

Programma van Eisen

Contractering volgens het Open House-model

Wmo-taken

Individuele Begeleiding, Huishoudelijke begeleiding, Woonbegeleiding, Dagbesteding
inclusief Vervoer en Logeeropvang

Gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn

Opgesteld door: Projectteam DUO-gemeenten
Datum: 14 december 2018
Kenmerk: [Referentienummer TenderNed]

Inhoud

Inleidende bepalingen Van toepassing op perceel 1 - 33	3
Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. Inhoud en Gebied	3
Dagbesteding en Individuele Begeleiding Van toepassing op perceel 1 - 10, 12 - 21 en 23 - 32	3
Artikel 3. Toelichting Dagbesteding en Individuele Begeleiding.....	3
Artikel 4. Dagbesteding	4
Artikel 5. Vervoer naar en van Dagbesteding	5
Artikel 6. Individuele Begeleiding.....	5
Artikel 7. Intensiteiten Dagbesteding en Individuele Begeleiding	6
Artikel 8. Woonbegeleiding en huishoudelijke begeleiding.....	7
Logeeropvang Van toepassing op perceel 11, 22 en 33	8
Artikel 9. Omschrijving Logeeropvang	8
Kwaliteit en samenwerking Van toepassing op perceel 1 - 33	9
Artikel 10. Kwaliteit algemeen.....	9
Artikel 11. Eisen aan de organisatie.....	9
Artikel 12. Eisen aan het personeel.....	10
Artikel 13. Samenwerking met de Cliënt.....	11
Artikel 14. Samenwerking met andere Opdrachtnemers/professionals.....	11
Artikel 15. Samenwerking met Opdrachtgever	11
Transformatie Van toepassing op perceel 1 - 33	12
Artikel 16. Uitgangspunten transformatie	12
Levering en signalering Van toepassing op perceel 1 - 33	13
Artikel 17. Levering.....	13
Artikel 18. Ondersteuningsplan en Plan van Aanpak.....	14
Artikel 19. Signalering	14
Verantwoording en facturatie Van toepassing op perceel 1 - 33	15
Artikel 20. Verantwoording	15
Artikel 21. Facturatie en administratie.....	15
Social Return Van toepassing op perceel 1 - 33	16
Artikel 22. Social return	16

Inleidende bepalingen

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 1. Definities

In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan wordt toegekend in het Aanmeldingsdocument. Gedefinieerde begrippen zijn in het Programma van Eisen met een hoofdletter aangeduid.

Artikel 2. Inhoud en Gebied

- 2.1 De Opdracht behelst het uitvoeren van de functies Individuele Begeleiding, dagbesteding inclusief vervoer en logeeropvang. Inschrijver biedt deze functies aan als maatwerkvoorziening, wanneer Opdrachtgever hiervoor een indicatie heeft opgesteld.
- 2.2 De Opdracht wordt uitgevoerd in één of meer gemeenten (hierna te noemen Opdrachtgever) afhankelijk van de percelen waarvoor de Inschrijver een Inschrijving heeft ingediend.
 - a) Gemeente Uithoorn (bijna 30.000 inwoners) is gelegen aan de rand van het Groene Hart en heeft de economische bedrijvigheid van Schiphol, Greenpark Aalsmeer en de regio Amsterdam. Aan de ene kant heerst er rust, aan de andere kant de grootst mogelijke bedrijvigheid. Uithoorn bestaat uit de twee kernen Uithoorn en De Kwakel. Basisvoorzieningen als gezondheidscentrum, bibliotheek en sportfaciliteiten zijn aanwezig. Er is een rijk verenigingsleven.
 - b) Gemeente Diemen (ruim 28.000 inwoners) is gelegen ten zuidoosten van Amsterdam; een dorp met een stedelijk karakter. Het is groen en heeft de ruimte van een dorp; er zijn veel verenigingen, korte lijnen en Diemen heeft veel sociale samenhang. Alle basisvoorzieningen zijn aanwezig, zoals gezondheidscentra, apotheken, tandartsen, bibliotheek en theater. Uitgebreide (medische) voorzieningen zijn te vinden in de Amsterdamse agglomeratie, die per fiets en met het openbaar vervoer goed bereikbaar is. Door de grootschalige woningbouw in Bergwijkpark (Holland Park) en Plantage de Sniep en door een aantal kleinschalige locaties zal de gemeente naar verwachting doorgroeien tot zo'n 35.000 inwoners in 2025.
 - c) Gemeente Ouder-Amstel (ruim 13.000 inwoners) bestaat uit de dorpskernen Duivendrecht met circa 5.000 inwoners en Ouderkerk aan de Amstel (inclusief buurtschap Waver in het poldergebied de Ronde Hoep) met circa 8.000 inwoners. Ouderkerk aan de Amstel heeft een landelijk karakter en is meer georiënteerd op Amstelveen, terwijl Duivendrecht vanwege de ligging tussen Diemen en Amsterdam Zuidoost een meer stedelijk karakter heeft. In beide dorpskernen zijn alle basisvoorzieningen aanwezig, zijn er veel verenigingen en is de sociale samenhang groot. De verschillen in bevolkingssamenstelling zijn relatief groot. In Duivendrecht is het aandeel eenpersoonshuishoudens, mensen met een bijstandsuitkering en mensen met een niet-westerse achtergrond hoger dan in Ouderkerk aan de Amstel. Ouderkerk aan de Amstel heeft meer huishoudens met kinderen en een hoog aandeel huishoudens met bovengemiddeld inkomen. De gemeente Ouder-Amstel is bezig met de ontwikkeling van De Nieuwe Kern. De Nieuwe Kern ligt ten noorden van stadion de Johan Cruijff Arena. In dit gebied wordt een nieuwe woonwijk gerealiseerd. Verwacht wordt dat vanaf 2022 de realisatie van De Nieuwe Kern gefaseerd kan gaan plaatsvinden.

Dagbesteding en Individuele Begeleiding

Van toepassing op perceel 1 - 10, 12 - 21 en 23 - 32

Artikel 3. Toelichting Dagbesteding en Individuele Begeleiding

- 3.1 Dagbesteding en Individuele Begeleiding omvatten activiteiten ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan ingezetenen van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. De Dagbesteding en Individuele Begeleiding zijn afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. Dagbesteding en Individuele Begeleiding moet erop gericht zijn dat ingezetenen van de gemeente zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen en kunnen blijven functioneren.

- 3.2 De activiteiten kunnen bestaan uit:
- a) Het ondersteunen bij of het oefenen van vaardigheden of handelingen gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid;
 - b) Het versterken en bevorderen van de inzet van het sociale netwerk;
 - c) Het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie;
 - d) Het overnemen van toezicht, zodat de mantelzorger/netwerk wordt ontlast;
 - e) Het toezien van de hulpverlener op Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL-activiteiten) door de inwoner.
- 3.3 Voor een overzicht van de verschillende doelgroepen die gebruikmaken van de Begeleiding en Dagbesteding: zie 'Bijlage D. Beschrijving doelgroepen Individuele Begeleiding en Dagbesteding'. Deze lijst is niet limitatief. Bovendien zijn binnen de geformuleerde doelgroepen subgroepen te onderscheiden.

