

Algemeen programma van eisen

Ondersteuning vanuit een Wmo maatwerkvoorziening is gericht op het vergroten of ontwikkelen van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. Indien dit niet meer mogelijk is, zal de ondersteuning gericht zijn op het stabiliseren en voorkomen van verdere terugval in de zelfredzaamheid.

De ondersteuning kan zich richten op alle leefgebieden voor zover nodig: wonen, daginvulling (werk, opleiding, dagbesteding), financiën, lichamelijke gezondheid/functioneren, psychische gezondheid/functioneren, praktische functioneren, sociale contacten / vrije tijd en dergelijke.

Eis 1	<p>Basisprincipes</p> <p>De contractant bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes:</p> <ol style="list-style-type: none">We gaan uit van de vragen, behoeften, mogelijkheden en initiatieven van inwoners. We kijken wat inwoners nog zelf kunnen of kunnen organiseren in hun eigen omgeving. Alle betrokken partijen leveren hierin een actieve bijdrage.De professionele ondersteuning die nodig is, wordt ingezet volgens het principe zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk.De ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) en draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner.Contractant hanteert een systeemgerichte aanpak en zet zich in op versterking en/of vergroting van het systeem rondom de inwoner.Bijdragen aan een meer integrale dienstverlening met als doel het leveren van betere en/of goedkopere ondersteuning aan inwoners, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in de contractering.
Eis 2	<p>Ondersteunings- of zorgplan</p> <p>De inwoner stelt in samenwerking met het Gemeentelijk Toegangsteam (GTT) een ondersteuningsplan op.</p> <p>De contractant ontvangt van het GTT een dienstverleningsopdracht en kan het ondersteuningsplan opvragen bij de inwoner. Indien dit op bepaalde redenen problemen geeft, wordt er contact gelegd met het GTT</p> <p>De te verlenen ondersteuning wordt door de contractant verwerkt in een ondersteunings- of zorgplan. Dit plan wordt samen met de inwoner (en desgewenst het sociale netwerk) opgesteld. In dit plan worden het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding vastgelegd.</p> <p>De inwoner heeft aantoonbaar ingestemd met de inhoud van het ondersteunings- of zorgplan en het plan is inzichtelijk voor de inwoner.</p> <p>De ondersteuning vindt plaats op momenten/tijdstippen die passend zijn bij de ondersteuningsvraag van de inwoner. Ter verduidelijking: ondersteuning kan indien gewenst en nodig ook plaatsvinden in de avonden en in weekenden.</p>
Eis 3	<p>Evaluatie</p> <p>Op initiatief van de contractant vindt, tenminste 6 weken voor afloop van de indicatie, evaluatie plaats van het ondersteunings- of zorgplan en de uitvoering daarvan. Meerdere evaluatiemomenten zijn mogelijk. Dit gebeurt op advies en initiatief van het GTT of contractant.</p> <p>Voorafgaand aan het evaluatiemoment levert de contractant een schriftelijke evaluatie in. Deze moet voldoen aan de volgende kaders/vragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hoeveel uur ondersteuning heeft de inwoner gemiddeld per week ontvangen?- Aan welke doelen heeft de inwoner de afgelopen periode gewerkt?- Wat heeft de inwoner de afgelopen periode bereikt met betrekking tot deze doelen?- Aan welke doelen wil de inwoner nog gaan werken; met welke resultaten; met welke activiteiten; op welke termijn?- Kan de geïndiceerde ondersteuning worden afgebouwd of gestopt? Zo niet, wat gebeurt er dan?

