



Toelatingsdocument

Wmo Begeleiding Beschermd Thuis Beschermd Wonen 2020-2022 (2024, 2026)

Gemeenten Alkmaar, Bergen (NH),
Castricum, Heerhugowaard, Heiloo,
Langedijk en Uitgeest

Donderdag 2 mei 2019

Inhoudsopgave

1 ALGEMEEN.....	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Aanleiding.....	4
1.3 Wmo Producten	4
1.4 Procedure, overeenkomst en looptijd van de overeenkomst.....	5
1.5 Externe ontwikkelingen tijdens de overeenkomst.....	5
1.6 Begrippenlijst.....	6
2 PERCELEN EN CATEGORIEËN, MOGELIJKHEDEN OM TOEGELATEN TE WORDEN, EISEN AAN HET TOELATINGSVERZOEK, TOELATINGSEISEN EN DE TOELATINGSPROCEDURE	8
2.1 Opbouw in percelen	8
2.2 Mogelijkheden voor het indienen van een toelatingsverzoek.....	8
2.3 Beschrijving aanpak transitie Beschermd Wonen.....	9
2.4 Eisen aan het Toelatingsverzoek en/of het verzoek om de overeenkomst(-en) uit te breiden of te verminderen	9
2.5 Toelatingseisen.....	12
2.6 Toelatingsprocedure.....	14
3 REGIONALE VISIE, UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN.....	18
3.1 Maatwerk en Kwaliteit	18
3.2 Eigen regie en eigenaarschap.....	19
3.3 Keuzevrijheid en goede informatievoorziening.....	19
3.4 Lichtere vormen van ondersteuning	19
3.5 Zelfstandig wonen en aandacht voor de buurt	20
3.6 Innovatie.....	20
3.7 Reële tarieven.....	20
4 UITVOERINGSEISEN	22
4.1 Eisen aan de organisatie.....	22
4.2 Eisen aan de ondersteuning	24
4.3 Eisen aan het Ondersteuningsplan.....	25
4.4 Registratie en declaratie.....	26
4.5 Overige eisen	27

5 SPECIFIEK VOOR WMO BEGELEIDING.....	28
5.1 Productbeschrijving Wmo Begeleiding	28
5.2 Toeleiding Wmo Begeleiding.....	30
5.3. Specifieke eisen Wmo Begeleiding.....	30
6 SPECIFIEK VOOR BESCHERMD THUIS.....	32
6.1 Productbeschrijving Beschermd Thuis	32
6.2 Toeleiding Beschermd Thuis.....	32
6.3 Specifieke eisen Beschermd Thuis.....	33
7 SPECIFIEK VOOR BESCHERMD WONEN	34
7.1 Productbeschrijving Beschermd Wonen	34
7.2 Doel Beschermd Wonen.....	34
7.3 Woonsituatie van Cliënten Beschermd Wonen	35
7.4 Producten binnen Beschermd Wonen	35
7.5 Toeleiding Beschermd Wonen	36
7.6 Overgangsregeling voor Aanbieders met een door Regio Alkmaar gecontracteerd aanbod Beschermd Wonen vóór 1-1-2020	37
7.7 Specifieke eisen Beschermd Wonen	38
Bijlage A. Tarievenlijst	40
Bijlage B. Overeenkomsten en VNG inkoopvoorwaarden	41
Bijlage C. Voor het Toelatingsverzoek aan te leveren documenten	42

1 ALGEMEEN

1.1 Inleiding

De gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest organiseren samen de inkoop van Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen voor de periode van 2020-2022 vanuit het samenwerkingsverband van Regio Alkmaar e.o. Deze Gemeenten zijn Opdrachtgever van deze inkoop. De gemeente Alkmaar is penvoerder namens de zeven samenwerkende Gemeenten.

Dit Toelatingsdocument beschrijft de uitgangspunten en randvoorwaarden waaronder de Gemeenten vanaf 1 januari 2020 een inkooprelatie met Aanbieders willen aangaan door middel van de Overeenkomst die bij dit Toelatingsdocument is gevoegd.

Dit Toelatingsdocument met bijlagen is opgesteld door de netwerkorganisatie van Regio Alkmaar. Meer informatie over Regio Alkmaar e.o. en de inkoop van Wmo is te vinden op <https://hulpinregioalkmaar.nl/>

1.2 Aanleiding

Als gevolg van de decentralisatie van de (Rijks)taken voor de zorg zijn Gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor alle vormen van Wmo. De Gemeenten dienen o.a. ervoor te zorgen dat voor hen een kwantitatief en kwalitatief voldoende aanbod is van Wmo ondersteuning. De doelgroep van deze inkoop bestaat uit inwoners die ondersteuning nodig hebben op het gebied van Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen. Vanwege haar vernieuwingsambities van met name Beschermd Thuis en Beschermd Wonen wenst Regio Alkmaar voor de jaren 2020-2022 nieuwe overeenkomsten aan te gaan met Aanbieders.

1.3 Wmo Producten

Dit toelatingsdocument betreft de inkoop van:

1. Wmo Begeleiding,
2. Beschermd Thuis en
3. Beschermd Wonen.

1.4 Procedure, overeenkomst en looptijd van de overeenkomst

Regio Alkmaar hanteert voor de inkoop van de Wmo Producten een toelatingsprocedure op basis van het Openhousemodel. Dit model houdt in dat Regio Alkmaar een eensluidende overeenkomst wenst af te sluiten met elke Aanbieder die voldoet aan de in dit Toelatingsdocument vastgestelde criteria en voorwaarden en akkoord gaat met de door Regio Alkmaar vastgestelde tarieven.

Het Openhousemodel houdt tevens in dat gedurende de duur van de overeenkomst nieuwe Aanbieders kunnen worden toegelaten. De overeenkomst biedt geen afnamegarantie voor de toegelaten Aanbieders.

De overeenkomsten worden aangegaan voor de periode van drie (3) jaar, met de mogelijkheid deze twee (2) keer met twee (2) jaar te verlengen. De overeenkomst gaat in op 1 januari 2020 en eindigt op 31 december 2022. Daarna is verlenging mogelijk t/m 31 december 2024 en 31 december 2026.

1.5 Externe ontwikkelingen tijdens de overeenkomst

1.5.1 Wetswijziging centrumgemeente 2021

De gemeente Alkmaar is centrumgemeente voor de Regio Alkmaar e.o. voor Beschermd Wonen. Dit betekent dat de gemeente Alkmaar contractpartij is voor de gehele regio.

Naar verwachting zullen per 1 januari 2021 de taken van Beschermd Wonen worden gedecentraliseerd naar alle individuele Gemeenten. Voor de overeenkomst betekent dit dat de overeenkomst Beschermd Wonen met centrumgemeente Alkmaar vanaf dat moment wordt omgezet naar de individuele Gemeenten.

1.5.2 Openstelling WLZ 2021

Vanaf 1 januari 2021 staat de Wet langdurige zorg (Wlz) open voor GGZ-cliënten met een blijvende behoefte aan intensieve zorg. Naar verwachting betekent dit dat vanaf 1 januari 2021 ongeveer 30% van het aantal cliënten Beschermd Wonen de overstap maakt naar de Wlz en daarmee niet meer onder de verantwoordelijkheid van de Gemeenten valt. In de loop van 2020 wordt duidelijk hoeveel en welke cliënten dit betreft. De financiering van deze groep vindt dan plaats vanuit de Wlz.

1.5.3 Cliënten Beschermd Wonen met een geldige Indicatie sinds 1-1-2015

Cliënten Beschermd Wonen met een ongewijzigde ZPP GGZ-C Indicatie sinds 1-1-2015 behouden hun Indicatie tot en met 31-12-2020. Het overgangsrecht voor deze doelgroep is van rechtswege verlengd tot en met 31-12-2020, aangezien op 1-1-2021 openstelling van de Wlz voor deze doelgroep wordt verwacht. In de loop van 2020 herindiceert gemeente Alkmaar alle cliënten uit deze doelgroep, behoudens landelijke regelgeving.

1.6 Begrippenlijst

Onderstaande begrippen zijn aanvullend op de begrippen als genoemd in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en prevaleren boven de begrippen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning indien van toepassing.

Begrippenlijst		
Nr.	Begrip	Omschrijving
B1	Aanbieder	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een maatwerkvoorziening te leveren.
B2	Algemene voorziening	Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.
B3	Ambulante begeleiding	Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt, opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Dit kan individueel of in de vorm van dagbesteding.
B4	Beschermd Thuis	Een vorm van Ambulante ondersteuning bestaande uit Wmo-begeleiding en toezicht, waarbij de intensiteit van de ondersteuning over het algemeen hoger ligt dan binnen Wmo Begeleiding.
B5	Beschermd Wonen	Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorend toezicht, begeleiding en eventueel dagbesteding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en Participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
B6	Beschikking	Een besluit van de Gemeente dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan.
B7	Calamiteit	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid.
B8	Cliënt	Ontvanger van enige vorm van Wmo ondersteuning.
B9	Dagdeel	Een aaneengesloten periode van vier uur.
B10	Direct Cliëntgebonden tijd	Tijd besteed aan direct (realtime) contact met de Cliënt, in aanwezigheid van de Cliënt. Deze directe, realtime, aanwezigheid mag gefaciliteerd worden via digitale communicatiemiddelen zoals bijvoorbeeld telefoon of skype.
B11	Evidence Based Method	Een dusdanige handeling dat de uitvoering is gebaseerd op de best beschikbare informatie over doelmatigheid en doeltreffendheid.

