schulden gaat vaak vooraf aan de aanpak van de daadwerkelijke problematiek en het zelfredzaam worden.

In 2014 dient het sociaal wijkteam gebruik te maken van de afspraken met Humanitas wat betreft het "advies en informatiepunt bij financiële problemen" en de "thuisadministratie". In 2014 wordt tevens verwacht dat het sociaal wijkteam ervaring en kennis op doet met beide activiteiten, zodat vanaf 1 januari 2015 het sociaal wijkteam zelf de activiteiten kan organiseren of uitbesteden. Zaankanters die ondersteuning nodig hebben bij inkomensbeheer verwijst het sociaal wijkteam ook na 1 januari 2015 door naar Humanitas.

Maatschappelijk effect

1. Zaankanters kunnen met geld omgaan en verkeren in een stabiele financiële situatie. Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening neemt niet toe (N.B: mede afhankelijk van conjuncturele context).

2. Zaankanters zijn aantoonbaar meer zelfredzaam geworden door stabilisatie en/of stijging op het nader te bepalen meetinstrument voor de meting van eigen kracht en zelfredzaamheid.

Opdracht voor het sociaal wijkteam

1. Het sociaal wijkteam heeft bij het keukentafelgesprek aandacht voor de financiële situatie en/of de schuldenproblematiek.
2. Het sociaal wijkteam ondersteunt daar waar nodig bij het op orde brengen van de financiën en administratie en het versterken van de vaardigheden op dit gebied.
3. Het sociaal wijkteam begeleidt Zaankanters bij zware trajecten in het kader van schuldhulpverlening met vrijwilligers.
4. De verdere invulling van de opdracht ligt open voor het sociaal wijkteam.

2.2.5 Gezondheid

Vanuit het gezondheidsbeleid zet de Aanbestedende dienst in op preventie. De Aanbestedende dienst heeft in de recente nota Gezondheidsbeleid 2013-2015 twee speerpunten gekozen: de aanpak van overgewicht en schadelijk alcoholgebruik bij jongeren. Het uitgangspunt is preventie. Ingezet wordt op de doelgroep jeugd en hun ouders/opvoeders, omdat daar de meeste toekomstige gezondheidswinst te behalen is.

Opgave

Het sociaal wijkteam zet in op preventie en heeft met name een rol bij het signaleren van (problemen rond en initiatieven ter voorkoming van) schadelijk alcoholgebruik en overgewicht. Daarnaast behoort gezondheid(problemen) tot de leefgebieden waar het sociaal wijkteam integraal naar kijkt. Het sociaal wijkteam onderhoudt directe lijnen met de eerstelijns gezondheidszorg.

Maatschappelijk effect

Problemen bij Zaankanters worden daar waar mogelijk voorkomen, vroegtijdig gesignaleerd of uitgesteld.

Opdracht voor het sociale wijkteam

De invulling van deze opdracht ligt open voor het sociale wijkteam.

2.2.6 Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Opgave

Sommige (oudere) Zaankanters ondervinden problemen bij het uitvoeren van algemene dagelijkse verrichtingen die zij soms niet zonder (aanvullende) ondersteuning kunnen opvangen. Bijvoorbeeld: het doen van boodschappen, wassen en strijken, kleine klusjes in en om het huis, vervoer en het bereiden van de warme maaltijd. Verwacht wordt dat inwoners zelf anticiperen op (toekomstige) belemmeringen bij het uitvoeren van de algemene dagelijkse levensverrichtingen en tijdig maatregelen treffen door bijvoorbeeld te verhuizen naar een geschiktere woning, het inschakelen van huisgenoten of het sociale netwerk.

Voor ondersteuning geldt dat eerst bekeken wordt of de ondersteuningsvraag respectievelijk kan worden opgelost binnen het eigen netwerk, met vrijwilligers, via een laagdrempelige voorziening in de wijk door vrijwilligers of professionals en als laatste mogelijkheid een individuele indicatie voor een voorziening. Het sociaal wijkteams werkt vanuit de aanname dat zij 80% van de vragen via het keukentafelgesprek zelf kan oplossen.