Artikel 4. Dagbesteding

- 4.1 De Dagbesteding is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van de zelfredzaamheid van de Cliënt. Bij zelfredzaamheid gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden, die de Cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het kan gaan om het compenseren of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de Cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. De dag(deel)activiteiten in groepsverband moeten programmatisch/methodisch zijn en dienen gericht te zijn op het structureren van de dag en het oefenen met vaardigheden die de zelfredzaamheid bevorderen. De Dagbesteding vraagt actieve betrokkenheid van de Cliënt. De Dagbesteding is nadrukkelijk anders dan welzijnsactiviteiten.
- 4.2 De Opdrachtnemer levert Dagbesteding aan de Cliënt ten behoeve van het behalen van een of meer van de volgende resultaten:
- a) Stimuleren van sociale contacten;
 - b) Voorkomen van sociaal isolement;
 - c) Ontlasten van mantelzorgers;
 - d) Leren omgaan met fysieke en/of cognitieve beperkingen;
 - e) Handhaven en bevorderen van zo zelfstandig mogelijk functioneren;
 - f) Voorkomen van achteruitgang in fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden;
 - g) Aanleren en/of onderhouden van arbeidsvaardigheden afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de betrokkenen;
 - h) Het zoveel mogelijk benutten van de kwaliteiten en mogelijkheden van de Cliënt.
- 4.3 Opdrachtnemer handelt daarbij volgens de volgende uitgangspunten:
- a) Opdrachtnemer biedt de Cliënt een dagbestedingsvorm aan die past bij zijn/haar voorkeur;
 - b) De dagbestedingslocatie is veilig. Hieronder wordt verstaan de lichamelijke en geestelijke veiligheid en integriteit van de Cliënt. De dagbestedingslocatie is daarmee ook afgestemd op de fysieke, psychische en/of zintuigelijke behoefte van de Cliënt en is indien noodzakelijk rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk;
 - c) Dagbesteding en mantelzorgondersteuning wordt zo dicht mogelijk bij de eigen woning en leefomgeving van de Cliënt georganiseerd waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers. Indien er vrijwilligers worden ingezet, dan dienen die altijd begeleid te worden door een professional (met uitzondering van het Vervoer naar de Dagbesteding). De gemiddelde groepsgrootte kan dan iets groter zijn, mits de kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd blijft;
 - d) Opdrachtnemer werkt samen met andere Opdrachtnemers die onder de Raamovereenkomst 'Begeleiding en/of Logeeropvang' vallen en/of andere professionals, waar mogelijk en wenselijk, om Dagbesteding zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen;
 - e) Opdrachtgever vindt het zorginhoudelijk wenselijk dat de zorgaanbieder het Vervoer van en naar de Dagbesteding regelt. Opdrachtnemer is dan ook verplicht om indien nodig het Vervoer naar en van de Dagbesteding te organiseren. Voor de eisen met betrekking tot het Vervoer zie artikel 8. Opdrachtgever vindt dit wenselijk aangezien Opdrachtnemers in het Vervoer kunnen aansluiten bij de specifieke start- en eindtijden van de voorziening. Daarnaast kan op deze manier een warme overdracht gegeven worden. Tenslotte kunnen zij in het Vervoer rekening houden met de individuele behoeften van de gebruikers;
 - f) Tijdens de looptijd van het contract kunnen, specifiek door de gemeente Diemen, de aanbieders van arbeidsmatige Dagbesteding worden gevraagd om in pilot-vorm mee te werken aan de aansluiting

tussen arbeidsmatige Dagbesteding en beschut werk. Opdrachtnemers binnen de gemeente Diemen werken mee aan deze eventuele pilot. Nadere invulling van deze pilot vindt plaats in samenspraak met Opdrachtnemer;

- g) Opdrachtnemer biedt Dagbesteding in dagdelen. Een dagdeel zijn vier aaneengesloten uren;
- h) Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met de activiteiten voor de doelgroepen zoals beschreven in 'Bijlage D. Beschrijving doelgroepen Individuele Begeleiding en Dagbesteding', conform Aanmeldingsdocument.
- i) Wanneer Opdrachtnemer inschrijft op Dagbesteding met een bepaalde intensiteit, dient Opdrachtnemer eveneens in te schrijven op eventuele lichtere intensiteiten van hetzelfde product (zie voor toelichting artikel 7.6).

Artikel 5. Vervoer naar en van Dagbesteding

5.1 Indien Opdrachtnemer Dagbesteding biedt, levert Opdrachtnemer indien nodig het Vervoer naar en van de Dagbesteding. Opdrachtnemer borgt dat het Vervoer veilig is en passend is bij de doelgroep, waarbij de volgende eisen gelden:

- a) De chauffeurs zijn in bezit van een geldig Nederlands rijbewijs;
- b) De Opdrachtnemer heeft de rijvaardigheid van de chauffeur beoordeeld en zo nodig zorggedragen voor een rijvaardigheidstraining;
- c) De chauffeurs beheersen de Nederlandse taal;
- d) De chauffeurs zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die niet ouder is dan twee (2) jaar;
- e) De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever een lijst overleggen van de persoonsgegevens van de chauffeurs en de door hun afgemaakte opleidingen;
- f) De chauffeurs worden geacht niet te rijden onder invloed en bij gebruik van medicijnen die rijvaardigheid kunnen beïnvloeden de organisatie op de hoogte te stellen;
- g) De chauffeur dient minimaal in het bezit te zijn van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen, in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut, te zijn afgegeven. Indien de chauffeur niet in het bezit is van een dergelijk certificaat dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat er iemand mee rijdt die wel in het bezit is van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie;
- h) Indien relevant voor de te vervoeren doelgroep beschikken de chauffeurs over kennis en ervaring met het Vervoer van mensen met communicatieproblemen of gedragsstoornissen;
- i) Indien het gaat om Vervoer van Cliënten met (elektrische) rolstoel of scootmobiel dient gebruikgemaakt te worden van voertuigen die geschikt zijn voor het Vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende;
- j) Indien relevant voor de te vervoeren doelgroep beschikken de chauffeurs over kennis en ervaring met het vastzetten, opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators en zorgen de chauffeurs dat deze veilig worden vastgezet;
- k) Indien relevant voor de te vervoeren doelgroep beheersen de chauffeurs de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking;
- l) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzekering van de chauffeurs, de gebruikte voertuigen en de inzittenden;
- m) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (het toezicht op) een goede en veilige conditie van het gebruikte vervoersmiddel;
- n) De chauffeurs dienen te beschikken over een mobiele telefoon, waarmee zij bij calamiteiten eventuele hulpdiensten kunnen alarmeren. Tevens is er een procedure opgesteld hoe te handelen in geval van calamiteit en nood gericht op het borgen van de veiligheid van de Cliënten en de chauffeurs;
- o) Opdrachtnemer staat vrij om vrijwilligers in te zetten, mits zij voldoen aan bovenstaande eisen.