Begrippenlijst (vervolg)		
Nr.	Begrip	Omschrijving
B12	Gemeente(n)	De gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest, resp. de individuele Gemeente.
B13	Indicatie	Door de Gemeente vastgestelde ondersteuningsbehoefte van een Cliënt.
B14	Indirect Cliëntgebonden tijd	Tijd besteed aan werkzaamheden die direct ten behoeve van een Cliënt worden uitgevoerd, maar niet in aanwezigheid van de Cliënt. Onder indirect Cliëntgebonden tijd valt de voorbereiding van de behandeling, looptijd van en naar Cliënten, halen/aanvragen hulpmiddelen, reistijd ten behoeve van Cliënten, wachttijd, Cliëntadministratie en Cliëntgebonden overleg/consult, overdacht enzovoort.
B15	Mantelzorg(er)	Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, Participatie, Beschermd Wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.
B16	Ondersteuningsplan	Document met relevante afspraken opgesteld door Cliënt en Aanbieder op het gebied van maatwerkvoorzieningen en gericht op het behalen van het in de Beschikking omschreven Resultaat.
B17	Opdrachtgever	De zeven deelnemende Gemeenten gezamenlijk, te weten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest, resp. de individuele Gemeente.
B18	Opdrachtnemer	De gecontracteerde Aanbieder.
B19	Participatie	Deelname aan het maatschappelijke verkeer.
B20	Producten	De Wmo-producten Wmo Begeleiding, Beschermd Thuis en Beschermd Wonen.
B21	Regiegesprek	Het gesprek tussen Wmo consulent, Cliënt en Aanbieder om in beeld te brengen of de ondersteuning passend is, of de Cliënt tevreden is en in welke mate de Resultaten bereikt worden.
B22	Regio Alkmaar	De zeven deelnemende gemeenten gezamenlijk, te weten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest.
B23	Resultaat	Mate waarin de doelen die gesteld worden ten behoeve van een Cliënt door de Aanbieder worden gerealiseerd.
B24	VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag.

2 PERCELEN EN CATEGORIEËN, MOGELIJKHEDEN OM TOEGELATEN TE WORDEN, EISEN AAN HET TOELATINGSVERZOEK, TOELATINGSEISEN EN DE TOELATINGSPROCEDURE

2.1 Opbouw in percelen

De inkoop is verdeeld in drie percelen, te weten:

Percelen	Omschrijving
Perceel 1	Wmo Begeleiding
Perceel 2	Wmo Begeleiding + Beschermd Thuis
Perceel 3	Wmo Begeleiding + Beschermd Thuis + Beschermd Wonen

Het toelatingsdocument is verder verdeeld naar de volgende zeven gemeenten:

Gemeenten	Omschrijving
Gemeente 1	Gemeente Alkmaar
Gemeente 2	Gemeente Bergen (NH)
Gemeente 3	Gemeente Castricum
Gemeente 4	Gemeente Heerhugowaard
Gemeente 5	Gemeente Heiloo
Gemeente 6	Gemeente Langedijk
Gemeente 7	Gemeente Uitgeest

Er is gekozen voor deze indeling om ook gespecialiseerde Aanbieders en lokaal georiënteerde Aanbieders de mogelijkheid te bieden om toegelaten te worden, al dan niet in hoofd- en onderaannemerschap.

2.2 Mogelijkheden voor het indienen van een toelatingsverzoek

Een geïnteresseerde Aanbieder kan een toelatingsverzoek indienen voor:

- 1) Perceel 1: Wmo Begeleiding in één of meer Gemeenten; of
- 2) Perceel 2: Wmo Begeleiding + Beschermd Thuis in alle Gemeenten binnen Regio Alkmaar; of
- 3) Perceel 3: Wmo Begeleiding + Beschermd Thuis + Beschermd Wonen in alle Gemeenten binnen Regio Alkmaar.

Voor de in te vullen en aan te leveren documenten verwijst Regio Alkmaar geïnteresseerde Aanbieders naar onderstaande tabel.

In te vullen en aan te leveren documenten
<ul style="list-style-type: none"> • Bijlage C.1 Toelatingsverzoek • Bijlage C.2 Akkoordverklaring • Bijlage C.3 Holdingverklaring (indien van toepassing) • Bijlage C.4 Eigen verklaring • Beschrijving aanpak transitie Beschermd Wonen

Gedurende de duur van de overeenkomst en de optie jaren daarna hebben geïnteresseerde Aanbieders de mogelijkheid om (alsnog) toegelaten te worden en hebben toegelaten Aanbieders de mogelijkheid hun bestaande overeenkomst(-en) met gemeenten en/of percelen uit te breiden of te verminderen.

Voor beide zaken kan een verzoek worden ingediend via het e-mailadres

contractmanagement@alkmaar.nl. De eisen en voorwaarden uit dit Toelatingsdocument en Bijlagen zijn van overeenkomstige toepassing.

2.3 Beschrijving aanpak transitie Beschermd Wonen

Aanbieders die zich aanmelden voor een overeenkomst voor Beschermd Thuis en/of Beschermd Wonen beschrijven hun aanpak. Hierin geven zij antwoord op de volgende vragen:

- 1) Geef een beschrijving van de verschillende woonvorm(en) binnen Beschermd Thuis respectievelijk Beschermd Wonen die u in Regio Alkmaar aanbiedt.
Vermeld per woonvorm hoe u de toezichtsfunctie heeft geregeld.
Vermeld per woonvorm het aantal beschikbare plekken Beschermd Wonen en/of Beschermd Thuis.
- 2) Op welke wijze draagt u bij aan de veranderopgave waar Gemeenten voor staan zoals beschreven staat in hoofdstukken 3, 6 en 7 van dit Toelatingsdocument.

Opdrachtgever wil aan de hand van de beschreven aanpak inzage krijgen in de wijze en mate waarop Aanbieder inspeelt op een aantal eisen die Opdrachtgever stelt.

2.4 Eisen aan het Toelatingsverzoek en/of het verzoek om de overeenkomst(-en) uit te breiden of te verminderen

Eisen aan het Toelatingsverzoek en/of het verzoek om de overeenkomst(-en) uit te breiden of te verminderen		
Eis	Onderwerp	Eis
I1	Overeenkomst	Aanbieder conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de overeenkomst met bijbehorende bijlagen die is bijgesloten onder Bijlage B.1. respectievelijke Bijlage B.2 en Bijlage B.3.
I2	Inkoopvoorwaarden	Aanbieder conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de VNG inkoopvoorwaarden die zijn bijgesloten onder Bijlage B.4.
I3	(Algemene) voorwaarden	De (algemene) voorwaarden van Aanbieder worden uitdrukkelijk uitgesloten.
I4	Tarieven	Aanbieder conformeert zich aan de Tarievenlijst in Bijlage A.1. Regio Alkmaar kan, indien daar aanleiding toe is, éénmaal per jaar de tarieven bijstellen, voor het eerst op 1 januari 2021.

Eisen aan het Toelatingsverzoek en/of het verzoek om de overeenkomst(-en) uit te breiden of te verminderen (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
15	Beroep op derden	<p>Als Aanbieder in het kader van de overeenkomst een structurele samenwerking aan wenst te gaan met een andere partij, bijvoorbeeld omdat hij zelfstandig niet kan voldoen aan de gestelde eisen, dan gelden speciale eisen voor de inschrijving:</p> <p>Als combinatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In de Eigen Verklaring (Bijlage C.4) vermeldt Aanbieder de deelnemers evenals de penvoerder van de combinatie. 2. Aanbieder voegt van elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van de Eigen Verklaring (Bijlage C.4) toe. <p>Met beroep op bekwaamheid derden: In de Eigen Verklaring (Bijlage C.4) geeft Aanbieder expliciet en volledig aan op welke wijze voor welke eis/eisen in c.q. voor welk onderdeel/welke onderdelen hij welke derde wilt inschakelen.</p>
16	Controleplichtig	Indien Aanbieder controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de Eigen Verklaring (Bijlage C.4), dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf met negatieve continuïteitsverwachtingen bevat. Opdrachtgever kan na de toelating vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.
17	Niet-controleplichtig	Indien Aanbieder niet controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de Eigen Verklaring (Bijlage C.4), dat de financiële en economische draagkracht van zijn onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. Opdrachtgever kan na gunning vragen om een jaarverslag.
18	Taal	Het Toelatingsverzoek en de Bijlagen zijn opgesteld in de Nederlandse taal.
19	Ondertekening	Het Toelatingsverzoek en de Bijlagen zijn rechtsgeldig ondertekend, door een daartoe conform uittreksel Handelsregister, bevoegd persoon.

Eisen aan het Toelatingsverzoek en/of het verzoek om de overeenkomst(-en) uit te breiden of te verminderen (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
I10	Wijze van indienen	<p><i>Voor 1 januari 2020</i> Aanbieder plaatst zijn Toelatingsverzoek in de zogenaamde kluis van TenderNed. Hij ontvangt vervolgens van TenderNed een sms-transactiecode op de mobiele telefoon. Nadat de code is ingevuld, wordt het Toelatingsverzoek in de kluis van TenderNed geplaatst. Mocht het nodig zijn, dan kan Aanbieder – tot het moment dat de kluis met alle Toelatingsverzoeken sluit – zijn toelatingsverzoek terugtrekken en eventueel wijzigen. Alleen de laatst ingediende versie is vanaf het moment van het openen van de kluis zichtbaar voor Regio Alkmaar en zal in behandeling worden genomen. Na sluiting van de termijn is het niet meer mogelijk nieuwe informatie via TenderNed aan te leveren.</p> <p><i>Vanaf 1 januari 2020</i> Vanaf 1 januari 2020 kunnen toelatingsverzoeken en verzoeken tot wijziging van de overeenkomst(-en) uitsluitend worden ingediend via het e-mailadres contractmanagement@alkmaar.nl.</p>
I11	Brochures en ongevraagde bijlagen	Bij het verzoek gevoegde brochures en ongevraagde Bijlagen zullen buiten beschouwing worden gelaten.
I12	Voorwaarden	Aanbieder mag geen voorwaarden verbinden aan zijn verzoek. Een verzoek waaraan voorwaarden zijn verbonden zal ongeldig worden verklaard en terzijde worden gelegd.
I13	Varianten	Het indienen van varianten is niet toegestaan.
I14	Kostenvergoeding	Regio Alkmaar vergoedt geen kosten voor het indienen van een verzoek of het deelnemen aan deze toelatingsprocedure.
I15	Wijzigingen in documenten	In de oorspronkelijke teksten mogen geen veranderingen worden aangebracht. Mocht op enig moment blijken dat dit wel is gebeurd, dan kan het verzoek terzijde worden gelegd en kan dit reden zijn voor ontbinding van de eventuele overeenkomst.
I16	Onjuiste gegevens	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Toelatingsverzoeken die onjuiste gegevens bevatten niet toe te laten.