De Aanbestedende dienst ontwikkelt daarnaast een stedelijk aanbod voor een aantal collectieve voorzieningen. Bijvoorbeeld: de uitrol van een scootmobiel pool en eventueel een stedelijk georganiseerd buurtbedrijf met diensten als wasservice, klussendienst, ramen zemen en boodschappen dienst.

Het sociaal wijkteam verwijst inwoners met een dergelijke ondersteuningsvraag naar het buurtbedrijf. Inwoners die een uitkering ontvangen en vanuit het principe van wederkerigheid een tegenprestatie leveren, kunnen ook door het sociaal wijkteam worden aangemeld bij het buurtbedrijf. De ontwikkeling van deze collectieve voorzieningen draagt bij aan de opgave om

vanaf 2015 40% op de huishoudelijke hulp te bezuinigen. Het sociaal wijkteam draagt, waar zij mogelijkheden ziet voor een collectief aanbod, deze aan bij de Opdrachtgever.

Als de burger niet voldoende wordt gecompenseerd met de collectieve voorzieningen, dan kan op grond van artikel 4 van de Wmo een individuele voorziening worden aangevraagd. Deze voorzieningen blijven toegankelijk voor Zaankanters die beperkt zelfredzaam zijn en voor wie het sociaal netwerk en collectieve voorzieningen onvoldoende zijn om zichzelf te redden en te participeren in de samenleving. De leden van het sociaal wijkteam voeren het keukentafelgesprek dat vooraf kan gaan aan een dergelijke aanvraag.

Maatschappelijk effect

1. Zaankanters zijn in staat zichzelf te redden bij algemeen dagelijkse levensverrichtingen.
2. Het aantal Zaankanters dat gebruikt maakt van gecontracteerde aanbieders, zoals voor hulp bij huishouden neemt af.

Opdracht voor het sociaal wijkteam

1. Het sociaal wijkteam past het principe toe van de Kanteling: eerst inzetten op vrijwillige dienstverlening en collectieve voorzieningen. Wanneer dit niet mogelijk is worden individuele voorzieningen ingezet.
2. Het sociaal wijkteam maakt gebruik van stedelijke collectieve voorzieningen of zet zelf collectieve voorzieningen op om aanvragen naar individuele voorzieningen, zoals hulp bij huishouden, te verminderen.
3. Het sociaal wijkteam bewaakt de toegang naar duurdere individuele voorzieningen in de 2^e lijn, vanuit de aanname dat zij 80% van de vragen via het keukentafelgesprek zelf kunnen oplossen, al dan niet met de inzet van een collectieve voorziening, zonder door te verwijzen.
4. De verdere invulling van de opdracht ligt open voor het sociaal wijkteam.

2.3 Toekomstige opgave en ontwikkelpunten voor 2014

In de Offerteleidraad zijn de drie decentralisaties vanuit het Rijk beschreven (zie paragraaf 1.4 van de Offerteleidraad). Deze decentralisaties hebben invloed op de taken en werkzaamheden van de sociale wijkteams vanaf 2015. In dit hoofdstuk beschrijft de Aanbestedende dienst haar visie op de toekomstige opgave en de ontwikkelpunten voor 2014 om de toekomstige opgave te realiseren met behulp van de sociale wijkteams.

2.3.1 Toegangsfunctie voor de nieuwe Wmo-taken

Het sociale wijkteam gebruikt de methode van de Kanteling en het keukentafelgesprek voor iedereen die een ondersteuningsvraag heeft.

Vanaf 2015 behoort het bieden van ondersteuning op het terrein van begeleiding en persoonlijke verzorging ook tot het takenpakket van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst wil de methodiek van het gesprek ook voor deze groep gaan toepassen. Omdat het om een grote en vaak kwetsbare groep gaat, vraagt dit in 2014 de nodige voorbereidingen. De Aanbestedende dienst wil samen met de sociale wijkteams de toegangsfunctie geschikt maken voor de nieuwe taken en doelgroepen van de Wmo.