Artikel 6. Individuele Begeleiding

6.1 De Individuele Begeleiding is gericht op het bevorderen, het behouden of het compenseren van zelfredzaamheid van de Cliënt. Bij zelfredzaamheid gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden die de Cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het kan gaan om het compenseren of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de Cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. Het kan dan gaan om zaken als het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het

structureren van de dag. Maar ook om het bieden van praktische hulp en het ondersteunen bij het uitvoeren of het oefenen van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid tot doel hebben.

- 6.2 De Opdrachtnemer levert Individuele Begeleiding aan de Cliënt en onderneemt daarvoor één of meerdere van de volgende activiteiten:
- a) Organiseren van deelname aan activiteiten in het dagelijks leven;
 - b) Ondersteunen bij het voeren van een huishouding waaronder een financieel gezonde situatie, een gezonde administratie, et cetera;
 - c) Het toezien op Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL-activiteiten) door de inwoner. Hieronder verstaat opdrachtgever ook het stimuleren van eigen verzorging door de Cliënt waar dat mogelijk is, waarbij de Cliënt zoveel mogelijk zelf de regie behoudt over de verzorging.
 - d) Het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie;
 - e) Stimuleren van sociale contacten en voorkomen van een sociaal isolement. Bovendien bewerkstelligt dit een gezond sociaal netwerk, waardoor overbelasting van de mantelzorger zoveel als mogelijk voorkomen wordt;
 - f) Het overnemen van toezicht, zodat de mantelzorger/netwerk wordt ontlast;
 - g) Het signaleren van potentiële overbelasting van mantelzorger;
 - h) Het oefenen van in behandeling aangeleerde vaardigheden of gedrag;
 - i) Ondersteunen bij het behoud en verbeteren van psychisch welbevinden.
- 6.3 Opdrachtnemer handelt daarbij volgens de volgende uitgangspunten:
- a) De Individuele Begeleiding wordt zoveel mogelijk geboden door één vaste medewerker;
 - b) Opdrachtnemer werkt samen met andere Opdrachtnemers die onder de Raamovereenkomst 'Begeleiding en/of Logeeropvang' vallen en/of andere professionals, waar mogelijk en wenselijk, om Individuele Begeleiding zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen;
 - c) De Cliënt en/of de mantelzorger wordt zoveel als mogelijk betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het ondersteuningsaanbod;
 - d) Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met de doelgroepen zoals beschreven in 'Bijlage D. Beschrijving doelgroepen Individuele Begeleiding en Dagbesteding', conform Aanmeldingsdocument;
 - e) Wanneer Opdrachtnemer inschrijft op Individuele Begeleiding met een bepaalde intensiteit, dient Opdrachtnemer eveneens in te schrijven op eventuele lichtere intensiteiten van hetzelfde product (zie voor toelichting artikel 7.6).
 - f) Het staat Opdrachtnemer vrij om ter ondersteuning van de Individuele Begeleiding zoals hier beschreven digitale communicatiemiddelen te gebruiken. De digitale communicatie mag uiteraard de hierboven beschreven Individuele Begeleiding niet vervangen.

Artikel 7. Intensiteiten Dagbesteding en Individuele Begeleiding

- 7.1 Er worden drie intensiteiten van Dagbesteding en Individuele Begeleiding onderscheiden: licht (stimuleren), middel (helpen bij) en zwaar (overnemen en regie). Het in te zetten niveau van Individuele Begeleiding of Dagbesteding wordt bepaald aan de hand van de uitkomsten van de Zelfredzaamheidsmatrix zoals die in het onderzoek is gebruikt om de ondersteuningsbehoefte integraal en levensbreed in kaart te brengen.
- 7.2 Hieronder wordt weergegeven welk niveau van begeleiding wanneer van toepassing is. De wijze van vaststelling van het niveau staat beschreven in artikel 15.2.
- 7.3 Dagbesteding en Individuele Begeleiding licht
Kernbegrippen: stimuleren en toezicht
- a) De Cliënt kan zelf de regie behouden en er is dus geen noodzaak tot het overnemen van taken, bijvoorbeeld bij de dagelijkse routine en met het uitvoeren van vooral complexere activiteiten;
 - b) De Cliënt kan zelf om hulp vragen;
 - c) De begeleiding is erop gericht om door het stimuleren en/of toezicht houden de Cliënt in staat te stellen om zijn/haar sociale leven zelfstandig vorm te geven.
- 7.4 Dagbesteding en Individuele Begeleiding middel
Kernbegrip: helpen bij
- a) De begeleiding wordt geboden bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten, het regelen van dagelijkse bezigheden en de dagelijkse routine (gebrek aan dag- en nachtritme) die

voor de Cliënt niet vanzelfsprekend zijn. Dit kan zodanige problemen opleveren, dat de Cliënt afhankelijk is van ondersteuning;

- b) De communicatie gaat niet altijd vanzelf doordat de Cliënt soms niet goed begrijpt wat anderen zeggen en/of zichzelf niet voldoende begrijpelijk kan maken;
- c) Het niet-inzetten van begeleiding kan leiden tot verwaarlozing/opname.

7.5 Dagbesteding en Individuele Begeleiding zwaar

Kernbegrip: overnemen en regie

- a) De begeleiding richt zich op het overnemen van taken door een professional, omdat de Cliënt ernstige problemen heeft. Het gaat dan bijvoorbeeld om ondersteuning bij complexe taken die van de Cliënt moeten worden overgenomen. Ook het uitvoeren van eenvoudige taken en communiceren gaan moeizaam;
- b) De Cliënt kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of besluiten nemen;
- c) Voor de dagstructuur en het voeren van regie is de Cliënt afhankelijk van de hulp van anderen.

7.6 Wanneer Opdrachtnemer inschrijft op Dagbesteding en/of Individuele Begeleiding met een bepaalde intensiteit, dient Opdrachtnemer eveneens in te schrijven op eventuele lichtere intensiteiten van hetzelfde product. Dit betekent dat wanneer Opdrachtnemer inschrijft op intensiteit middel, Opdrachtnemer ook in dient te schrijven op licht. Wanneer Opdrachtnemer inschrijft op intensiteit zwaar, dient Opdrachtnemer ook in te schrijven op in ieder geval middel. Hierdoor kan Opdrachtnemer indien nodig lichtere vormen van ondersteuning inzetten, zonder dat de inwoner inlevert op zorgcontinuïteit. Dit leidt tot maatwerk voor de inwoner: als lichtere ondersteuning mogelijk is, kan dit snel door de Opdrachtnemer ingezet worden. Opdrachtnemer krijgt de ruimte om (lichtere) intensiteiten aan te bieden in samenwerking met andere partijen.