2.5 Toelatingseisen

Met de volgende formulieren verklaart Aanbieder dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.4	Eigen Verklaring

Als Aanbieder niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

Toelatingseisen		
Eis	Onderwerp	Eis
T1	Dienstverlening	Aanbieder is in staat de aangeboden en gecontracteerde diensten te leveren en is gerechtigd en bevoegd om die diensten uit te voeren. Aanbieder geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.
T2	Kwaliteitssysteem	Aanbieder beschikt over een kwaliteitssysteem waarmee geborgd wordt dat systematisch gewerkt wordt aan continue verbetering van de zorg en dienstverlening, waarbij de Cliënt centraal staat. Voorbeelden hiervan zijn ISO-9001 versie 2008 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn) en HKZ of gelijkwaardig.
T3	Professionele standaarden	Aanbieder neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan Aanbieder mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.
T4	Algemene voorzieningen	Aanbieder is bekend met de Algemene voorzieningen in de individuele gemeente binnen de Regio Alkmaar eo. en zet deze – waar mogelijk – in gericht op de versterking van de zelfredzaamheid van de Cliënt.
T5	VOG	Aanbieder en alle door haar in te zetten medewerkers die beroepsmatig met de Cliënt in contact kunnen komen, dienen in het bezit te zijn van een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. In geval van “ervaringswerkers” dient Aanbieder een vergelijkbare verklaring af te geven inclusief toelichting waarom geen VOG wordt overgelegd.
T6	Calamiteiten en huiselijk geweld en kindermishandeling	Aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld, geïmplementeerd en bevordert het gebruik en de kennis hiervan onder haar in te zetten personeel. Het afwegingskader voor sociaal werkers dient onderdeel van deze meldcode te zijn. Aanbieder meldt iedere Calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de uitvoering van de dienstverlening onverwijld bij de Gemeente en de toezichthouder Wmo.

Toelatingseisen (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
T7	Financiële en economische draagkracht	Aanbieder is een stabiele onderneming, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief een eventuele verlenging.
T8	Verwijsindex	Aanvullend op de Wmo 2015: Aanbieder is aangesloten op de verwijsindex die in Regio Alkmaar is gecontracteerd: Multisignaal, signaleert actief en werkt conform de regionale richtlijnen.
T9	Beroepsbevoegdheid	Aanbieder staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming.
T10	Klachtenregeling	Aanbieder heeft een efficiënte en laagdrempelige klachtenregeling en houdt een klachtenregister bij waarin het volgende geregistreerd wordt: <ul style="list-style-type: none"> • Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend • Datum van de ingediende klacht • Omschrijving van de klacht • De wijze waarop de klacht is afgehandeld
T11	Medezeggenschap	Aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap voor Cliënten. Deze medezeggenschap ziet in ieder geval toe op voorgenomen besluiten die voor Cliënten van belang zijn.
T12	Verzekeringen	Aanbieder beschikt gedurende de contractduur over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de opdracht, waarbij geldt dat het verzekerde bedrag per gebeurtenis tenminste € 2.500.000,- bedraagt. Aanbieder beschikt daarnaast gedurende de contractduur over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen beroepsrisico's. Beide verzekeringen kennen een einddatum die gelegen is na het tijdstip waarop Aanbieder aan al zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan en voorziet in dekking van het uitlopprisico.
T13	Mededinging	Aanbieder zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging beperken tussen Aanbieders die ook een verzoek indienen. In het bijzonder zal Aanbieder de Gemeenten niet belemmeren in hun streven met een andere Aanbieder of een derde tot overeenstemming te komen over zijn of haar toelating en geen (financiële) informatie over zijn verzoek uitwisselen met andere Aanbieders of met derden.

2.6 Toelatingsprocedure

2.6.1 Keuze van de procedure

Regio Alkmaar hanteert voor de inkoop van de Wmo Producten een toelatingsprocedure op basis van het Openhousemodel. Dit model houdt in dat Regio Alkmaar een eensluidende overeenkomst wenst af te sluiten met elke Aanbieder die voldoet aan de in dit Toelatingsdocument vastgestelde criteria en voorwaarden en akkoord gaat met de door Regio Alkmaar vastgestelde tarieven.

Regio Alkmaar kiest voor dit model om de keuzevrijheid voor de Cliënt te optimaliseren en de kwaliteit te waarborgen.

2.6.2 Planning

De indicatieve planning van de toelatingsprocedure is als volgt:

Planning	Datum	
1	Publicatie aankondiging van de opdracht op TenderNed	Do. 2 mei 2019
2	Publicatie tarieven 2020 op TenderNed	Wo. 8 mei 2019
3	Uiterste datum voor het indienen en stellen van vragen en het melden van onvolkomenheden en/of verbetervoorstellen	Ma. 3 juni 2019, 11.59 uur
4	Publicatie beantwoording van vragen	Do. 16 mei 2019, Wo. 29 mei 2019, Wo. 12 juni 2019.
5	Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van toelatingsverzoeken, eerste aanleg	Ma. 1 juli 2019, 11.59 uur
6	Opening van de toelatingsverzoeken	Ma. 1 juli 2019, 12.00 uur
7	Versturen toelatingsbeslissingen	Do. 29 augustus 2019
8	Publicatie toegelaten Aanbidders op TenderNed	Di. 31 december 2019
9	Aanvang van de opdracht	1 januari 2020
10	Voltooiing van de opdracht	31 december 2022

2.6.3 Contactpersoon en communicatie

Aanbieder laat alle contacten met de Gemeenten tijdens de toelatingsprocedure verlopen via een vaste contactpersoon, die volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd is om namens Aanbieder op te treden.

Naam, telefoonnummer en e-mailadres van deze contactpersoon worden op de Eigen Verklaring in Bijlage C.4 ingevuld. Regio Alkmaar dringt er op aan een algemeen (niet-persoonsgebonden) E-mailadres hiervoor te gebruiken. Dit in verband met, bijvoorbeeld, vakantie van de contactpersoon.

Communicatie tijdens de toelatingsprocedure tussen partijen geschiedt uitsluitend via TenderNed. Berichten die op een andere wijze zijn verzonden, worden niet in behandeling genomen. Aanbieder heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de werking van TenderNed om adequaat aan de procedure te kunnen deelnemen en alle noodzakelijke handelingen binnen de gestelde termijnen correct te kunnen verrichten. Hoe TenderNed werkt, wordt toegelicht in de e-gids die te downloaden is vanaf de hoofdpagina www.tenderned.nl. Voor onduidelijkheden of andere vragen met betrekking tot de werking van het systeem, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed, werkdagen van 08.30-17.00 uur: 0800-8363376, e-mail: servicedesk@TenderNed.nl.

Het tijdens de procedure rechtstreeks benaderen dan wel beïnvloeden van de hierbij betrokken functionarissen van Gemeenten, bestuurders en wethouders is niet toegestaan en kan bij het bekend worden daarvan leiden tot uitsluiting van verdere deelneming.

2.6.4 Vertrouwelijkheid

Regio Alkmaar is niet verplicht interne documenten die verband houden met deze toelatingsprocedure, zoals resultaten van evaluaties en adviezen aangaande kwalificatie en toelating bekend te maken aan Aanbieders die een toelatingsverzoek hebben ingediend.

Het is Aanbieder bekend dat Regio Alkmaar gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de Wet openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

2.6.5 Vragen stellen en melden van inconsistentie of onvolkomenheden

Vragen stellen en de beantwoording ervan

Geïnteresseerde Aanbieders kunnen via de faciliteiten van TenderNed vragen stellen over de toelatingsprocedure, eventuele verbetervoorstellen indienen of onvolkomenheden melden.

Indien Aanbieder gebruik maakt van de vragenronde, wordt hij verzocht bij het stellen van de vragen duidelijk aan te geven op de structuur die daar gegeven wordt. Vragen kunnen elk moment worden ingediend. Het is Aanbieders aan te bevelen om eerst na te gaan of een vraag al gesteld is, voordat hij mogelijk eenzelfde vraag stelt.

De vragen worden voorzien van antwoorden en geanonimiseerd aan alle geïnteresseerde Aanbieders bekend gemaakt via TenderNed. Het overzicht van vragen en antwoorden wordt beschouwd als een integraal onderdeel van het Toelatingsdocument.

Alle verschenen overzichten met vragen en antwoorden maken deel uit van deze toelatingsprocedure en prevaleren boven het gestelde in het Toelatingsdocument. Waar mogelijk zal Regio Alkmaar de overeenkomst tijdig hierop aanpassen.

Verbetervoorstellen en melden van onvolkomenheden

Verbetervoorstellen en meldingen van onvolkomenheden worden op dezelfde wijze als de vragen ingediend. Deze verbetervoorstellen en meldingen van onvolkomenheden worden beoordeeld en al dan niet geaccepteerd. De naar aanleiding van de verbetervoorstellen aangepaste stukken worden samen met de vragen en antwoorden gepubliceerd op TenderNed.

Regio Alkmaar verwacht van een Aanbieder dat, indien hij bezwaar maakt tegen de toelatingsprocedure c.q. de daarin gebruikte documenten, dat hij dit doet op een moment dat deze bezwaren zo nodig nog kunnen worden gecorrigeerd met zo min mogelijk consequenties voor het verloop van de toelatingsprocedure.

Geïnteresseerde Aanbieders die geen gebruik maken van de mogelijkheid om verbetermogelijkheden in te dienen, of te wijzen op onregelmatigheden in het Toelatingsdocument en de bijbehorende Bijlagen, worden geacht afstand te doen van hun eventuele rechten die uit de gebreken of onvolkomenheden voortvloeien.

2.6.6 Beoordeling van verzoeken en toelating

De beoordeling van verzoeken van Aanbieders, gebeurt aan de hand van de volgende volledig en correct ingevulde bijlagen:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.1	Toelatingsverzoek
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.3	Holdingverklaring (indien van toepassing)
Bijlage C.4	Eigen Verklaring
	Beschrijving aanpak – Beschermd Thuis en/of Beschermd Wonen

Na opening van de ingekomen verzoeken start het beoordelingsteam met de beoordelingsprocedure. Het beoordelingsteam bestaat uit beleid- en inkoopexpertise uit de samenwerkende Gemeenten.