2.3.2 Dagbesteding als algemene voorziening

Vanaf 2015 vervalt de functie Begeleiding vanuit de AWBZ. Het bieden van individuele en groepsbegeleiding wordt onderdeel van de Wmo. Op dit moment gaan circa 1.000 personen in Zaanstad naar een vorm van dagbesteding. Dit zijn mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychische problemen en ouderen. De verwachting is dat ook hier een verschuiving van individueel naar collectief mogelijk is, zoals:

- mensen zonder indicatie naar een vorm van dagbesteding kunnen gaan;
- dat deze op een makkelijke wijze in de wijk beschikbaar is;

Programma van Eisen “Hoofdaannemers vijf sociale wijkteams”

- het sociaal wijkteam of de betreffende instelling zelf bepaald wie naar deze dagbesteding toe kan gaan.

In het kader van de Pakketmaatregelen AWBZ heeft de Aanbestedende dienst een aantal dagbestedingprojecten gesubsidieerd en de bovengenoemde werkwijze gehanteerd. De ervaringen zijn positief en nu de gehele dagbesteding naar de Aanbestedende dienst komt met een korting van 25%, zal deze werkwijze verder worden uitgerold.

De Aanbestedende dienst wil samen met de sociale wijkteams een aanbod in de wijk ontwikkelen voor een deel van de mensen die nu geïndiceerde AWBZ-begeleiding ontvangen.

3 Kaders en randvoorwaarden

Dit hoofdstuk bevat de kaders en randvoorwaarden voor de gehele opdracht waaraan de Inschrijvers zich bij Inschrijving conformeren.

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer is aanwezig in het perceel. Niet alleen door het openstellen van locaties, maar ook door aanspreekbaar en zichtbaar te zijn voor de inwoners van het perceel.
2.	Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor de gevraagde dienstverlening in het perceel.
3.	Opdrachtnemer heeft kennis van het perceel, de sociale kaart en de sociale netwerken in het perceel en deelt deze kennis met de Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per twee jaar een probleem- en vraaganalyse uit op het perceel en bepaalt op basis daarvan zijn inzet.
5.	Opdrachtnemer voldoet aan: <ul style="list-style-type: none"> - Goed Opdrachtgeverschap (zorgvuldig en sociaal betrokken); - Goed werkgever- en Opdrachtgeverschap (zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar); - Goed werknemerschap (vakmatig en betrokken).
6.	Opdrachtnemer dient waar mogelijk personeel met de juiste competenties over te nemen van zittende dienstverleners en dit af te stemmen met de zittende dienstverleners.
7.	De Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel conform de Arbo-eisen.
8.	De verhuur van de locatie en collectieve voorzieningen worden tegen marktconforme tarieven aan commerciële partijen ter beschikking gesteld.
Opleiding en deskundigheid personeel en vrijwilligers	
9.	Opdrachtnemer verstaat de brede en integrale blik die wordt gevraagd ten aanzien van signalering. Het betreft hierbij signalen van alle levensgebieden zoals benoemd in de Offerteleidraad.
10.	Opdrachtnemer zet professionals in die in staat zijn om wijzigingen in de situatie van cliënt te signaleren, die vragen om zwaardere, lichtere en/of andere hulp. Het waarschuwen en/of inschakelen van andere partijen kan hierbij ook aan de orde zijn.
11.	Opdrachtnemer zet professionals en vrijwilligers in die de Nederlandse taal beheersen en die bij indiensttreding of aanvang van de werkzaamheden een verklaring omtrent gedrag hebben overlegd.
12.	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de taak als generalist in het sociaal wijkteam professionals in die minimaal de volgende competenties bezit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vraag van de cliënt om kunnen zetten naar acties; 2. Communicatieve vaardigheden; 3. Stimuleren van cliënten om zoveel mogelijk hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en regie te voeren over hun eigen leven; 4. Het signaleren van veranderingen in de zorgbehoefte van zorgvragers.
13.	De Opdrachtnemer draagt zorg dat al het personeel in het sociaal wijkteam handelt volgens de Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
14.	Opdrachtnemer waarborgt de geheimhouding c.q. vertrouwelijkheid van informatie bij vrijwilligers.
15.	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een agressieprotocol waarin beschreven staat hoe dit ten opzichte van medewerkers, vrijwilligers en cliënten georganiseerd is.
Ketensamenwerking	
16.	Opdrachtnemer maakt doelmatig gebruik van de accommodaties in de stad en streeft naar gemeenschappelijk gebruik van accommodaties voor het bieden van collectieve en individuele voorzieningen op het gebied van zorg en ondersteuning.