	<p>Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de contractant verantwoordelijk voor de motivering waarom dat doel of resultaat niet gehaald is en op welke wijze de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.</p> <p>Bij beëindiging van de Dienstverleningsopdracht vindt er een eindevaluatie plaats.</p>
Eis 4	<p>Casusregie</p> <p>In de basis is iedere inwoner regisseur van zijn/haar eigen proces en de begeleiding die hij/zij ontvangt.</p> <p>Soms heeft een inwoner hier echter ondersteuning bij nodig of moet de regie (tijdelijk) worden overgenomen. Wanneer een professionele organisatie vanuit een Wmo maatwerkvoorziening betrokken is bij de inwoner, dan ligt de casusregie in die situaties bij een medewerker van die organisatie. Als er meerdere organisaties betrokken zijn bij een inwoner of diens huishouden/gezin, dan vindt er afstemming plaats tussen organisaties om te bepalen wie de casusregie op zich neemt.</p> <p>In het ondersteuningsplan wordt vastgelegd wie de casusregisseur is.</p> <p>De casusregisseur coördineert alle ondersteuning die geleverd wordt op basis van het ondersteuningsplan en stuurt op voortgang. De casusregisseur is daarmee het aanspreekpunt voor het gezin/huishouden. Wanneer het wenselijk is om een MDO's te organiseren, dan is dit de verantwoordelijkheid van de casusregisseur.</p> <p>De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van - en adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven).</p> <p>De casusregisseur is degene die de taak heeft om indien noodzakelijk tijdig te escaleren (via de procesregisseur/ketenregisseur).</p> <p>In beide gemeenten wordt gewerkt met een Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE). Deze aanpak geeft helderheid over regie en verantwoordelijkheden. Met als doel hulpverlening tijdig op te schalen en stagnatie in de samenwerking te doorbreken en zo oplopende problemen te voorkomen of zo snel mogelijk beheersbaar te maken. De AVE-methodiek geldt voor alles als een afwegingskader en niet zozeer als werkproces.</p>
Eis 5	<p>Communicatie contractant – inwoner</p> <p>De contractant draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner een vast aanspreekpunt heeft binnen de organisatie die goed bereikbaar is. En draagt zorg voor passende vervanging bij diens afwezigheid.</p> <p>De contractant communiceert met de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en toepasselijke wijze. De communicatie is open, betrouwbaar (afspraak is afspraak) en klantvriendelijk.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de inwoner voorafgaand aan (indien gewenst/noodzakelijk) gedurende het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: rechten en plichten van de inwoner als cliënt, algemene informatie, klachtenregeling en eventuele kosten.</p> <p>De contractant staat open voor vragen, wensen en kritiek van de inwoner.</p> <p>De contractant maakt werk van verbeterwensen van de inwoner, de gemeente, andere betrokken zorgaanbieders.</p> <p>Indien inwoner de Nederlandse taal niet beheerst zorgt de contractant voor aanvullende maatregelen zoals een tolk en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van de contractant.</p>

	<p>Medewerkers van de contractant houden zich aan de door de contractant schriftelijk vastgelegde gedragscode, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - passende, correcte en respectvolle bejegening; - privacy; - integriteit van de medewerkers; - inlevingsvermogen en hulpvaardigheid.
Eis 6	<p>Samenwerking in de keten</p> <p>Contractant zoekt actief de samenwerking in de keten en stemt de ondersteuning af met andere keten- en samenwerkingspartners zodat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.</p> <p>De nodige afspraken zijn schriftelijk vastgelegd in het kader van de onderlinge afstemming en zijn bekend bij de inwoner en zijn/haar sociale netwerk.</p> <p>De gemaakte afspraken worden meegenomen tijdens de evaluatiemomenten en zo nodig bijgesteld.</p> <p>De contractant heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner. De contractant zoekt waar nodig actief de samenwerking met formele en informele samenwerkingspartners, bijvoorbeeld mantelzorgorganisaties of voorliggende voorzieningen ten aanzien van hulp bij financiën.</p> <p>Van de contractant wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn de signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.</p> <p>Wanneer er kinderen in een huishouden zijn, dan zoekt de contractant actief het contact en de samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).</p> <p>Een contractant denkt desgevraagd voor het 18^e jaar mee over de benodigde ondersteuning. Hiermee wordt een doorgaande lijn voor een 18 jarige mogelijk gemaakt.</p> <p>Tevens zoekt de opdrachtnemer afstemming met de zorgaanbieder waar de 18 jarige voor die tijd in zorg was.</p> <p>De contractant heeft nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en maakt dit op tijd bespreekbaar met de inwoner. Er wordt samen met de inwoner (en zijn/haar sociaal netwerk) actief gekeken hoe deze overgang voor de inwoner zo makkelijk mogelijk kan worden gemaakt.</p>
Eis 7	<p>Samenwerking & communicatie contractant – gemeente</p> <p>De contractant stelt vaste contactpersonen en aanspreekpunten voor uitvoering en contractmanagement aan voor de gemeente zodat er korte lijnen ontstaan en er persoonlijk contact is tussen gemeente en de contractant.</p> <p>De contractant informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van de contractant beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.</p> <p>De contractant communiceert actief met de gemeente, heeft voldoende kennis van de lokale sociale kaart en is op de hoogte van beschikbare informele zorg en voorliggende voorzieningen.</p> <p>De contractant neemt deel aan leer- en/of netwerk- en/of intervisiebijeenkomsten georganiseerd door opdrachtgever.</p>