Eerst wordt beoordeeld of het verzoek volledig is. Als het toelatingsverzoek niet volledig is, dan wordt Aanbieder in de gelegenheid gesteld zijn verzoek aan te vullen.

Ten tweede wordt beoordeeld of Aanbieder voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Als Aanbieder op het toelatingsverzoek heeft aangegeven dat hij niet aan de gestelde eisen en voorwaarden voldoet en/of als dit uit onderzoek blijkt, dan wordt Aanbieder in de gelegenheid gesteld aan te geven binnen welke periode hij hier wel aan kan voldoen. Als deze periode door het beoordelingsteam wordt aangemerkt als zijnde redelijk, dan wordt Aanbieder in de gelegenheid gesteld zijn verzoek tijdens deze periode opnieuw in te dienen waarbij hij op het verzoek aangeeft nu wel te voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden. Als het beoordelingsteam de termijn als onredelijk bestempeld, dan wordt Aanbieder niet toegelaten.

In het geval Aanbieder zich heeft aangemeld voor een overeenkomst Beschermd Thuis en/of Beschermd Wonen betreft het beoordelingsteam de beschrijving van de aanpak van Aanbieder bij de vaststelling voor welke overeenkomst(en) Aanbieder in aanmerking komt.

Het beoordelingsteam heeft de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een extern deskundige. Het beoordelingsteam kan gedurende de gehele procedure om verduidelijking vragen.

De beslissing wordt aan desbetreffende Aanbieder schriftelijk per email bekend gemaakt. Een overzicht van de toegelaten Aanbieders zal op www.TenderNed.nl gepubliceerd worden en op de website van Regio Alkmaar en periodiek worden geüpdatet.

2.6.7 Bewijsstukken

Regio Alkmaar kan zowel tijdens de beoordeling van verzoeken als na toelating vragen om relevante bewijsstukken. Deze bewijsmiddelen worden dan binnen 7 (zeven) werkdagen aangeleverd.

In verband met lange wachttijden wordt geadviseerd verklaringen en bewijsstukken (voor zover niet voorradig) onmiddellijk aan te vragen. Het niet tijdig verstrekken van documenten na een daartoe strekkend verzoek kan leiden tot uitsluiting van de beoordelingsprocedure dan wel beëindiging van de overeenkomst.

2.6.8 Voorbehouden

Voorbehouden		
Nr.	Onderwerp	Voorbehoud
V1	Onvoorziene situaties	Regio Alkmaar behoudt zich het recht voor besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens de voorbereiding van het Toelatingsdocument en de bijbehorende Bijlagen niet bekend waren of die niet konden worden voorzien.
V2	Planning	Aan wijzigingen in de planning kan Aanbieder geen rechten ontlenen.
V3	Intrekken opdracht	Regio Alkmaar behoudt zich het recht voor om de opdracht in te trekken. Als dit wordt besloten, bestaat geen recht op vergoeding van de kosten.

2.6.9 Klachten

Bent u het niet eens met de opzet en de inhoud van de toelatingsprocedure? Of vindt u dat het Toelatingsdocument inclusief bijlagen niet overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving? Dan kunt u hiervoor een klacht indienen via het e-mailadres: contractmanagement@alkmaar.nl.

Het indienen van een klacht laat uitdrukkelijk onverlet hetgeen is bepaald over het tijdig melden van inconsistentie of onvolkomenheden.

3 REGIONALE VISIE, UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN

De Gemeenten in Regio Alkmaar zetten in op een samenleving waarin het welzijn van inwoners centraal staat en waarin inwoners zich bij elkaar betrokken voelen. Daar waar nodig faciliteert de Gemeente dat inwoners ondersteuning krijgen, zodat zij zoveel mogelijk zelfredzaam worden of blijven en eigen regie kunnen voeren over hun leven.

De inkoop van Wmo-maatwerkvoorzieningen draagt bij aan het doel dat inwoners zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, zo lang als zij willen en zo lang als dat verantwoord is. Als zij dat niet meer kunnen, ontvangen zij ondersteuning op die leefgebieden waar zij een beperking in hun zelfredzaamheid ervaren.

De uitgangspunten en doelstellingen voor de ondersteuning zijn:

1. Maatwerk en kwaliteit
2. Eigen regie en eigenaarschap
3. Keuzevrijheid en goede informatievoorziening
4. Lichtere vormen van ondersteuning
5. Zelfstandig wonen en aandacht voor de buurt
6. Innovatie
7. Reële tarieven

3.1 Maatwerk en Kwaliteit

De ondersteuning sluit aan bij wat de Cliënt nodig heeft. Het gaat om kwalitatieve en doelmatige inzet op maat. Dit vertaalt zich concreet in:

- De beschikbaarheid van een gevarieerd aanbod dat op maat aangesloten wordt op de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en diens omgeving.
- Het bieden van persoonsgerichte ondersteuning met aandacht voor de omgeving van de Cliënt, waarbij door middel van Regiegesprekken in beeld wordt gebracht of de ondersteuning passend en doeltreffend is.
- Het bieden van resultaatgerichte ondersteuning vertaald in SMART doelstellingen, zodat Cliënt en zorgprofessional nog meer zicht en grip krijgen op het rendement van de ingezette ondersteuning. Daarbij wordt gewerkt vanuit de 'bedoeling', waarbij naast het voldoen aan wet- en regelgeving het te bereiken doel centraal staat.
- Flexibele inzet van ondersteuning; op- en afschalen wanneer de Cliënt dit nodig heeft.
- Meewerken aan het verkrijgen van inzicht in de Cliënttevredenheid.
- Deelname aan een plaatsingscommissie voor Beschermd Wonen om zo tot passende ondersteuningsinzet te komen.
- Deelname aan informatiebijeenkomsten voor medewerkers van Aanbieders en Gemeenten over effectieve samenwerking bij de indicatiestellingen en de tussentijdse evaluaties.

3.2 Eigen regie en eigenaarschap

Regio Alkmaar gaat uit van de eigen regie en het eigenaarschap van de Cliënt. De Cliënt staat centraal. Ondersteuning is erop gericht om Cliënten zoveel mogelijk weer zelf aan het stuur te zetten en zelfredzaam te zijn. Voor die Cliënten waar verbetering niet meer tot de mogelijkheden behoort, draagt de ondersteuning bij aan het zolang mogelijk behouden van vaardigheden en zelfredzaamheid of een zo geleidelijk en draaglijk mogelijke achteruitgang.

Dit vertaalt zich concreet in:

- Een passend Ondersteuningsplan op basis van een samenwerking tussen Gemeenten en Aanbieders, waarbij de Cliënt en zijn/haar netwerk betrokken worden en waar mogelijk een actieve rol krijgt.
- Cliënten die zelfstandig kunnen wonen laten we ook zoveel mogelijk zelfstandig wonen. Niet de huisvesting van een Aanbieder is leidend, maar de mogelijkheden van de Cliënt.

3.3 Keuzevrijheid en goede informatievoorziening

Eigen regie bij het invullen van ondersteuning begint bij keuzevrijheid. Regio Alkmaar vindt het belangrijk dat Cliënten kunnen kiezen tussen Aanbieders en uit een vraaggericht en onderscheidend aanbod. Dit vertaalt zich concreet in:

- Het faciliteren door Gemeenten en Aanbieders van een weloverwogen keuze van de Cliënt door heldere informatie beschikbaar te stellen. In het Ondersteuningsplan staat op welke ondersteuning de Client kan rekenen, zowel qua uren/dagdelen als inhoud.
- Het bieden van heldere informatie op de regionale website waarop alle gecontracteerde Aanbieders staan vermeld en andere Algemene voorzieningen vanuit de sociale kaart
- Het introduceren van een Cliëntvolgend budget voor Beschermd Wonen om ook voor deze Cliënten keuzevrijheid meer mogelijk te maken.

3.4 Lichtere vormen van ondersteuning

Uitgangspunt is dat de ondersteuning die geboden wordt passend is, dit betekent dat de inzet kan verschillen. Om de beweging naar de lichtere vormen van ondersteuning op een verantwoorde manier te kunnen maken (van zwaar naar licht), is een goede verbinding met de bestaande Algemene voorzieningen belangrijk. Dit vertaalt zich concreet in:

- De mogelijkheid voor Aanbieders om binnen de periode flexibel te declareren. De daadwerkelijk ingezette ondersteuning wordt gedeclareerd en sluit aan bij de behoefte van de Cliënt.
- Het realiseren van informatiedeling tussen Aanbieders en Algemene voorzieningen en via nieuwsbrieven.
- Het ontplooiën van nieuwe initiatieven om lichtere ondersteuning mogelijk te maken en om inzet van zwaardere zorg te voorkomen.

Opdrachtgever verwacht van Aanbieder dat hij de doorstroom van Cliënten Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis en zelfstandig wonen realiseert. Uitgangspunt hierbij is dat Cliënt binnen een periode van drie jaar is doorgestroomd naar Beschermd Thuis of een zelfstandige woning.

3.5 Zelfstandig wonen en aandacht voor de buurt

Bij intensieve, meerjarige trajecten, zoals bij Beschermd Wonen, wordt toegewerkt naar zelfstandig wonen. Het vergroten van de beschikbaarheid van passende woningen voor de doelgroep is van groot belang. Buurtbewoners kunnen een rol spelen in het voorkomen van eenzaamheid (preventie). Daarnaast zijn ook passende interventies in de buurt gewenst ter bevordering van begrip en acceptatie.

Dit vertaalt zich concreet in:

- Het ontplooiën van een efficiëntere organisatie van toezicht
- Een (mogelijke) afbouw van het aantal intramurale plaatsen Beschermd Wonen met minimaal 30% voor de nieuwe contractperiode.
- Afspraken met ketenpartners over de herindicatie van de mogelijke Wlz-Cliënten.
- Een actueel overzicht bij het Transferpunt, zodat goed geprioriteerd kan worden wie welke vorm van ondersteuning en/of huisvesting nodig heeft.
- Uitvoering geven aan het 'Pact wonen met ondersteuning – commitment op leefbaarheid'.
- Afspraken met Aanbieders en Cliënten (c.q. Cliëntorganisaties) over hoe de communicatie en de 'verbinding' met de buurt plaatsvindt.