17.	Opdrachtnemer werkt in 2014 samen met de door de gemeente gesubsidieerde instellingen voor de 0 ^e en 1 ^e lijn ⁴ . In 2015 komt deze verplichting te vervallen. De Opdrachtnemer is niet verplicht om de bestaande (gesubsidieerde) activiteiten voort te zetten.
18.	Opdrachtnemer maakt afspraken met andere aanbieders van 0 ^e en 1 ^e lijn over hun inzet en legt deze samenwerking- en resultaatafspraken schriftelijk vast.
19.	Opdrachtnemer werkt samen met en gebruikt informatie van de volgende partijen: <ul style="list-style-type: none"> - de door de gemeente gecontracteerde partijen voor de 2^e lijn (zie paragraaf 1.7.4 van de Offerteleidraad); - huisartsen en andere aanbieders van basiszorg; - stedelijke expertisecentra, zoals het stedelijk vrijwilligerspunt voor het inschakelen en trainen van vrijwilligers
20.	Opdrachtnemer neemt waar nodig deel aan relevante netwerken voor informatie-uitwisseling en signalering.
21.	Opdrachtnemer faciliteert de samenwerking en afstemming tussen de verschillende formele en informele organisaties in de wijk.
22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het professioneel overdragen van cliënten. Opdrachtnemer draagt het cliëntdossier compleet en tijdig over aan de opvolgende partij en houdt daarbij rekening met punt 28 van dit hoofdstuk.
Dienstverlening	
23.	Opdrachtnemer mag geen Zaankanters weigeren.
24.	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en geschillenregeling die bij alle cliënten bekend is.
25.	Opdrachtnemer stimuleert het kostenbewustzijn bij de leden van het sociaal wijkteam, burgers en andere professionals bij het opstellen van een integraal plan ⁵ voor de cliënt.
26.	Opdrachtnemer voert ten minste één keer per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit en stelt deze beschikbaar aan de Opdrachtgever. Het onderzoek wordt enerzijds gehouden onder degene die worden ondersteund, om de kwaliteit van de ondersteuning te beoordelen. Anderzijds worden vrijwilligers en mantelzorgers meegenomen om de kwaliteit van de Opdrachtnemer te beoordelen. Het onderzoek wordt uitgevoerd in naam van de Aanbestedende dienst. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer overlegt met de Aanbestedende dienst welke onderwerpen onderdeel uitmaken van het onderzoek en overige eisen aan het onderzoek. De inhoud van het cliënttevredenheidsonderzoek is voor alle Opdrachtnemers gelijk, zodat de resultaten tussen de Opdrachtnemers kunnen worden vergeleken. De Aanbestedende dienst behoudt het recht om het cliënttevredenheidsonderzoek binnen de regio Zaanstreek-Waterland te organiseren.
27.	Opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en draagt zorg voor naleving van het reglement. Indien zaken het veronderstelde privacyreglement snelle en flexibele oplossingen in de weg staan, dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de Opdrachtgever zodat professionals niet ten onrechte in een situatie van handelingsverlegenheid terecht komen.
28.	Opdrachtnemer houdt grip op de wachttijden en brengt prioriteit aan op basis van een eerste inschatting van de problematiek en veiligheid. Opdrachtnemer hanteert een termijn van vier weken voor het gesprek tot en met het ondertekende verslag en integraal plan van aanpak. Opdrachtnemer streeft naar te werken zonder wachttijden.
29.	Opdrachtnemer dient in contacten met de cliënt de gemeentelijke visie uit te dragen.
Registreren, meten en sturen	
30.	Alle Opdrachtnemers ontwikkelen samen met de Opdrachtgever een systeem voor sturing op de gevraagde maatschappelijke effecten bij de start van de uitvoering van de

⁴ Aan het begin van 2014 ontvangt de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een lijst met alle instellingen die in 2014 door de gemeente gesubsidieerd worden.

⁵ Onder het integraal plan wordt verstaan het plan van aanpak wat door de professional samen met de cliënt wordt opgesteld om de regio te (her)krijgen over zijn of haar leven. Zie voor verdere uitwerking paragraaf 1.6.3 van de Offerteleidraad.