Artikel 8. Woonbegeleiding en huishoudelijke begeleiding

8.1 Naast de drie intensiteiten licht, midden en zwaar worden twee aparte producten onder de Individuele Begeleiding onderscheiden: woonbegeleiding en huishoudelijke begeleiding.

8.2 Woonbegeleiding

Bij huishoudens die overlast veroorzaken of waarover andere signalen komen van een onaangepaste manier van wonen kan woonbegeleiding (als onderdeel van Individuele Begeleiding) worden ingezet. Woonbegeleiding biedt de Cliënt onder andere ondersteuning bij (het vergroten van) zelfstandigheid in het voeren van een huishouden, onderhouden van eigen administratie, contacten met instanties, planning en organisatie van het dagelijks leven. Een indicatie voor woonbegeleiding wordt altijd afgegeven door de gemeente.

In sommige gevallen stellen woningcorporaties woonbegeleiding als voorwaarde voor huisvesting. De corporatie neemt in het huurcontract op dat de bewoner als aanvullende voorwaarde woonbegeleiding moet accepteren. Deze woonbegeleiding wordt geleverd door een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder. In ernstige situaties kan het huurcontract ook (tijdelijk) op naam van de zorgaanbieder worden gezet en wordt daarnaast acceptatie van woonbegeleiding als aanvullende voorwaarde gesteld. In beide situaties gaat het om begeleiding op grond van de Wmo.

8.3 Huishoudelijke begeleiding

Met deze huishoudelijke begeleiding biedt de hulp naast eenvoudige psychosociale ondersteuning ook hulp bij het schoonmaken van het huis. De hulp zoekt samen met de Cliënt naar de juiste structuur binnen het gezin of de woonsituatie. Blijvende oplossingen zijn daarbij het uitgangspunt. Als het nodig is, informeert en adviseert de hulp andere hulpverleners over de voortgang en vervolgopties.

Huishoudelijke begeleiding is net als bij het product Hulp bij het Huishouden 2 (geen onderdeel van deze procedure) het geheel of gedeeltelijk overnemen van activiteiten op het gebied van verzorging van het huishouden, met inbegrip van enige hulp bij de organisatie van het huishouden. Bij huishoudelijke begeleiding wordt het onregelde deel van de huishouding overgenomen en huisgenoten begeleid.

Logeeropvang

Van toepassing op perceel 11, 22 en 33

Artikel 9. Omschrijving Logeeropvang

- 9.1 Onder Logeeropvang verstaat Opdrachtgever het logeren in een veilige, toegankelijke en huiselijke Logeeropvang, gepaard gaande met persoonlijke verzorging, verpleging of begeleiding voor een inwoner met een beperking. Hierdoor wordt de zorg van de mantelzorgert tijdelijk overgenomen en kan hij/zij de mantelzorgtaken langer volhouden. Tijdens het verblijf levert Opdrachtnemer ondersteuning bij het uitvoeren en structureren van dagelijkse, praktische vaardigheden. Afstemming over de inzet van de noodzakelijke zorg en ondersteuning verschilt per Cliënt en de mogelijkheden van het logeeradres.
- 9.2 Logeeropvang betreft altijd de volgende twee resultaatgebieden:
- Het bieden van veilige Logeeropvang in huiselijke omgeving om overbelasting van mantelzorgert(s) te voorkomen. De zorg van de mantelzorgert wordt tijdelijk overgenomen doordat de Cliënt gaat logeren bij instelling of logeershuis of in de thuissituatie ondersteuning krijgt. Het karakter van het logeeradres is veilig en huiselijk. Logeeropvang draagt ertoe bij dat de mantelzorgert zijn mantelzorgtaken kan volhouden;
 - Waarborging van basale en dagelijkse levensbehoefte voor de Cliënt. Tijdens het verblijf wordt ondersteuning geboden bij het uitvoeren en structureren van dagelijkse, praktische vaardigheden. Afstemming over de inzet van de noodzakelijke zorg en ondersteuning verschilt per Cliënt en de mogelijkheden van het logeeradres.
- 9.3 Logeeropvang wordt ingezet:
- Voor de Cliënt met lichamelijke, zintuigelijke, verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen die is aangewezen op zorg met intensief toezicht, waardoor er gedurende langere tijd meer dan gebruikelijke hulp wordt geboden;
 - Om overbelasting van de mantelzorgert te voorkomen. Zonder Logeeropvang dreigt overbelasting van de mantelzorgert;
 - Als de inzet van eigen kracht, het eigen sociale netwerk, voorliggende en/of basis/algemene voorzieningen niet voldoende respijt bieden aan de mantelzorgert;
 - Als het verblijf aanvullend is op het wonen in de thuissituatie;
 - Als de noodzaak voor Logeeropvang is vastgesteld, wordt bekeken hoeveel etmalen dit nodig is om overbelasting te voorkomen. Het uitgangspunt is dat de geboden Logeeropvang niet langer wordt ingezet dan nodig is.
- 9.4 Opdrachtnemer handelt daarbij volgens de volgende uitgangspunten:
- Opdrachtnemer dient een plek beschikbaar te stellen, wanneer Opdrachtgever minimaal veertien (14) dagen van tevoren een aanvraag voor Logeeropvang doet;
 - Naast de Logeeropvang biedt Opdrachtnemer aan de Cliënt tevens begeleiding in de vorm van een dagactiviteit en wordt indien noodzakelijk persoonlijke begeleiding aangeboden;
 - Bij terugkerende Logeeropvang kan de Cliënt logeren gedurende maximaal drie etmalen per week;
 - Bij eenmalige Logeeropvang is stapeling mogelijk en kan de Cliënt logeren gedurende een maximale aaneengesloten periode van twee weken, bijvoorbeeld bij vakantie van de mantelzorgert. Deze stapeling is maximaal tweemaal per jaar mogelijk;
 - Tijdens de looptijd van het contract kunnen, specifiek door de gemeente Uithoorn, de aanbieders worden gevraagd om in pilot-vorm mee te werken aan het onderzoeken van de mogelijkheden van de inzet van Logeeropvang in de thuissituatie. In het geval van Logeeropvang thuis is alleen de beschikbaarheid van een hulpverlener nodig en is er geen beschikbaar bed nodig (de inwoner verblijft per slot van rekening thuis).