3.6 Innovatie

Aanbieders sturen aan op innovatie van hun dienstverlening ter bevordering van doelmatigheid en efficiëntie. Gemeenten faciliteren Aanbieders waar nodig en bieden hiervoor een podium. Dit vertaalt zich concreet in:

- Het faciliteren van innovaties waarbij Aanbieders verbinding zoeken met andere diensten, waaronder Jeugdhulp, diensten die onder verantwoordelijkheid van Zorgverzekeraar en Zorgkantoor vallen, andere Wmo-maatwerkvoorzieningen en Algemene voorzieningen zoals mantelzorgondersteuning.
- Samenwerking tussen Aanbieders waarbij het perspectief van de Cliënt voorop staat. Bijvoorbeeld als het gaat om het vinden van de meest passende ondersteuning of het voorkomen van wachtlijsten.
- Het delen van innovaties door Aanbieders met Gemeenten.

3.7 Reële tarieven

Regio Alkmaar hanteert, conform de Algemene Maatregel van Bestuur reële tarieven. Het begrip 'reëel' weerspiegelt de (goede) verhouding tussen de prijs voor de levering van de voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van die voorzieningen, maar is geen vooraf staand gegeven. Het reële tarief is herleidbaar en herkenbaar en is tot stand gekomen in een transparant proces naar/met de Aanbieders.

Dit vertaalt zich concreet in:

- Een zorgvuldig proces en aanpak om te komen tot reële tarieven bij de Producten, waarbij een marktverkenning is uitgevoerd onder de gecontracteerde Aanbieders. Dit heeft geresulteerd in de tarieven zoals opgenomen in bijlage A.
- Tarieven die zijn gebaseerd op verschillende kostprijs-elementen.

4 UITVOERINGSEISEN

Met de volgende formulieren verklaart Aanbieder die een Toelatingsverzoek indient dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.4	Eigen Verklaring

Als Aanbieder die een toelatingsverzoek indient niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

4.1 Eisen aan de organisatie

Eisen aan de organisatie		
Eis	Onderwerp	Eis
OR1	Personeel	Het verantwoordelijke management van Aanbieder en de met de uitvoering van de dienst belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
		Als de ondersteuning voor Cliënten van Aanbieder in het gedrang komt, bijvoorbeeld door personeelstekort bij Aanbieder, meldt Aanbieder dit direct aan Opdrachtgever.
		De competenties, het niveau, de deskundigheid en de vaardigheden van het in te zetten personeel moeten passend zijn bij de te realiseren doelen en resultaten voor de Cliënt en in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Bcp's zijn op te vragen bij onder andere VGN en Actiz.
		Het in te zetten personeel werkt volgens de professionele standaard en is op de hoogte van protocollen en richtlijnen en handelen daarnaar.
		Het kennisniveau van de in te zetten professionals wordt op peil gehouden en is in een opleidingsplan vastgelegd. Binnen de organisatie van Aanbieder zijn structuren voor het onderling delen van kennis, bijv. intervisie, intercollegiale toetsing en casuïstiek bespreking.

Eisen aan de organisatie (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
OR2	Werkwijze	Aanbieder werkt volgens geldende (en toekomstige) beroepsstandaarden, veelbelovende of Evidence Based Methodes en implementeert deze in zijn werkwijze. Aanbieder heeft ruimte voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning. In voorkomende situaties beargumenteert Aanbieder dat en is dat onder diens verantwoordelijkheid.
OR3	Kwaliteit	Aanbieder richt zich op handhaving of verbetering van de kwaliteit van ondersteuning door een verbetercyclus in te richten. Aanbieder toetst regelmatig en actief de kwaliteit van haar dienstverlening en maakt zichtbaar op welke manier verbeterpunten worden vertaald naar verbeteracties in de ondersteuning, protocollen, opleidingen en/of processen.
OR4	Integrale werkwijze en aanpak	Aanbieder levert een bijdrage aan een integrale werkwijze binnen de eigen organisatie en aan een integrale aanpak in de keten voor het bereiken van de doel(en) van de Cliënt en de continuïteit van de ondersteuning, waaronder in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> • (Warme) Overdacht en gegevensuitwisseling • Regie en coördinatie op ondersteuning • Afstemming van activiteiten in de ondersteuning • Op- en afschalen van ondersteuning • Start van ondersteuning • Beëindiging van ondersteuning • Schorsen / opschorten van de ondersteuning • Uitplaatsen of weigeren van een Cliënt • Afspraken over verantwoordelijkheden voor vervolgbegeleiding, ook bij uitplaatsing of opschorting • Evalueren en verbeteren van ketensamenwerking.
OR5	Privacyreglement	Aanbieder hanteert een privacyreglement. Aanbieder gaat op zorgvuldige en gestructureerde wijze om met informatie van de Cliënt.
OR6	Klachtenregeling	Aanbieder levert op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van binnengekomen klachten, waarbij per klacht wordt aangegeven welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
OR7	Beveiligde e-mail	Opdrachtnemer is aangesloten bij de dienst "Veilig Mailen" van Zorgring.
OR8	Wachttijden	Als bij Aanbieder sprake is van wachttijden, meldt Aanbieder dit bij Opdrachtgever.
OR9	Cliënttevredenheidsonderzoek	Eén keer per twee jaar voert Aanbieder onder zijn Cliënten een uniform en onafhankelijk Cliënttevredenheidsonderzoek uit.
		Opdrachtgever kan een eigen Cliënttevredenheidsonderzoek onder Cliënten van Aanbieder uitvoeren. Aanbieder werkt hier aan mee.

Eisen aan de organisatie (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
OR10	Melden lopende onderzoeken	Aanbieder meldt bij Opdrachtgever lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie / Justitie en Veiligheid of de Inspectie SZW.

4.2 Eisen aan de ondersteuning

Eisen aan de ondersteuning		
Eis	Onderwerp	Eis
ON1	Ondersteuningsplan	De ondersteuning door Aanbieder vindt plaats op basis van een, met Cliënt en waar dat kan met een Mantelzorger of betrokkene uit de omgeving samen opgesteld en ondertekend Ondersteuningsplan.
ON2	Breed perspectief over alle levensgebieden, integraal	Aanbieder ondersteunt Cliënt vanuit een breed perspectief over alle levensgebieden en in samenhang met het netwerk van de Cliënt.
ON3	Veilig	De ondersteuning door Aanbieder gebeurt op een veilige wijze: <ul style="list-style-type: none"> • De relatie tussen Cliënt en professional is voor de Cliënt vertrouwd en stabiel • De relatie is voor Cliënt en professional veilig, zowel lichamelijk als mentaal
ON4	Bejegening	Aanbieder bejegt de Cliënt correct en respectvol.
ON5	Digitaal of telefonisch	Ondersteuning mag ook digitaal of telefonisch zijn, als onderdeel van het ondersteuningstraject, als de aard van de ondersteuning dat mogelijk maakt.
ON6	Lokaal	De ondersteuning wordt zoveel mogelijk lokaal geboden.
ON7	Signaalfunctie	Aanbieder heeft een brede signaleringsfunctie: wanneer bijvoorbeeld de ondersteuning niet meer voldoet, wanneer de omgeving te weinig betrokken is en meer kan doen, wanneer het slecht gaat met de gezondheid van de Cliënt en/of er zorgmijding is, meldt Aanbieder dit bij Opdrachtgever.
ON8	Vaste hulpverleners	Aanbieder heeft voor elke Cliënt een vaste contactpersoon Aanbieder draagt zorg voor zo weinig mogelijk verschillende hulpverleners bij de Cliënt. Daarnaast zorgt Aanbieder voor passende vervanging bij afwezigheid van de vaste hulpverlener(s). Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de Cliënt.

Eisen aan de ondersteuning (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
ON9	Afstemming	Aanbieder stemt de gecombineerde ondersteuning voor een Cliënt af die een Cliënt vanuit bijvoorbeeld de WLZ, de Wmo, een behandeling vanuit de zorgverzekeringswet, welzijnsdiensten en/of het eigen netwerk ontvangt.
ON10	Regiemoment	Aanbieder werkt mee aan het regiemoment en Aanbieder voert waar nodig en op maat (tussen)evaluaties uit.
ON11	Wijziging van de ondersteuning	Aanbieder neemt binnen vier weken contact op met Opdrachtgever als de geïndiceerde maatwerkvoorziening voor een Cliënt volgens Aanbieder niet (langer) passend is.
ON12	Herindicatie	Aanbieder zorgt ervoor dat Cliënt minimaal 6 weken voor het einde van de Indicatie een herindicatie aanvraagt indien verlenging van de ondersteuning aan Cliënt volgens Aanbieder nodig is.
ON13	Warme overdracht naar andere Aanbieder	Wanneer een Cliënt de ondersteuning bij een andere Aanbieder gaat afnemen, dan dient Aanbieder een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van de Cliënt met hulpverlener van huidige naar nieuwe Aanbieder te organiseren.

4.3 Eisen aan het Ondersteuningsplan

Eisen aan het Ondersteuningsplan		
Eis	Onderwerp	Eis
OP1	Opstellen Ondersteuningsplan	Aanbieder en Cliënt stellen samen een Ondersteuningsplan op. Het Ondersteuningsplan is de nadere uitwerking van de gestelde Indicatie. Het Ondersteuningsplan en alle afspraken daarin zijn in een voor de Cliënt begrijpelijke taal geschreven. De looptijd van het Ondersteuningsplan is gelijk aan de duur van de Indicatie.
OP2	Inhoud	In het Ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd: <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschrijving van probleemstelling, heldere en concrete doelstellingen van de ondersteuning, de inzet door Aanbieder en de te verwachte duur van de ondersteuning per te behalen doel of Resultaat; 2. Op welke wijze Aanbieder de inzet van informele ondersteuning door het netwerk van Cliënt en vrijwilligers gaat benutten en vergroten; 3. Op welke wijze Aanbieder de verbinding legt met andere hulptrajecten voor Cliënt; 4. Op welke dagen en op welke tijdstippen Aanbieder de ondersteuning levert; 5. Wanneer en hoe de doelstellingen en resultaten worden geëvalueerd; 6. Transparantie over en toestemming van de Cliënt voor het delen van gegevens.