Programma van Eisen “Hoofdaannemers vijf sociale wijkteams”

	opdracht.
31.	Opdrachtnemer werkt mee aan het leveren van de gegevens zoals genoemd in hoofdstuk 4.2 van het Programma van Eisen.
32.	Alle Opdrachtnemers richten samen met Opdrachtgever het contractmanagement in. Dit houdt in dat zij gezamenlijk zorg dragen voor de inrichting van een passende overlegstructuur, een escalatieprocedure, de wijze van dossiervorming etc.
33.	Alle Opdrachtnemers delen de ervaringen van het sociaal wijkteam met de Opdrachtgever en andere Opdrachtnemers van de sociale wijkteams.
34.	Het sociaal wijkteam wordt ingericht als eigenstandige functie ⁶ , waarbij door de Opdrachtgever strak gemonitord gaat worden op hoeveel werk naar de eigen organisatie wordt doorverwezen.
	ICT
35.	Opdrachtnemer hanteert de door de gemeente ter beschikking gestelde applicaties voor informatie, registratie en archivering.
36.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de hardware, netwerkapparatuur en algemene software.
37.	Voor overige software en applicaties, die niet door de gemeente ter beschikking worden gesteld, hanteert de Opdrachtnemer de laatste of de voorlaatste versie van de software.
38.	Opdrachtnemer beschikt over een informatie beveiligingsbeleid en/of -plan.
39.	Opdrachtnemer kan via een beheeroverleg ICT haar wensen en wijzigingen voorleggen ten aanzien van de door de gemeente ter beschikking gestelde applicaties.
40.	Opdrachtnemer tekent voor gebruik van de door de gemeente ter beschikking gestelde applicaties een convenant voor wat betreft het zorgvuldig beheer en gebruik van de verwerking van persoonsgegevens en de beveiliging van applicaties.
41.	Opdrachtnemer maakt gebruik van social media bij de dienstverlening (niet alleen voor inschrijven activiteiten, maar ook bijvoorbeeld gericht op het doorbreken van isolement).

⁶ Onder eigenstandige functie wordt verstaan dat het sociaal wijkteam geen onderdeel uitmaakt van de organisatie van de Opdrachtnemer.

4 Resultaatsturing en verantwoording

De Opdrachtgever wenst samen met de Opdrachtnemers een systeem te ontwikkelen voor resultaatsturing en contractmanagement. In de volgende hoofdstukken wordt uitgewerkt wat de huidige visie van de Opdrachtgever is en welke verwachtingen er zijn ten aanzien van de Opdrachtnemers.

4.1 Uitgangspunten resultaatsturing

Om zicht te krijgen en te houden op de resultaten van de sociale wijkteams en de kosteneffecten daarvan, wordt in samenwerking met de hoofdaannemers (cocreatie) een systeem van resultaatsturing ontwikkeld. De bedoeling is dat dit systeem gedurende de eerste contractperiode tot stand komt.

Uitgangspunt is dat het te ontwikkelen systeem uit de volgende onderdelen zal bestaan:

1. Sturing op kwaliteit van de uitvoering (maatschappelijke effecten);
2. Sturing op kwantiteit en kosten (monitoring van de kosten in het brede maatschappelijke domein en monitoring op de doorverwijzing naar de tweede lijn);
3. Een vergelijking met de andere sociale wijkteams (benchmark).

Na gunning zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemers op basis van deze uitgangspunten het beoogde systeem concreet uitwerken en operationaliseren. Op deze manier wordt door de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemers informatie gegenereerd, waarmee op termijn wordt toegewerkt naar resultaatgestuurde populatiefinanciering. Dit betekent dat een gedeelte van de budgetten van de sociale wijkteams op termijn afhankelijk wordt van de bereikte resultaten.