	<p>Vertrouwen in de samenwerking tussen gemeente en de contractant vormt het uitgangspunt. Maar dat vertrouwen wordt wel getoetst/gemonitord door de gemeente. De basis hiervoor ligt in de dialoog tussen gemeente en contractant (aangevuld met feitelijke informatie). Vanuit deze dialoog worden ontwikkelafspraken afgesproken. Er vindt minimaal jaarlijks (indien gewenst vaker) een gesprek plaats in het kader van contractmanagement. Tevens vindt er minimaal tweejaarlijks (indien gewenst vaker) een locatiebezoek plaats door de gemeente.</p> <p>Tijdens deze momenten komen onder andere de volgende onderwerpen ter sprake:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van de ondersteuning; - klanttevredenheid; - in- door- en uitstroom; - samenwerking netwerk, andere organisaties, voorliggende voorzieningen, gemeente. <p>Indien nodig kan de gemeente voorafgaand aan deze gesprekken informatie opvragen bij de contractant. De contractant verleent hiertoe zijn volledige medewerking.</p>
Eis 8	<p>Kwaliteitssysteem</p> <p>De contractant werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek).</p> <p>De contractant geeft inzicht in resultaten van cliëntervaringsonderzoeken wanneer hier om gevraagd wordt. Ook kunnen er steekproeven plaatsvinden door de gemeente.</p>
Eis 9	<p>Veiligheid</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de inwoner veilig wordt verstrekt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiligheidsrisico's te inventariseren en signaleren op zowel inwoner(cliënt)niveau als de fysieke omgeving/ruimte; - maatregelen te nemen zodat de risico's verkleind worden; - adequaat in te grijpen bij onveiligheid
Eis 10	<p>Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling</p> <p>De contractant heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.</p> <p>De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.</p> <p>De contractant bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers.</p>
Eis 11	<p>Calamiteitenregeling en meldingsplicht</p> <p>De contractant doet bij de toezichthouder onverwijld melding van iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, de inwoner, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen dat bij een voorziening heeft plaatsgevonden.</p> <p>De contractant en de medewerkers die voor de contractant werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthouder van GGD IJsselland de gegevens waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk is.</p> <p>De contractant volgt de 'Leidraad meldingen'.</p> <p>De contractant informeert tevens de gemeente bij bovenstaande gebeurtenissen.</p>
Eis 12	<p>Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten</p>

	<p>Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.</p> <p>De contractant reflecteert op eigen handelen en leert hiervan.</p> <p>Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd.</p>
Eis 13	<p>Medezeggenschap</p> <p>De contractant heeft in een regeling de medezeggenschap van hun cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.</p>
Eis 14	<p>Klachtenregeling</p> <p>De aanbieder heeft een vastgestelde regeling voor de registratie en afhandeling van klachten van inwoners (hun cliënten) over gedragingen van de aanbieder tegen inwoners (hun cliënten).</p> <p>Inwoner wordt geïnformeerd over deze regeling.</p> <p>De klacht wordt onafhankelijk behandeld.</p> <p>De contractant stelt jaarlijks een klachtenrapportage op. In deze rapportage is minimaal beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoeveel klachten er zijn ingediend; - welke klachten zijn ingediend; - de afhandelingstermijn (per klacht); - de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht); - de wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht); - welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht). <p>Op verzoek van de gemeente kan de klachtenrapportage worden opgevraagd.</p>
Eis 15	<p>Personeelsbeleid</p> <p>De contractant is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde ondersteuning passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner. De opdrachtgever dient dit op ieder moment aan de gemeente te kunnen aantonen.</p> <p>Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is altijd onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde medewerkers. Contractant zorgt voor een actieve en adequate begeleiding van hen.</p> <p>Vrijwilligers worden uitsluitend ingezet voor aanvullende taken.</p> <p>De contractant hanteert en werkt volgens de laatst geldende relevante cao.</p> <p>De contractant draagt er zorg voor dat medewerkers en vrijwilligers de benodigde opleiding en scholing krijgen onder andere op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>De contractant zorgt ervoor dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen binnen de branche.</p> <p>De contractant draagt zorg voor een duurzame inzet van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers.</p> <p>De contractant heeft passend personeelsbeleid ontwikkeld en geborgd.</p> <p>De contractant heeft passend beleid ontwikkeld over de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.</p> <p>Op verzoek van de gemeente dient het personeelsbestand met bijbehorende opleiding aangeleverd te worden.</p>