Eisen aan het Ondersteuningsplan (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
OP3	Ondertekening	De Cliënt ondertekent het Ondersteuningsplan voor akkoord. Kan geen akkoord over het Ondersteuningsplan worden bereikt, dan tekent Cliënt voor “gezien”.
OP4	Vastlegging	Aanbieder legt het Ondersteuningsplan binnen vier weken na intake van de Cliënt schriftelijk of elektronisch vast.
OP5	Communicatie met Opdrachtgever en alle betrokkenen	Aanbieder zorgt ervoor dat het Ondersteuningsplan raadpleegbaar is voor alle betrokkenen. Het eigenaarschap van het Ondersteuningsplan is bij de Cliënt.
OP6	Regiemoment	Vanuit de consulent vindt er minimaal jaarlijks en in elk geval aan het eind van de looptijd van de Indicatie een regiemoment plaats waarin het Ondersteuningsplan en de bijbehorende ondersteuning wordt geëvalueerd. Aanbieder levert op verzoek door Opdrachtgever voorafgaand aan het regiemoment een evaluatie van het Ondersteuningsplan aan.
OP7	Warme overdracht	Aanbieder zorgt voor een naadloze aansluiting tussen de beëindiging van de ondersteuning aan Cliënt en het eventuele traject dat voor Cliënt daarop volgt.

4.4 Registratie en declaratie

Eisen aan registratie en declaratie		
Eis	Onderwerp	Eis
R1	Landelijk berichtenstelsel	Aanbieder wisselt iWmo berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en Vecozo Schakelpunt.
R2	Administratieprotocollen	Aanbieder wisselt iWmo berichten uit volgens de afspraken uit het Standaard Administratie Protocol en het Regionale Administratie Protocol.
R3	AGB code	Aanbieder gebruikt in het landelijk berichtenstelsel de AGB-code die zij bij inschrijving heeft opgegeven. Het hanteren van andere AGB-codes is niet toegestaan.
R4	Tijdregistratie	Aanbieder registreert Cliëntgebonden tijd en dagdelen, zodanig dat Opdrachtgever hierop een materiële controle kan uitvoeren.
R5	Registratie werkzaamheden	Aanbieder registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Cliënt op een wijze die past bij de tarief-eenheid van de ondersteuning en creëert hieruit op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met de productcodes aan Opdrachtgever.

4.5 Overige eisen

Overige eisen		
Eis	Onderwerp	Eis
O1	SROI	Als Aanbieder bij Opdrachtgever meer dan € 200.000,-- op jaarbasis aan geleverde Wmo ondersteuning declareert, zet Opdrachtnemer 5% van de aanneemsom van deze overeenkomst in voor Social Return, volgens de bepalingen op de website https://www.rpa-nhn.nl/projecten/social-return-investment
O2	Kosten voor Cliënt	Aanbieder verleent de toegekende ondersteuning zonder enige (aanvullende) betaling door Cliënt.
O3	Toezichthouder	Aanbieder werkt volledig mee aan onderzoeken van de toezichthouder Wmo.
O4	Website	Aanbieder beschikt over een website waarop in duidelijke taal inzicht gegeven wordt in de Producten die Aanbieder aanbiedt.

5 SPECIFIEK VOOR WMO BEGELEIDING

Met de volgende formulieren verklaart Aanbieder die een Toelatingsverzoek indient dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.4	Eigen Verklaring

Als Aanbieder die een toelatingsverzoek indient niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

5.1 Productbeschrijving Wmo Begeleiding

Wmo Begeleiding is gericht op het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de Participatie van personen vanaf 18 jaar met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving, waarbij voorliggende en Algemene voorzieningen niet voldoende passend zijn. Wmo Begeleiding bestaat uit 0,5 uur tot 10 uur Ambulante begeleiding per week en/of 1 tot 10 dagdelen per week dagbesteding. Hierbij kan het gaan om persoonlijke begeleiding thuis en/of dagbesteding op een locatie. Wanneer Cliënten niet op eigen kracht van en naar de dagbesteding kunnen komen zal de gemeente een bijdrage voor het vervoer mee indiceren. De doelgroep is divers: het gaat om ouderen met dementie, mensen met verstandelijke beperkingen en mensen met psychiatrische problematiek. Om de Mantelzorger te ondersteunen bestaat er de mogelijkheid om respijtzorg aan te vragen.

De Regio Alkmaar kent, sinds de invoering van de resultaatsturing, drie hoofdresultaten voor Wmo begeleiding:

- Zelfstandig en veilig wonen (individuele begeleiding thuis)
- Zinvolle daginvulling (dagbesteding op locaties)
- Ondersteund netwerk (respijtzorg)

Onder de drie hoofdresultaten zijn de verschillende leefgebieden, gebaseerd op de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) opgenomen. De indicatiematrix is een middel en techniek voor consultants om in te zetten bij het voeren van het 'keukentafelgesprek'. De ondersteuningsvraag wordt voor Zelfstandig en veilig wonen en Zinvolle daginvulling onderscheiden in drie complexiteiten: licht, midden, zwaar. Ondersteund netwerk kent één complexiteit.

5.1.1 Zelfstandig en veilig wonen

Individuele begeleiding is het bevorderen van praktische of sociale zelfredzaamheid van inwoners via een op een contact. De Cliënt wordt ondersteund bij het leggen van verbindingen met Algemene voorzieningen. Begeleiding bestaat uit 0,5 tot 10 uur Ambulante begeleiding per week.

Voorbeelden zijn:

- a. Hulp bij het overzicht krijgen in de administratie en/of de financiën
- b. Het begeleiden bij het innemen van medicijnen
- c. Het oefenen van vaardigheden zoals boodschappen doen
- d. Het bedienen van apparaten
- e. Het maken van een dag- of weekplanning,
- f. Het zoeken naar een zinvolle daginvulling
- g. Het regelen van ingrijpende gebeurtenissen, zoals een verhuizing
- h. Praktische pedagogische thuishulp of gezinsondersteuning
- i. Het bijpraten over dagelijkse zaken
- j. Het zoeken van contacten en het aanleren van vaardigheden om met anderen te communiceren
- k. Veiligheid in en om huis (val- en brandpreventie).

De volgende complexiteiten worden onderscheiden:

Licht - Praktische ondersteuning en advies (steun in de rug)

De Cliënt heeft moeite met het uitvoeren van activiteiten binnen de dagelijkse routine. Met stimulans en/of toezicht is de Cliënt in staat zichzelf goed te verzorgen en dagelijkse structuur aan te brengen. Er is geen noodzaak tot het daadwerkelijk overnemen van taken.

Midden - Versterken en ondersteunen (helpende hand)

De Cliënt kan niet zelfstandig plannen/activiteiten uitvoeren binnen de dagelijkse routine. De Cliënt heeft ondersteuning nodig bij het uitvoeren van taken en activiteiten. Er kan noodzaak zijn tot het (tijdelijk) overnemen van taken.

Zwaar – Bieden van overzicht en (tijdelijk) overnemen van de regie (op de rit zetten)

De Cliënt is niet in staat tot het behouden van regie, zelfstandig plannen en uitvoeren van activiteiten binnen de dagelijkse routine. Zware ondersteuning wordt (tijdelijk) ingezet in de meest complexe situaties, met als doel verbetering of stabilisering van de huidige situatie. Er is noodzaak tot het overnemen van regie en het bieden van overzicht, maar ook oefenen en ondersteuning behoren tot de taken.

5.1.2 Zinvolle daginvulling

Dagbesteding betreft begeleiding bij het uitvoeren van activiteiten in groepsverband. De Cliënt kan geen gebruik maken van passende voorliggende voorzieningen. Dagbesteding omvat een professioneel begeleide structurele dagactiviteit met een welomschreven doel, waarbij de Cliënt actief wordt betrokken en die hem zingeving en – waar mogelijk – perspectief op verbetering van zijn of haar huidige situatie verleent.

De mate van professionele ondersteuning en toezicht die de Cliënt nodig heeft, bepaalt de complexiteit en de groepsgrootte. De volgende complexiteiten worden onderscheiden:

Licht - Praktische daginvulling (steun in de rug)

De Cliënt is in beperkte mate zelfredzaam en heeft (beperkt) ziekte-inzicht. Cliënt kan in een groep participeren, waarbij motivatie en/of aansturing nodig is.

Midden - Ondersteunende daginvulling (begeleiding zonder structureel toezicht)

De Cliënt heeft intensievere ondersteuning nodig vanwege gedragsproblemen, verminderde zelfregie, beperkingen en/of chronische aandoeningen.

Zwaar – Compenserende daginvulling (permanent toezicht en ondersteuning)

De Cliënt heeft intensieve ondersteunings- en/of verzorgingsbehoefte vanwege gedragsproblemen en heeft sterk verminderde zelfregie. De Cliënt is weinig tot niet in staat tot adequate communicatie en de Cliënt beschikt niet (meer) over het vermogen om vaardigheden te leren.

5.1.3 Respijtzorg

Respijtzorg geeft Mantelzorgers de mogelijkheid om tijdelijk zorgtaken over te dragen aan een ander, teneinde de draagkracht van Mantelzorgers te vergroten en/of de draaglast te verminderen. Respijtzorg kan een aantal dagen of weken ingezet worden. Dat kan een incidentele (een vakantie) of een regelmatig terugkerende aangelegenheid zijn.

Respijtzorg kan thuis of buitenshuis geboden worden. Respijtzorg kan aan huis plaatsvinden in de vorm van ‘oppas’ of aanwezigheidszorg, maar de Cliënt kan ook naar een dagopvang of logeerszorg gaan.