4.1.1 Sturing op kwaliteit

De uitgangspunten voor de sturing op kwaliteit bestaat uit:

1. Prestatie-indicatoren op wijkniveau: per wijk het meten van maatschappelijke effecten op de volgende thema's:
 - Algemene uitgangspunten wijkteams en bijbehorende indicatoren;
 - Zelfredzaamheid en eigen kracht;
 - Buurkracht, vrijwilligers en mantelzorg;
 - Werk en participatie;
 - Schuldenproblematiek en inkomensvraagstukken;
 - Gezondheid;
 - Maatschappelijke ondersteuning.
2. Metingen op individueel niveau: er zijn methoden om individueel de voortgang in zelfredzaamheid te meten. Aan het begin wordt per Zaankanter met een ondersteuningsvraag een (realistisch) doel geformuleerd (dat kan ook het voorkomen en/of vertragen van achteruitgang zijn, bijvoorbeeld bij ouderen), wat dan vervolgens wordt gemonitord.
3. Cliënttevredenheid onderzoek (zie Hoofdstuk 3 Kaders en Randvoorwaarden).

4.1.2 Sturing op kwantiteit en kosten

De uitgangspunten voor sturing op kwantiteit en kosten bestaat uit prestatieafspraken op wijkniveau:

- Het meten van het aantal doorverwijzingen naar 2^e lijn voorzieningen (aannee 80% van de vragen wordt door het sociale wijkteam afgevangen);
- Een analyse op aantallen voorzieningen en daarmee gemoede kosten op het brede maatschappelijk domein.

4.1.3 Benchmark

Een vergelijking tussen de verschillende sociale wijkteams door middel van een benchmark, waarbij kan worden geput uit het genoemde cliënttevredenheid onderzoek (zie Hoofdstuk 3 Kaders en Randvoorwaarden), de analyse van voorzieningen en kosten).

4.2 Resultaatindicatoren

NB: vooralsnog dient deze tabel om inzicht te verschaffen. Een deel van deze gegevens heeft Aanbestedende dienst zelf. Niet alles hoeft dus te worden aangeleverd door de Opdrachtnemers. Waar dat het geval is, wordt dat vermeld.

<u>Thema</u>	<u>Resultaatindicatoren</u>	<u>Aanvullende verantwoordingsinformatie</u>	<u>Wie levert de gegevens?</u>
Algemeen	Het aantal gevoerde keukentafelgesprekken en hulpvragen.	Geen.	Opdrachtnemer.
Algemeen	Het percentage van het aantal hulpvragen dat door het sociaal wijkteam zelf is afgehandeld.	Geen.	Opdrachtnemer.
Algemeen	Het aantal doorverwijzingen naar 2 ^e lijn voorzieningen.	De totale kosten van de inzet van 2 ^e lijn voorzieningen.	Opdrachtnemer.
Algemeen (voorzieningengebruik)	Gebruik van verschillende soorten individuele voorzieningen per wijk inclusief kosten. Betreft in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen uitkeringen; • Aantallen minimavoorzieningen; • Aantallen schulddienstverleningstrajecten en aanvragen; • Aantallen participatie- en inburgeringstrajecten • Hulp bij Huishouden (Wmo); • Collectief vervoer (Wmo); • Overige Wmo-voorzieningen; • Voor zover mogelijk: gebruik van overige individuele voorzieningen (bijv. AWBZ gefinancierd). 	Geen.	Aanbestedende dienst.
Eigen kracht en zelfredzaamheid	Ontwikkelingen van de eigen kracht en zelfredzaamheid op een nader te bepalen meetinstrument. Registratie is in ieder geval noodzakelijk, inclusief herhaling op cliëntniveau en	Van belang is dat de aantallen worden gerapporteerd: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal Zaankanters die gedaald zijn op het nader te bepalen meetinstrument; 	Opdrachtnemer.

Programma van Eisen "Hoofdaannemers vijf sociale wijkteams"