Kwaliteit en samenwerking

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 10. Kwaliteit algemeen

- 10.1 De Opdrachtnemer die een maatwerkvoorziening biedt, is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van de Dagbesteding inclusief Vervoer, Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang, dat wil zeggen:
- a) Veilig, doeltreffend en gericht op de in de indicatie gestelde doelen;
 - b) Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt;
 - c) Met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt;
 - d) Voldoet aan de relevante professionele en branchegerichte standaarden;
 - e) Duidelijke en betrouwbare communicatie aan en met de Cliënt.
- 10.2 Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2008/15 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ of gelijkwaardig. Een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementcertificaat dient ten minste aan onafhankelijke externe controle onderhevig te zijn.
- 10.3 Indien een Opdrachtnemer bij Inschrijving niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat dan dient Opdrachtnemer aan te tonen te beschikken over een beschrijving van het (interne) kwaliteitsborgingssysteem welke eveneens aan inhoudelijke controle onderhevig is. Hierbij gaat het ten minste om een beschrijving van:
- Het interne Continu verbeteren (PDCA-cyclus);
 - Cliëntenparticipatie (medezeggenschap);
 - Meting Cliënttevredenheid: een klachtenregeling die aansluit bij het niveau van de Cliënt (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en -verbetering);
 - Procesbeschrijvingen-Prestatie-indicatoren (onder andere veilig incident melden, dossiervorming (begeleidingsplannen, doelen, ZRM of vergelijkbaar));
 - Cliëntveiligheid (agressie, medicatieveiligheid, brandveiligheid).
- 10.4 Indien de Opdrachtnemer niet beschikt over een van de genoemde kwaliteitsmanagementcertificaten (zoals omschreven onder 1) dan is hij verplicht binnen een jaar na ingangsdatum van de overeenkomst hierover te beschikken en het certificaat aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Dit is uiterlijk op 1 juli 2020.
- 10.5 Opdrachtnemer dient te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over het huidige zorgaanbod, eventuele verwijzingen, contactgegevens en indien van toepassing de Dagbestedingslocaties en de klachtenregeling.
- 10.6 Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate aansprakelijkheidsverzekering.
- 10.7 De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Zorgbrede Governancecode 2017 die is goedgekeurd door Algemene Ledenvergaderingen van de brancheorganisaties Actiz, GGZ Nederland, NFU, NVZ en VGN. Deze brancheorganisaties zijn samen verenigd in de Brancheorganisaties Zorg en zijn de eigenaar van de code. De code is vooral gebaseerd op principes in plaats van regels en moet bijdragen aan het verstevigen van het maatschappelijke vertrouwen in de zorgorganisaties.
- 10.8 Alle eisen die Opdrachtgever stelt aan de Opdrachtnemer gelden uiteraard ook voor eventuele Onderaannemers of andere samenwerkingsverbanden.

Artikel 11. Eisen aan de organisatie

- 11.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een Cliëntenraad, zoals bepaald binnen de Wmo.
- 11.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen en handelt daarnaar.
- 11.3 Het salaris van de bestuurder(s) van de Opdrachtnemer is gemaximeerd conform de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

- 11.4 Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving zoals deze van toepassing is per 01-01-2015 en zoals deze wordt aangepast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder maar niet uitsluitend de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 11.5 Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practice, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert die in zijn werkwijze.
- 11.6 Opdrachtnemer werkt mee met inspecties van de Wmo-toezichthouder (die in relatie staan tot de uit te voeren werkzaamheden van de Opdrachtnemer) en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
- 11.7 De Opdrachtnemer werkt conform de meldcode 'huiselijk geweld en kindermishandeling', waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die eraan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De Opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

Artikel 12. Eisen aan het personeel

- 12.1 Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om Cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt. Hieronder verstaat Opdrachtgever het volgende:
 - a) Voor Individuele Begeleiding en Dagbesteding licht is het personeel minimaal bekwaam/beschikt op mbo 4 werk- en denkniveau;
 - b) Voor Individuele Begeleiding en Dagbesteding middel is het personeel minimaal bekwaam/beschikt op mbo 4 werk- en denkniveau;
 - c) Voor Individuele Begeleiding en Dagbesteding zwaar is het personeel minimaal bekwaam/beschikt op hbo werk- en denkniveau;
 - d) Voor Huishoudelijke Begeleiding is het personeel minimaal bekwaam/beschikt op minimaal mbo 3 werk- en denkniveau;
 - e) Voor Woonbegeleiding is het personeel minimaal bekwaam/beschikt op hbo werk- en denkniveau;
 - f) Voor Logeeropvang stelt Opdrachtgever geen minimale opleidingseisen. Het gaat namelijk om een combinatie van producten (zoals begeleiding en verzorging) dat door personeel met verschillende opleidingsniveaus wordt uitgevoerd.
- 12.2 Indien het personeel niet over bovengenoemde relevante opleiding beschikt, is het mogelijk dat een medewerker door een gedegen relevante werkervaring wel over de noodzakelijke kwaliteiten beschikt. Bij klachten of signalen over het tegendeel zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover benaderen.
- 12.3 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan wie hulp en/of ondersteuning wordt geboden, heeft aantoonbare relevante ervaring binnen de gestelde kaders (wettelijk, programma van eisen , cao).
- 12.4 Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties en/of opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- 12.5 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan twaalf (60) maanden voorafgaand aan het indienen van de Offerte.
- 12.6 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal.
- 12.7 Personeel van de Opdrachtnemer is cultuursensitief: Bij de bejegening van Cliënten, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van de Cliënt, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
- 12.8 Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de inzet van vrijwilligers.

- 12.9 De Opdrachtnemer doet melding bij de Opdrachtgever van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden dan wel van geweld bij de voorzieningen.

Artikel 13. Samenwerking met de Cliënt

- 13.1 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte bejegening van, goede communicatie en goede samenwerking met de Cliënt.
- 13.2 Indien tijdens de hulpverlening zaken die eigendom zijn van de Cliënt stuk raken of beschadigd worden, door toedoen of voortvloeiend uit handelen van de hulpverlener, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan een verschuldigde eigen bijdrage voor een door de Opdrachtnemer hiervoor afgesloten aansprakelijkheidsverzekering niet bij de Cliënt of Opdrachtgever in rekening brengen.
- 13.3 Opdrachtnemer stelt samen met de Cliënt een Plan van Aanpak op (op basis van het door Opdrachtgever opgestelde Ondersteuningsplan), waarin de doelen en resultaten, zoals genoemd in het ondersteuningsplan, voor de Cliënt beschreven staan. Dit Plan van Aanpak wordt opgesteld aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbaar (zie artikel 18).
- 13.4 Opdrachtnemer evalueert periodiek het Plan van Aanpak, zoals vastgesteld in de beschikking. Opdrachtnemer rapporteert hierover richting opdrachtgever.