5.2 Toeleiding Wmo Begeleiding

De zeven gemeenten in de Regio Alkmaar hebben ieder hun eigen toegang georganiseerd voor Wmo Begeleiding. Voor alle Gemeenten geldt dat de gemeente de regie heeft op de toegang en dus zelf de indicatiestelling doet. Ook het aanvragen van een herindicatie loopt via de zeven Gemeenten.

5.3. Specifieke eisen Wmo Begeleiding

5.3.1 Zelfstandig en veilig wonen en zinvolle daginvulling

Eisen aan zelfstandig en veilig wonen en zinvolle daginvulling		
Eis	Onderwerp	Eis
Z1	Declarabele tijd	Alleen Direct Cliëntgebonden tijd mag worden gedeclareerd. “No-show” is niet declarabel.

5.3.2 Zinnvolle daginvulling

Eisen aan zinnvolle daginvulling		
Eis	Onderwerp	Eis
D1	Locatie	De locatie waar de dagbesteding wordt aangeboden voldoet aan het Bouwbesluit voor openbare ruimten respectievelijk de Omgevingswet die vanaf 2021 van kracht wordt.
		De locatie en/of de ruimte waar de dagbesteding wordt aangeboden en de bijbehorende activiteiten zijn passend bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.
D2	Vervoer	Aanbieder organiseert het vervoer van Cliënten met een vervoersindicatie en ontvangt voor deze Cliënten een financiële tegemoetkoming in de vervoerskosten. Opdrachtgever stelt zowel de vervoersindicatie als de hoogte van de financiële tegemoetkoming voor Cliënten vast.
		Het is Aanbieder niet toegestaan de Cliënt met een vervoersindicatie voor vervoer van en naar de dagbesteding gebruik te laten maken van vervoer die de Cliënt bij de gemeente vergoed kan krijgen zoals de regiotaxi.

5.3.3 Ondersteund/Respijtzorg

Eisen aan kortdurend verblijf/respijtzorg		
Eis	Onderwerp	Eis
K1	Passende ondersteuning	Aanbieder voorkomt dat de Mantelzorger van Cliënt (verder) overbelast raakt. Aanbieder zet een zorgverlener in die zoveel mogelijk bij de Cliënt en zijn of haar Mantelzorger past.
K2	Continuïteit ondersteuning	Als Cliënt respijtzorg ontvangt, loopt de begeleiding/ dagbesteding door indien dit aansluit bij de behoefte van de Cliënt.

6 SPECIFIEK VOOR BESCHERMD THUIS

Met de volgende formulieren verklaart Aanbieder die een Toelatingsverzoek indient dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.4	Eigen Verklaring

Als Aanbieder die een toelatingsverzoek indient niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

6.1 Productbeschrijving Beschermd Thuis

Het doel van Beschermd Thuis is het voorkomen van instroom in Beschermd Wonen en het bevorderen van uitstroom vanuit Beschermd Wonen. Tevens kan Beschermd Thuis een passende woonsetting zijn voor Cliënten waarvoor de stap naar zelfstandig wonen te groot is. Door inzet van Beschermd Thuis wordt het 'gat' tussen intramuraal wonen en zelfstandig wonen in de wijk gedicht; de Cliënt woont immers wel zelfstandig, maar met intensieve begeleiding en toezicht. Door Beschermd Thuis op die manier in te zetten is op- en afschaling van hulp en ondersteuning gemakkelijker te realiseren.

Beschermd Thuis bestaat uit intensieve Ambulante begeleiding thuis, maximaal 14 uur per week met het daarbij behorende toezicht. De ondersteuning die vanuit Beschermd Thuis geleverd wordt is niet altijd planbaar, maar in tegenstelling tot Beschermd Wonen, in het algemeen uitstelbaar tot het volgende Dagdeel (ochtend, middag, avond of nacht).

Cliënten met een Indicatie voor Beschermd Thuis wonen zelfstandig in een eigen (kamer-), huur- of koopwoning of in een verdienwoning, waarbij zij beschikken over eigen voorzieningen, zoals sanitair en keukenblok. Zij wonen op een plek waar zij kunnen blijven wonen, ook als hulp en ondersteuning niet meer geleverd hoeven te worden. De huur die zij betalen komt in aanmerking voor huurtoeslag. De Indicatie Beschermd Thuis waarborgt dat Cliënten zo lang als mogelijk zelfstandig kunnen wonen en dat situaties in wijken en buurten niet escaleren.

De Ondersteuning vanuit Beschermd Thuis bestaat uit maximaal 14 uur Zelfstandig en veilig wonen in de thuissituatie, aangevuld met toezicht en eventueel aangevuld met zinvolle daginvulling.

6.2 Toeleiding Beschermd Thuis

Het Regionaal Indicatieteam (RIT) stelt de Indicaties voor Beschermd Thuis. Dit team bestaat uit Wmo-consulenten, klantmanagers Beschermd Wonen en medewerkers van de Sociale Dienst vanuit de Regio Alkmaar.

6.3 Specifieke eisen Beschermd Thuis

Specifieke eisen aan Beschermd Thuis		
Eis	Onderwerp	Eis
BT1	Wmo begeleiding	De productbeschrijvingen en bijbehorende eisen uit Hoofdstuk 5 van dit Toelatingsdocument zijn van overeenkomstige toepassing.
BT2	Bereikbaarheid en beschikbaarheid	Aanbieder is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor Cliënten met een acute hulpvraag die niet uitstelbaar is tot het volgende Dagdeel. Aanbieder biedt in voorkomende situaties onplanbare begeleiding binnen 30 minuten op locatie van Cliënt.
BT3	Verdienwoning	Aanbieder sluit een overeenkomst met het Transferpunt voor Cliënten. Aanbieder gaat in voorkomende gevallen voor de duur van minimaal één jaar het huurcontract met de verhuurder aan en stelt zich garant voor de bijbehorende verplichtingen.
BT4	Inschrijving bij SVNK	Aanbieder draagt er zorg voor dat de Cliënt zich als woningzoekende inschrijft bij het Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK) en/of ingeschreven blijft.
BT5	Declarabele tijd	Alleen Direct Cliëntgebonden tijd mag worden gedeclareerd. "No-show" is niet declarabel.

7 SPECIFIEK VOOR BESCHERMD WONEN

Met de volgende formulieren verklaart Aanbieder die een Toelatingsverzoek indient dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.4	Eigen Verklaring

Als Aanbieder die een toelatingsverzoek indient niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

7.1 Productbeschrijving Beschermd Wonen

Onder Beschermd Wonen wordt in de Wmo het volgende verstaan: het bieden van onderdak en begeleiding aan personen met een psychische/psychiatrische aandoening. Het gaat om personen bij wie op participatiegerichte ondersteuning vanuit een beschermende woonomgeving centraal staat. Voor het bieden van Beschermd Wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er vanwege psychische problematiek niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 16-24 uur per dag toezicht of ondersteuning. Beschermd Wonen is bedoeld voor personen vanaf 18 jaar met een psychiatrische stoornis die tijdelijk of voor een periode van maximaal 3 jaar niet meer zelfstandig kunnen wonen. De doelgroep is heel divers: van jongvolwassenen met een autismespectrumstoornis tot aan uitbehandelde verslaafden. De ondersteuning is niet altijd planbaar en de ondersteuningsvraag van de Cliënt is niet altijd uitstelbaar.

Concreet is Beschermd Wonen:

- bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving
- wonen in een accommodatie van een instelling
- met het daarbij behorende toezicht van tenminste 16 uur per etmaal en begeleiding
- gericht op het bevorderen en herstel van zelfredzaamheid en Participatie
- gericht op het bevorderen van het psychisch en psychosociaal functioneren
- gericht op stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld
- gericht op het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast
- gericht op het afwenden van gevaar voor de inwoner of anderen.

7.2 Doel Beschermd Wonen

Het bieden van ondersteuning aan kwetsbare inwoners en voor mensen die op grond van psychosociale problemen en/of psychische beperkingen ter verbetering van de zelfredzaamheid, Participatie en een beschermde en veilige woonomgeving. Aanbieder stimuleert de doorstroming naar het zelfstandig wonen van de Cliënt. Regio Alkmaar verwacht dat de ondersteuning door Aanbieders aan Cliënten als Resultaat heeft dat zij binnen drie jaar de stap naar zelfstandig wonen maken. Cliënten die aangewezen zijn op langdurigere ondersteuning, komen waarschijnlijk in aanmerking voor de Wlz.

7.3 Woonsituatie van Cliënten Beschermd Wonen

Cliënten met een Indicatie voor Beschermd Wonen wonen beschermd en veilig binnen de accommodatie van een instelling van Aanbieder, waarbij zij beschikken over een ingerichte kamer/appartement met eigen voorzieningen, zoals sanitair en keukenblok. Verblijf op basis van een gebruiksovereenkomst of wonen op basis van een huurovereenkomst valt hier niet onder. Cliënten zijn aangewezen op toezicht.

7.4 Producten binnen Beschermd Wonen

Binnen Beschermd Wonen worden de volgende Producten onderscheiden:

7.4.1 Begeleiding bij Beschermd Wonen

De Cliënt heeft door een complexe psychiatrische aandoening intensieve zorg en begeleiding nodig. De woonomgeving moet veel structuur, veiligheid en bescherming bieden en kan deels een besloten karakter hebben. De Cliënt heeft ondersteuning en overname van taken op alle levensterreinen nodig. De Cliënt is nauwelijks in staat sociale relaties te onderhouden en de dag in te vullen.

Binnen de Begeleiding worden de volgende intensiteiten onderscheiden:

Beschermd Wonen met begeleiding

De Cliënt heeft vanwege een psychiatrische aandoening intensieve begeleiding nodig. De Cliënt heeft een veilige, weinig eisende en prikkelarme woonomgeving nodig. De begeleiding is met name gericht op het omgaan met de door de aandoening veroorzaakte beperkingen.

Gemiddelde ureninzet: 10,5 uur per week (45 uur per maand)

Beschermd Wonen met intensieve begeleiding

De Cliënt heeft een complexe psychiatrische aandoening en heeft daardoor intensieve begeleiding nodig. De Cliënt heeft een structuur en toezicht biedende beschermende woonomgeving nodig, die deels een besloten karakter kan hebben. Er is ondersteuning van taken op alle levensterreinen nodig inclusief hulp vanwege (somatische) gezondheidsbeperkingen.