	rapportage naar stijging, stabilisatie en daling per levensgebied (werk en activering, schuldenproblematiek, gezondheid etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal Zaankanters die stabiel zijn gebleven zijn op het nader te bepalen meetinstrument; • Het aantal Zaankanters die gestegen zijn op het nader te bepalen meetinstrument; • Uitsplitsing naar levensgebieden (inkomen, schuldenproblematiek, gezondheid etc.); • Interventies per huishouden (samengevat). 	
Eigen kracht en zelfredzaamheid	Cliënttevredenheidsonderzoek conform Hoofdstuk 3 "Kaders en randvoorwaarden" (nr. 27).	Geen.	Opdrachtnemer.
Buurtkracht	Aandeel vrijwilligers en mantelzorgers (bij benadering) dat door het sociaal wijkteam mantelzorger of vrijwilliger is geworden.	Geen.	Opdrachtnemer. Eens per twee jaar ook beperkt beschikbaar uit enquêtegegevens Aanbestedende dienst
Buurtkracht	Signalen/gegevens over overbelasting mantelzorgers	Geen.	Opdrachtnemer. Eens per twee jaar ook beperkt beschikbaar uit enquêtegegevens Aanbestedende dienst
Buurtkracht	Aantal burger- en buurtinitiatieven met bijdrage aan algemene doelstellingen die in de wijk hebben plaatsgevonden.	Onderscheid van de initiatieven naar ondersteuning op één of meerdere facetten, zoals financieel, personeel etc.	Opdrachtnemer.
Werk en activering	Inzet (aantallen) van uitkeringsgerechtigden als vrijwilliger	Beperkte rapportage over soort inzet.	Opdrachtnemer.
Financiën	Aantal verwijzingen naar en bijbehorende kosten van de eigen organisatie van de Opdrachtnemer.	Onderscheid naar: categorieën van verwijzingen.	Opdrachtnemer.

4.3 Verantwoording

4.3.1 Algemene eisen

- Opdrachtnemer legt (jaarlijks) verantwoording af aan de burger en neemt dit op in het communicatieplan.
- Opdrachtnemer stelt jaarlijks een overzicht op van alle (gegronde en ongegronde) klachten en afhandelingen ten behoeve van Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks een goedkeurende controleverklaring en controlerapport van de accountant te overleggen aan Opdrachtgever over een bijzondere controle op de volgende onderdelen:
 - Besteding aan professionele hulp;
 - Besteding aan vrijwilligers;
 - Besteding aan collectieve voorzieningen;
 - Besteding aan overige ondersteuningsvormen.

De huisaccountant van de Opdrachtnemer levert een verklaring af over de rechtmatigheid van de uitgave van het totale budget dat de Opdrachtnemer heeft ontvangen van de Opdrachtgever. De controle dient op macroniveau van het perceel plaats te vinden. De kosten voor het jaarlijks accountantsrapport komen voor rekening van de aanbieder. Het accountantsrapport en de verklaring wordt vóór 1 april van het jaar daarna aangeleverd aan Opdrachtgever. Een controleprotocol zal uiterlijk bij start van de overeenkomst afgerond zijn.

4.3.2 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal (uiterlijk op de vijftiende dag na het afsluiten van een periode) een managementrapportage aan, aan de Opdrachtgever. De onderstaande onderdelen dienen voor het totale cliëntenbestand in de managementrapportage aangegeven te worden:

- Aantal nieuwe cliënten;
- Aantal cliënten beëindigde zorg, ondersteuning etc.;
- Welke collectieve voorzieningen er zijn opgezet.
- Wachttijden;
- Budget dat is besteed aan de volgende onderdelen:
 - het opzetten van collectieve voorzieningen;
 - opleidingskosten;
 - salariskosten generalisten;
 - Overhead, zoals ondersteuning etc.

Opdrachtnemer legt periodiek verantwoording af over het vergroten van de eigen kracht en vaardigheden van de cliënt (zowel fysiek als sociaal). De Opdrachtnemer kan hierbij volstaan met tekst. Een trend moet in de tekst tot uitdrukking komen.

Na gunning zullen Opdrachtgever en de Opdrachtnemers dit samen nader uitwerken en SMART maken.

4.3.3 Facturering

De volgende bepalingen ten aanzien van facturering en betaling zijn van toepassing:

- De Opdrachtnemer factureert rechtstreeks aan de gemeente Zaanstad.
- De Opdrachtnemer factureert maandelijks een voorschot, zijnde één/twaalfde deel van het budget.
- De gemeente Zaanstad heeft het recht om betalingen aan de Opdrachtnemer op te schorten als de Opdrachtnemer niet voldoet aan de bepalingen in de raamovereenkomst en/of uitvoeringsovereenkomst.