Artikel 14. Samenwerking met andere Opdrachtnemers/professionals

- 14.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale teams, het Wmo-loket en andere relevante actoren. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en de overige betrokken of te betrekken professionals.
- 14.2 Indien dit naar het oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk is, neemt Opdrachtnemer deel aan de casuïstiekbespreking van de Cliënt, of levert hiervoor de noodzakelijke informatie (conform de AVG).
- 14.3 Opdrachtnemer geeft in het Ondersteuningsplan van de Cliënt aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere Opdrachtnemers, andere professionals en informele ondersteuners wordt vormgegeven.

Artikel 15. Samenwerking met Opdrachtgever

- 15.1 Maximaal 4x per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en het Wmo-loket van Opdrachtgever over de ingezette Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of Logeeropvang en de voortgang ervan.
- 15.2 Het in te zetten niveau van Individuele Begeleiding of Dagbesteding wordt bepaald aan de hand van de uitkomsten van de Zelfredzaamheidsmatrix (of vergelijkbaar) zoals die in het onderzoek is gebruikt om de ondersteuningsbehoefte integraal en levensbreed in kaart te brengen. Er wordt gekeken naar het gemiddelde van de leefgebieden die niet volledig zelfredzaam zijn en waarvoor de betreffende maatwerkvoorziening wordt ingezet. De Zelfredzaamheidsmatrix loopt in vijf stappen van volledig zelfredzaam (5) naar acute problematiek (1). De tussenliggende niveaus voldoende zelfredzaam (4), beperkt zelfredzaam (3) en niet zelfredzaam (2) corresponderen respectievelijk met de niveaus begeleiding licht, midden en zwaar. Naarmate een leefgebied relevanter is voor de specifieke maatwerkvoorziening kan deze zwaarder wegen. Het gaat dus om een gewogen score die wordt gemaakt en gemotiveerd door de Opdrachtgever.
- 15.3 Het niveau van de leefgebieden en de gewogen score worden aan de Opdrachtnemer overlegd. De Opdrachtnemer biedt ondersteuning aan afgestemd op het niveau van de verschillende leefgebieden. Het doel is resultaatgericht zoveel mogelijk toe te werken naar stap 5 - volledig zelfredzaam.
- 15.4 De Cliënt heeft keuzevrijheid in de keuze voor een Opdrachtnemer. Wanneer een Cliënt geen keuze maakt (ook niet na inzet van een onafhankelijke Cliëntondersteuner), kiest de gemeente een passende Opdrachtnemer op basis van de laagste prijs.

- 15.5 Opdrachtnemer stelt twee personen aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Een voor de dagelijkse uitvoering van het contract, en een voor het beheer van het contract op managementniveau. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid van de contactpersonen is er per contactpersoon één vaste vervanger beschikbaar.
- 15.6 Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier direct van op de hoogte.
- 15.7 Opdrachtnemer werkt mee aan pilots in het kader van innovatie binnen de Wmo (zoals de pilot onder artikel 4.3 en 9.4)
- 15.8 Opdrachtnemer werkt proactief mee aan de implementatie van de raamovereenkomst door het aanleveren van informatie over de geboden producten conform het format dat de Opdrachtnemer dient in te vullen bij inschrijving. Opdrachtnemer werkt daarnaast mee aan eventuele implementatie-overleggen. De maximale duur van de implementatie is drie maanden (zie Aanmeldingsdocument).
- 15.9 Opdrachtgever maakt werkafspraken met Opdrachtnemer (zoals benoemd in artikel 20.3 en 22.4), waarin een nadere uitwerking wordt gemaakt van de gemaakte afspraken in het contract. De werkafspraken worden in samenspraak tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever opgesteld. De werkafspraken zijn onlosmakelijk verbonden met het contract en hebben dezelfde zwaarte als dit Programma van Eisen. Naast artikel 20.3 en 22.4 worden in ieder geval de volgende zaken onderdeel van de werkafspraken:
- a) De veiligheidseisen van de GGD;
 - b) De standaarden uit iWmo;
- 15.10 Opdrachtnemer legt (in ieder geval) jaarlijks een klachtenoverzicht voor aan Opdrachtgever.
- 15.11 Wanneer blijkt dat Opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan een van de artikelen in dit Programma van Eisen, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte, als Opdrachtgever het niet reeds geconstateerd heeft. In het contact met Opdrachtgever stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af hoe en op welke termijn aan de artikelen in dit Programma van Eisen wordt voldaan. Hierin wordt onderstaand escalatiemodel gevolgd:
- a) Opdrachtnemer voert de wijziging zo spoedig als mogelijk door;
 - b) Bij ingrijpende wijzigingen legt Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na melding een Plan van Aanpak voor om de wijzigingen vorm te geven. In dit Plan van Aanpak neemt Opdrachtnemer duidelijke termijnen op. Opdrachtgever dient, eventueel na aanpassingen, akkoord op het Plan van Aanpak te geven;
 - c) Wanneer Opdrachtnemer de wijzigingen niet doorvoert of zich niet houdt aan de termijnen zoals gesteld in het Plan van Aanpak, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer een cliëntenstop op te leggen van minimaal een kwartaal. Dit betekent dat Opdrachtnemer gedurende minimaal drie maanden geen nieuwe cliënten ontvangt;
 - d) Mocht Opdrachtnemer evengoed niet aan de artikelen in het Programma van Eisen voldoen of daar aanstalten toe maken kan Opdrachtgever ertoe besluiten om het contract niet te verlengen of zelfs per direct te ontbinden.
- Bovenstaande sancties worden op gemeenteniveau ingezet. Dit betekent dat iedere Gemeente zelf besluit om al dan niet te sanctioneren. Opdrachtgever (de drie gemeenten gezamenlijk) behouden zich het recht om indien nodig gezamenlijk op te treden en te sanctioneren.

Transformatie

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 16. Uitgangspunten transformatie

- 16.1 Opdrachtnemer is bereid proactief te participeren in en zich te committeren aan de transformatie zoals Opdrachtgever die voor ogen heeft (zie 'Aanmeldingsdocument' 4.2.3). Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer acteert volgens de volgende uitgangspunten:
- a) Algemene voorzieningen:

- i. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van de algemene voorzieningen die in het gebied van zijn dienstverlening zijn ontwikkeld;
 - ii. Opdrachtnemer draagt bij in de ontwikkeling van de door Opdrachtgever gewenste algemene voorzieningen;
 - iii. Opdrachtnemer treedt in overleg met Opdrachtgever wanneer hij signaleert dat de ontwikkeling van bepaalde voorzieningen, de inzet van nieuwe ondersteuningsvormen, et cetera bijdraagt aan de doelstelling van Opdrachtgever om de kanteling te maken van zwaardere vormen naar lichtere vormen van ondersteuning;
- b) Zelfoplossend vermogen van de Cliënt:
- i. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van het eigen netwerk en het zelfoplossend vermogen van de Cliënt;
 - ii. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van vrijwilligers met inachtneming van:
 - o De kwaliteitseisen;
 - o Het beleid zoals door Opdrachtnemer beschreven in het 'Plan van Aanpak Vrijwilligersbeleid', zoals hij dat in zijn Inschrijving heeft opgesteld ten behoeve van het inkooptraject 'Inkoop Dagbesteding, Individuele Begeleiding en/of Logeeropvang' en zoals door Opdrachtgever is goedgekeurd.