Eis 16	<p>Verklaring omtrent gedrag (VOG) Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (inclusief alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met inwoners zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan 12 maanden.</p> <p>Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de contractant, die geen direct contact met de inwoner hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien contractant met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.</p> <p>De VOG is 3 jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke 3 jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (contractant).</p> <p>Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.</p> <p>Het volgende screeningsprofiel dient te worden aangevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor alle medewerkers met direct inwonercontact geldt screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier". - Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij eerste contractering met de gemeente. De VOG dient elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.
Eis 17	<p>Locaties De locatie(s) waar inwoners ondersteuning ontvangen zijn veilig, geschikt, toegankelijk en voldoen aan alle wet- en regelgeving op dat gebied.</p> <p>Het uitgangspunt is dat de inwoner zo lokaal mogelijk naar de Ondersteuning in groepsverband gaat. Hiervoor geldt dat contractant beschikt over locaties in de gemeente waarvoor ze inschrijven of locaties hebben in aanliggende woonplaatsen. Alleen bij een tekort aan aanbod bij de desbetreffende gemeente en aanliggende woonplaatsen worden contractanten met locaties buiten deze grensgebieden toegelaten.</p>
Eis 18	<p>Administratieprotocol Contractant werkt met het berichtenverkeer conform het landelijke standaard administratieprotocol (SAP) – Inspanningsgericht, van het Ketenbureau I-sociaal domein.</p>
Eis 19	<p>Direct- en indirect cliëntgebonden tijd In de tarieven is een percentage productiviteit opgenomen. Hierbij is rekening gehouden met direct en indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder direct cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Face to face contact met de inwoner - Telefonisch overleg met de inwoner - Elektronisch contact zoals e-mail, beeldbellen, chat en dergelijke met de inwoner. - Contact met netwerk (personen die dicht bij de inwoner staan en helpen bij de re-integratie/participatie). Professionals behoren normaal niet tot dit netwerk. <p>De vorm van ondersteuning (face to face, telefonisch, elektronisch) moet passend zijn en in een redelijke verhouding met elkaar.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder indirect cliëntgebonden tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het voorbereiden van een activiteit - Verslaglegging - Reistijd <p>De indirect cliëntgebonden tijd en niet cliëntgebonden tijd mag NIET gedeclareerd worden.</p>

Eis 20	<p>Innovatiebudget</p> <p>Er zal sprake zijn van een groeiende zorgvraag. Beschikbare budgetten zullen niet meegroeien. Er komen minder medewerkers beschikbaar op de arbeidsmarkt. Gezien deze toekomstige ontwikkelingen is het nodig dat op andere manieren en met andere middelen gewerkt gaat worden. Hiervoor is enerzijds technische innovatie nodig en anderzijds een andere manier van werken.</p> <p>In het tarief is 1% opgenomen voor innovatie. Dat deel wordt door de gemeenten apart gezet in een 'fonds'. Dat 'fonds' wordt beheerd door de gemeente in samenwerking met (een afvaardiging van de) contractanten. Bij het 'fonds' kunnen gefundeerde verzoeken voor pilots ingediend worden voor financiële ondersteuning. Beheerders worden gemandateerd om daar besluiten over te nemen. E.e.a. moet nog uitgewerkt worden met de contractanten.</p> <p>Indien een pilot leidt tot een verbeterde werkwijze of nieuw product, dan wordt dit nieuwe product gezien als onderdeel van de overeenkomst dat zonder aanbesteding toegevoegd kan worden met inachtneming van de in annex 2 beschreven kostprijsbepaling.</p>
Eis 21	<p>Wet- en regelgeving</p> <p>De contractant houdt zich onverkort aan de voor haar toepasselijke vigerende wet- en regelgeving.</p>
Eis 22	<p>Gemeentelijk beleid</p> <p>De contractant neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en daaruit voortvloeiend beleid van de gemeente Raalte en de gemeente Olst-Wijhe.</p>
Eis 23	<p>Privacy</p> <p>De contractant werkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De contractant is zelf verantwoordelijk voor de toepassing van deze wetgeving bij het verwerken van persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke.</p>