Gemiddelde ureninzet: 10,5 uur per week (45 uur per maand) of 14,5 uur per week (60 uur per maand)

Beschermd Wonen met intensieve begeleiding en gedragsregulering

De Cliënt heeft door een complexe psychiatrische aandoening intensieve zorg en begeleiding nodig. De woonomgeving moet veel structuur, veiligheid en bescherming bieden en kan deels een besloten karakter hebben. De Cliënt heeft ondersteuning en overname van taken op alle levensterreinen nodig. De Cliënt is nauwelijks in staat sociale relaties te onderhouden en de dag in te vullen.

Gemiddelde ureninzet: 10,5 uur per week (45 uur per maand) of 14,5 per week (60 uur per maand) uur of 17,5 uur per week (75 uur per maand)

7.4.2 Zinnvolle daginvulling (Beschermd Wonen)

De volgende complexiteiten worden onderscheiden:

Basis - Praktische daginvulling (lichte mate van ondersteuning)

De Cliënt heeft professionele ondersteuning nodig bij de daginvulling. De Cliënt is in beperkte mate zelfredzaam en heeft (beperkt) ziekte-inzicht. Cliënt kan in een groep participeren, waarbij motivatie en/of aansturing nodig is.

Intensief - Ondersteunende daginvulling (ruime mate van ondersteuning)

De Cliënt vraagt veel professionele ondersteuning en toezicht. Er is sprake van intensieve ondersteuning vanwege gedragsproblemen, verminderde zelfregie, beperkingen en/of chronische aandoeningen.

7.5 Toeleiding Beschermd Wonen

De toeleiding voor Beschermd Wonen loopt, in ieder geval in 2020, voor de samenwerkende Gemeenten in de Regio Alkmaar via de centrumgemeente Alkmaar. De gemeente Alkmaar heeft de regie op de toegang en draagt zorg voor de indicatiestelling. Ook het aanvragen van een herindicatie loopt via de gemeente Alkmaar. In 2020 zullen alle Cliënten met een Beschermd Wonen indicatie worden geherindiceerd. Een klantmanager Beschermd Wonen voert de gesprekken met de inwoners en stelt Indicaties voor hulp en ondersteuning waar nodig.

In de Wmo 2015 is de “landelijke toegankelijkheid” van Beschermd Wonen en opvang vastgelegd. Vervolgens zijn in convenanten en handreikingen afspraken gemaakt tussen de (centrum)gemeenten om de (eenduidige) toepassing van de landelijke toegankelijkheid van maatschappelijke opvang en beschermd wonen te waarborgen. Alkmaar heeft als centrumgemeente het convenant ondertekend.

In de tweede helft van 2019 is een plaatsingscommissie ingesteld. Deze commissie bespreekt de Cliënten die op de wachtlijst met moeizaam plaatsbare Cliënten staan en maakt afspraken over plaatsing van deze Cliënten bij een van de gecontracteerde Aanbieders. De commissie bestaat uit functionarissen van Gemeenten en een aantal gecontracteerde Aanbieders en komt maandelijks bijeen.

7.6 Overgangsregeling voor Aanbieders met een door Regio Alkmaar gecontracteerd aanbod Beschermd Wonen vóór 1-1-2020

7.6.1 Woonvorm wordt vanaf 1-1-2020 aangemerkt als Beschermd Thuis, de Cliënt heeft en houdt een Indicatie Beschermd Wonen

Het gaat hier om Cliënten die een Indicatie Beschermd Wonen hebben en houden en in een woonsetting verblijven die vanaf 1-1-2020 wordt aangemerkt als Beschermd Thuis.

De financiering blijft voor de duur van maximaal zes maanden na herindicatie gebaseerd op Beschermd Wonen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Aanbieder maximaal zes maanden nodig heeft om een Cliënt redelijkerwijs te bemiddelen naar een woonvorm Beschermd Wonen. Na de periode van zes maanden wordt de financiering voor de Cliënt in de bestaande woonvorm beëindigd. Cliënt woont niet passend.

7.6.2 Woonvorm wordt vanaf 1-1-2020 aangemerkt als Beschermd Thuis, de Cliënt heeft na herindicatie een Indicatie Beschermd Thuis

Het gaat hier om Cliënten met een Indicatie Beschermd Wonen die na herindicatie een Indicatie krijgen voor Beschermd Thuis en in een woonsetting verblijven die vanaf 1-1-2020 wordt aangemerkt als Beschermd Thuis.

De financiering blijft voor de duur van maximaal zes maanden na herindicatie gebaseerd op Beschermd Wonen. Herindicaties gaan op zijn vroegst in per 1-1-2020. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Aanbieder maximaal zes maanden nodig heeft om een Cliënt redelijkerwijs in staat te stellen sociale voorzieningen aan te vragen en zelfstandig huur te betalen. Na de periode van zes maanden wordt de financiering aangepast conform de herindicatie en de daarbij horende maatwerkondersteuning.

7.6.3 Woonvorm blijft vanaf 1-1-2020 aangemerkt als Beschermd Wonen, de Cliënt heeft na herindicatie een Indicatie Beschermd Thuis

Het gaat hier om Cliënten met een Indicatie Beschermd Wonen die na herindicatie een Indicatie krijgen voor Beschermd Thuis en in een woonvorm verblijven die ook vanaf 1-1-2020 wordt aangemerkt als Beschermd Wonen.

De financiering blijft voor de duur van maximaal zes maanden na herindicatie gebaseerd op Beschermd Wonen. Herindicaties gaan op zijn vroegst in per 1-1-2020. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Aanbieder maximaal zes maanden nodig heeft om een Cliënt redelijkerwijs in staat te stellen sociale voorzieningen aan te vragen, te bemiddelen naar een woonsetting Beschermd Thuis en zelfstandig huur te betalen. Na de periode van zes maanden wordt de financiering aangepast conform de herindicatie en de daarbij horende maatwerkondersteuning. Cliënt woont niet passend.

7.7 Specifieke eisen Beschermd Wonen

Specifieke eisen Beschermd Wonen		
Eis	Onderwerp	Eis
BW1	Accommodatie	De accommodatie van de instelling van Aanbieder voldoet aan het Bouwbesluit voor openbare ruimten respectievelijk de Omgevingswet die vanaf 2021 van kracht wordt.
BW2	Toezicht	Aanbieder oefent dagelijks tenminste 16 uur toezicht uit. Aanbieder biedt in voorkomende situaties toezicht en de daarbij horende ondersteuning binnen 5 minuten op locatie van Cliënt.
BW3	Inhoud	In het Ondersteuningsplan beschrijft Aanbieder het ontwikkelperspectief van de Cliënt richting Beschermd Thuis en/of zelfstandig wonen, inclusief een tijdpad, en de praktische invulling daarvan.
BW3	Verdienwoning	Aanbieder sluit een overeenkomst met het Transferpunt voor Cliënten. Aanbieder gaat in voorkomende gevallen voor de duur van minimaal één jaar het huurcontract met de verhuurder aan en stelt zich garant voor de bijbehorende verplichtingen.
BW4	Inschrijving bij SVNK	Aanbieder draagt er zorg voor dat de Cliënt zich als woningzoekende inschrijft bij het Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK) en/of ingeschreven blijft.
BW5	Declarabel	Zowel Direct- als Indirect Cliëntgebonden tijd mag worden gedeclareerd.
		Plekken die Aanbieder vrijhoudt voor Cliënten die gedurende hun verblijf in een woonvorm Beschermd Wonen tijdelijk elders verblijven, zijn gedeeltelijk declarabel. Opdrachtgever stelt samen met gecontracteerde Aanbieders Beschermd Wonen uiterlijk 1-11-2019 'Afwezigheidsregels Beschermd Wonen' op. Deze Afwezigheidsregels maken deel uit van de overeenkomst Beschermd Wonen.
BW6	Cliëntervaringen	Aanbieder meet (periodiek) de individuele Cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. Aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met de Cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.

Specifieke eisen Beschermd Wonen (vervolg)		
Eis	Onderwerp	Eis
BW7	Veiligheidsmanagement-systeem	<p>Aanbieder werkt met een veiligheidsmanagementsysteem, dat uit de volgende basiselementen bestaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het formuleren van een veiligheidsbeleid en strategie • het creëren van een veilige cultuur • Inzichten in risicovolle processen • Het veilig melden van incidenten • Het blijvend verbeteren van de (patiënt-/Cliënt)veiligheid. • Het betrekken van patiënten en Cliënten bij het veiligheidsbeleid en -strategie.

Bijlage A. Tarievenlijst

De tarievenlijst wordt d.d. 8 mei 2019 gepubliceerd op TenderNed.

Bijlage A.1 Tarievenlijst + Indicatiematrix

Bijlage A.1.1 Opbouw tarieven Wmo begeleiding en Beschermd Thuis 2020

Bijlage A.1.2 Opbouw tarieven Beschermd Wonen 2020

Bijlage B. Overeenkomsten en VNG inkoopvoorwaarden

Bijlage B.1 Overeenkomst Wmo Begeleiding

Bijlage B.2 Overeenkomst Beschermd Thuis

Bijlage B.3 Overeenkomst Beschermd Wonen

Bijlage B.4 VNG Inkoopvoorwaarden

Bijlage C. Voor het Toelatingsverzoek aan te leveren documenten

Aanbieder die een toelatingsverzoek indient levert de volgende onderstaande documenten volledig en naar waarheid ingevuld en correct ondertekend aan:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage C.1	Toelatingsverzoek
Bijlage C.2	Akkoordverklaring
Bijlage C.3	Holdingverklaring (indien van toepassing)
Bijlage C.4	Eigen Verklaring
	Beschrijving aanpak transitie Beschermd Wonen

Als Aanbieder die een toelatingsverzoek indient niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij niet toegelaten.

Bijlage C.1 Toelatingsverzoek

Bijlage C.2 Akkoordverklaring

Bijlage C.3 Holdingverklaring (indien van toepassing)

Bijlage C.4 Eigen Verklaring

Beschrijving aanpak transitie Beschermd Wonen
Aan te leveren door Aanbieder