Levering en signalering

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 17. Levering

17.1 Binnen een periode van 12 maanden mag Opdrachtnemer zelf de hoeveelheid van de in te zetten uren/dagdelen bepalen. Uitgangspunt is wel dat de Cliënt recht houdt op het totaal aantal geïndiceerde uren/bepalen. Opdrachtnemer declareert alleen de gemaakte uren/dagdelen tot aan het geïndiceerde maximum (zie ook artikel 17.3 en 22). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een evenwichtige en evenredige verdeling van de uren/dagdelen over het jaar en mag eventueel meerwerk niet declareren. Wanneer Opdrachtnemer de Cliënt niet optimaal kan ondersteunen binnen de gestelde uren/dagdelen, overweegt het lokaal team, op aanvraag van de Cliënt, om de indicatie aan te passen. In onderstaand voorbeeld licht Opdrachtgever de werkwijze toe.

Een Cliënt heeft een beschikking voor twee (2) uur Individuele Begeleiding per week. Dit betekent dat de Cliënt jaarlijks gebruik kan maken van maximaal 104 uur begeleiding. De Cliënt en Opdrachtnemer bepalen samen hoe zij deze 104 uren over het jaar verdelen, afhankelijk van de actuele ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Opdrachtnemer kan declareren tot en met maximaal 104 uur. Eventueel meerwerk mag Opdrachtnemer niet declareren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

17.2 Opdrachtnemer mag in overleg met de cliënt besluiten om af te schalen in intensiteit (van zwaar naar midden of licht, van midden naar licht). Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in de persoon van de lokale toegang van deze keuze op de hoogte te brengen zodat de indicatie aangepast kan worden. Voor opschalen dient Opdrachtnemer beargumenteerd toestemming te vragen aan de Opdrachtgever in de persoon van de lokale toegang. Indien de lokale toegang akkoord gaat wordt de indicatie aangepast. Dit betekent dat niet bij iedere wijziging in de indicatie opnieuw een keukentafelgesprek gevoerd hoeft te worden.

17.3 Opdrachtgever verstaat het volgende onder daadwerkelijk geleverde uren: dit zijn de daadwerkelijke uren dat een Cliënt zorg ontvangt. Direct Cliëntgebonden uren zijn zowel de uren waarmee face-to-face contact is, als de uren waarin geen face-to-face contact is, maar er wel handelingen voor of namens de Cliënt verricht worden (zoals eventueel telefoontjes voor de Cliënt met officiële instanties en overleg en afstemming met het Cliëntstelsel). Indirecte Cliëntgebonden uren zoals overleg en afstemming tussen collega's en zorgaanbieders, voorbereiding en dossiervoering zijn niet declarabel. Reistijd en reiskosten ook niet.

17.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van diensten, die binnen de Raamovereenkomst gecontracteerd zijn.

- 17.5 Opdrachtnemer start de feitelijke levering van de Dagbesteding, Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang binnen tien (10) werkdagen na het afgeven van de beschikking, tenzij de gemeentelijke beschikking expliciet een andere startdatum vermeldt. Opdrachtnemer heeft voor de start van de feitelijke levering een intakegesprek met de Cliënt ingepland. De ondersteuning wordt in 90% van de indicaties tijdig gestart. Indien dit niet het geval is worden onderstaande stappen gevolgd:
- Opdrachtnemer meldt dit bij Opdrachtgever en legt uit waarom de zorg niet tijdig gestart is;
 - Binnen 30 kalenderdagen levert de opdrachtnemer een verbeterplan aan bij opdrachtgever. In het verbeterplan is opgenomen hoe opdrachtnemer binnen maximaal 3 maanden weer aan de norm van tijdigheid kan voldoen.
- 17.6 Opdrachtnemer biedt, wanneer nodig, ook in de avonden of in het weekend Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of Logeeropvang aan de Cliënt.
- 17.7 Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen Cliënt te ondersteunen, ofwel vanwege wachtlijsten ofwel omdat Opdrachtnemer zorginhoudelijk geen passend aanbod kan leveren, dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarop - indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever in het belang is van de Cliënt - de Cliënt naar een andere Opdrachtnemer gecontracteerd onder de Raamovereenkomst verwijzen.
- 17.8 Het beëindigen van Dagbesteding, Individuele Begeleiding en/of Logeeropvang bij een Cliënt met een lopende indicatie door een Opdrachtnemer kan alleen plaatsvinden na overleg met Opdrachtgever.

Artikel 18. Ondersteuningsplan en Plan van Aanpak

- 18.1 De Opdrachtgever stelt per Cliënt een Ondersteuningsplan op, waarin het doel en resultaten van de Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang en de aard en intensiteit van de dienst is vastgelegd richting de Cliënt. Het Ondersteuningsplan is gericht op het behalen van de resultaten die vermeld staan in de beschikking. Opdrachtnemer stelt binnen zes weken na aanvang van ondersteuning een Plan van Aanpak op in lijn met het opgestelde Ondersteuningsplan (conform artikel 13).
- 18.2 Resultaten in het Ondersteuningsplan worden uitgedrukt door middel van de zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbaar.
- 18.3 Opdrachtnemer geeft in het Plan van Aanpak aan hoe Dagbesteding, Individuele Begeleiding en/of Logeeropvang worden ingezet en eventueel gecombineerd. De Opdrachtnemer levert Dagbesteding, Individuele Begeleiding en Logeeropvang die passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en aansluit op de informele ondersteuning die wordt of kan worden geleverd.
- 18.4 Opdrachtnemer geeft in het Plan van Aanpak daar waar mogelijk aan hoe hij de inzet van informele ondersteuning gaat benutten en vergroten.
- 18.5 De status van de Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang en de stand van zaken met betrekking tot de te behalen resultaten zijn te allen tijde inzichtelijk voor Opdrachtgever.

Artikel 19. Signalering

- 19.1 Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Opdrachtnemer in overleg treedt met het Wmo-loket van Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtnemer op basis van eigen professioneel oordeel constateert dat:
- De geboden Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang niet voldoende is om de doelen/resultaten vastgesteld in het Ondersteuningsplan van de Cliënt te bereiken;
 - De doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van een voorliggende voorziening;
 - Het eigen netwerk/de omgeving van de Cliënt op een intensievere manier een rol kunnen spelen bij het behalen van de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt;
 - De doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt niet passend zijn bij de behoefte, situatie, omgeving, mogelijkheden van de Cliënt.

- 19.2 Opdrachtnemer houdt te allen tijde de veiligheid van de Cliënt in het oog en meldt onveilige situaties bij het Wmo-loket.
- 19.3 Indien Opdrachtnemer een zorg mijdende burger opmerkt, voor wie wel degelijk (acuu) zorg en/of hulp vereist is, zal dit direct worden gecommuniceerd met het Wmo-loket.
- 19.4 Opdrachtnemer heeft een signalerende functie tijdens het bieden van de Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang. Signalen worden gemeld aan het Wmo-loket. Het gaat hierbij niet alleen om de Cliënt, maar ook om de mantelzorger.
- 19.5 Calamiteiten en signalen (gedurende de ondersteuning) dienen gemeld te worden bij de Toezichthouder Wmo. Een calamiteit is een:
- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid;
 - Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de Cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.
- Een signaal is een uiting van zorgen die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-voorziening. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van Cliënten, zorgverleners, professionals of andere betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

Verantwoording en facturatie

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 20. Verantwoording

- 20.1 Opdrachtnemer verplicht zich om digitaal gegevens en rapportage en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever, indien deze om gegevens vraagt, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving. Opdrachtnemer garandeert dat registratie betrouwbaar en sluitend is.
- 20.2 Wanneer de Opdrachtgever daarom vraagt, dient de Opdrachtnemer hem van informatie te voorzien, zoals aangegeven in de Wmo (en nadere regelgeving) eventueel aangevuld met andere (betekenisvolle) prestatie-indicatoren die de Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Na afstemming met Opdrachtnemers neemt Opdrachtgever in de looptijd van de Raamovereenkomst een besluit over de volledige set prestatie-indicatoren.
- 20.3 Maximaal twee keer per jaar is er regulier overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgestelde niveau te verkrijgen. Overige overleggen (te denken valt aan uitvoerings- of casusoverleggen) worden vastgelegd in de werkafspraken.
- 20.4 Opdrachtnemer werkt mee aan de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- 20.5 Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2018). Opdrachtnemer handelt dan ook conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2018) wanneer er sprake is van een datalek.

Artikel 21. Facturatie en administratie

- 21.1 De Opdrachtnemer beschikt over een adequate bedrijfsadministratie, waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig (deels via het CAK) gegevens aan de Opdrachtgever kunnen worden geleverd:
- a) Opdrachtnemer offreert een tarief per minuut (voor Individuele Begeleiding, Woonbegeleiding en Huishoudelijke Begeleiding), per dagdeel (voor Dagbesteding), per etmaal (voor Logeeropvang) en per eenheid (retour) voor Vervoer (met en zonder rolstoel). Per inwoner geven de gemeenten een indicatie

- af vastgesteld op aantal uur, aantal dagdelen, aantal etmalen per week en per eenheid (retour). Het aantal uren/dagdelen (bij begeleiding) per 12 maanden kan de aanbieder flexibel inzetten;
- b) Vierwekelijks worden er (elektronische) facturen conform het iWmo-berichtenverkeer bij de Opdrachtgever ingediend. Het feit dat Opdrachtnemer vierwekelijks factureert staat los van artikel 17 waarin staat dat Opdrachtnemers binnen een periode van twaalf (12) maanden zelf de hoeveelheid van de begeleidingsuren bepalen. Opdrachtnemer declareert alleen de gemaakte minuten/dagdelen/etmalen/eenheden tot aan het geïndiceerde maximum.
 - c) De Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks, uiterlijk zoals aangegeven in de meest recente versie van het 'landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet' de juistheid van realisatiecijfers, mits opdrachtnemer een jaarlijkse productie heeft die hoger ligt dan de jaarlijks door opdrachtgever te communiceren ondergrens. Deze verantwoording is, wanneer de opdrachtnemer boven de ondergrens uitstijgt, voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant. Deze verantwoording is conform de meeste recente versie van het 'landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet';
 - d) De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem (in verband met gegevensuitwisseling via het CAK);
 - e) De Opdrachtnemer levert uiterlijk vier (4) weken na het verstrijken van een vierwekelijkse periode de benodigde gegevens voor het berekenen van de eigen bijdrage aan bij het CAK door middel van de NZa-codes zoals benoemd in de financiële bijlage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanlevering van gegevens bij het CAK door eventuele onderaannemers;
 - f) De Opdrachtnemer dient, uiterlijk vier (4) weken na de voorgaande periode van vier (4) weken, de factuur in over die betreffende periode;
 - g) Op de factuur staat in ieder geval vermeld: het gehanteerde tarief, het BSN Individuele Begeleiding van de Cliënt, het aantal eenheden, de periode waarin de Dagbesteding en Individuele Begeleiding en/of de Logeeropvang heeft plaatsgevonden;
 - h) De factuur wordt digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.

21.2 Gedeclareerde inzet zonder geldige indicatie of nadrukkelijke toestemming wordt niet vergoed.

Social Return

Van toepassing op perceel 1 - 33

Artikel 22. Social return

- 22.1 Opdrachtgever heeft als sociale doelstelling dat een investering door Opdrachtgever naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet Opdrachtgever in het algemeen door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten, waarbij Opdrachtgever van leveranciers verwacht dat ze een bijdrage leveren aan het arbeidsmarktbeleid of, als dat niet mogelijk is, aan andere maatschappelijke doelstellingen van Opdrachtgever. Voorbeelden daarvan zijn: onderwijs, participatie, zorg en armoedebestrijding. Via de sociale investering van de Opdrachtnemers willen de samenwerkende Opdrachtgevers duurzame samenwerking met de markt tot stand brengen, die past bij de veranderingen in bestaande verhoudingen tussen overheid, burgers en bedrijven. En die bijvoorbeeld ook de formele en informele netwerken elkaar helpen te verbinden. De toepassing van Social Return kan op verschillende manieren plaatsvinden.
- 22.2 Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van het contract een waarde gelijk aan ten minste 2% van de uiteindelijke jaarlijkse opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return. Deze verplichting is uitsluitend van toepassing op Opdrachtnemers die jaarlijks een omzet realiseren van meer dan € 50.000,-.
- 22.3 Opdrachtnemer stelt in overleg met de Gemeente Diemen (Bureau Social Return) prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst. De gemeente Diemen (Bureau Social Return) faciliteert Opdrachtnemer waar mogelijk bij de invulling van de Social Return verplichting, en monitort de ondernomen activiteiten en resultaten verbonden aan de betreffende Social Return verplichting.

- 22.4 Opdrachtnemer stelt in overleg met de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel nadere prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken zijn onderdeel van de te maken werkafspraken en maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst.
- 22.5 Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken de genoemde prestatieafspraken voor het eerst in augustus 2020, gebaseerd op de gerealiseerde opdrachtwaarde in de periode juli 2019 tot en met juli 2020. Het opstellen van de prestatieafspraken wordt op dezelfde wijze jaarlijks herhaald.
- 22.6 Indien Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.