

Programma van Eisen

Bijlage 1 bij

*Beschrijvend document Open House Procedure Wmo Beschermd Wonen en
Beschermd Thuis Gemeente Veenendaal 2022*

Aanbestedende dienst : Gemeente Veenendaal

Kenmerk : TN-320283

Datum : 5 juli 2021

Versie : Definitief

Vooraf

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen.

De Opdracht is opgesplitst in twee percelen. In dit document zijn de algemene eisen geldend voor alle percelen opgenomen. De specifieke eisen per perceel zijn opgenomen in het document Productbeschrijvingen (bijlage 2). De uitvoeringsafspraken met betrekking tot administratie en bedrijfsvoering worden opgenomen in het Bedrijfsvoeringsprotocol, de belangrijkste afspraken daaruit zijn bijgevoegd in bijlage 7, Samenvatting Bedrijfsvoeringsprotocol.

De algemene eisen in dit Programma van Eisen en de afspraken opgenomen in het Bedrijfsvoeringsprotocol, gelden voor elke Inschrijver. De perceelspecifieke eisen opgenomen in de Productbeschrijvingen gelden alleen voor de Inschrijver die op dat specifieke perceel heeft ingeschreven.

Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde. De bijlagen, waar in de tekst naar verwezen wordt, maken onverkort deel uit van de Opdracht.

Inhoud

Vooraf	2
1. Begripsbepalingen	4
2. Kwaliteitseisen.....	6
2.1 Wet- en regelgeving.....	6
2.2 Integrale ondersteuning en samenwerking	6
2.3 Professionaliteit en deskundigheid	6
2.4 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole	7
3. Eisen dienstverlening	7
3.1 Uitvoeringsvariant	7
3.2 Keuzevrijheid en leveringsgarantie.....	7
3.3 Leveringscondities	8
3.4 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt	8
3.5 Klachten	8
3.6 Duurzaamheid	9

1. Begripsbepalingen

In dit Programma van Eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Programma van Eisen expliciet anders is vermeld.

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 het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.

Bedrijfsvoeringsprotocol

Bijlage bij de Overeenkomst waarin de processen en werkwijzen van de Gemeente staan beschreven.

Cliënt(en)

Een Inwoner van de Gemeente Veenendaal die op grond van de Zorgplicht in de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen of Beschermd Thuis.

Gemeente

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veenendaal. (Waar Opdrachtgever vermeld staat kan ook Gemeente worden gelezen.)

Hoofdaannemer

Gecontracteerde aanbieder van de gemeente welke andere aanbieder(s) diensten namens hemzelf laat uitvoeren onder zijn eindverantwoordelijkheid. Een ZZP'er kan géén hoofdaannemer zijn.

Inwoner(s)

Natuurlijke persoon die woonachtig is ingeschreven in Gemeente Veenendaal.

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de Cliënt. Onder Klachten wordt ook verstaan alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen als gevolg van onzorgvuldige bejegening door Opdrachtnemer en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Maatwerkvoorziening(en)

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

Maatwerkvoorziening Beschermd wonen (ook aangeduid met Beschermd Wonen)

Op de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van een cliënt afgestemd geheel van diensten, inhoudende:

wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding mede inhoudende het bieden van een beschermde (veilige) woonomgeving, als noodzakelijke voorwaarde voor 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 complexe psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Maatwerkvoorziening Beschermd Thuis (ook aangeduid met Beschermd Thuis)

Dit ondersteuningsarrangement is een extramuraal product voor cliënten met psychiatrische problematiek (GGZ) die ambulante ondersteuning en begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen (blijven) wonen. Het product is ontwikkeld ten behoeve van de extramuralisering van Beschermd Wonen (voorkomen van instroom evenals het voorkomen van terugval naar Beschermd Wonen).

Mantelzorg(er)

Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

Ondersteuning

Vorm van zorg, Ondersteuning of hulp die Opdrachtgever levert binnen de Overeenkomst Beschermd Wonen of Beschermd Thuis. (De termen zorg, Ondersteuning of hulp zijn bedoeld als synoniem van elkaar.)

Opdracht(en)

Dienstverlening voor Wmo Beschermd Wonen en Beschermd Thuis onderverdeeld in de percelen, zoals nader omschreven in het Programma van Eisen en de productbeschrijving.

Opdrachtgever

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veendam die de Opdracht in het kader van deze aanbesteding via separate overeenkomsten zal verstrekken. (Waar Gemeente vermeld staat kan ook Opdrachtgever worden gelezen.)

Opdrachtnemer(s)

De Inschrijver(s) aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van deze aanbesteding definitief heeft gegund. (Waar Zorgaanbieder vermeld staat kan ook Opdrachtnemer worden gelezen.)

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

Programma van Eisen

Bijlage bij de Overeenkomst waarin de functionele en technische eisen die gesteld worden aan de dienstverlening zijn opgenomen.

Wmo 2015

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, die op 1 januari 2015 is ingevoerd.

Wmo-loket

Het Gemeentelijk toegangspunt voor Wmo-informatie en Wmo-Maatwerkvoorzieningen.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Zorgaanbieder(s)

Een leverancier die dienstverlening op het gebied van ondersteuningstaken Wmo biedt. (Waar Opdrachtnemer vermeld staat kan ook Zorgaanbieder worden gelezen.)

2. Kwaliteitseisen

2.1 Wet- en regelgeving

- a) U voldoet, werkt en houdt zich aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor u geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, waaronder en voor zover van toepassing de Mededingingswet, Wet BIG, WNT, Wcz, KWZ, AVG, WMCZ, Wkkgz, Wlz, Wet verplichte ggz (Wvvgz), Wmo 2015 en de Zvw.
- b) Uw personeel en andere door u aangestuurde personen die beroepsmatig met Cliënten in contact kunnen komen zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. Deze verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkenen voor u gingen werken.
- c) U conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in de Wmo 2015 hoofdstuk 5.

2.2 Integrale ondersteuning en samenwerking

- a) De ondersteuning richt zich op alle leefgebieden waar de Cliënt een ondersteuningsvraag heeft.
- b) Voor de zorgbehoefte van de Cliënt is het van belang dat goede afstemming plaatsvindt met andere zorgverleners waaronder Mantelzorgers of andere informele zorgverleners.
- c) U zet zich in voor interprofessionele samenwerking met andere Zorgaanbieders.
- d) U werkt samen met vrijwilligers, Mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en Zorgaanbieders van beschikbare Algemene voorzieningen, zodat de dienstverlening soepel verloopt en de signalering en continuïteit voor de Cliënt zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
- e) Uw aanbod zoekt (desgevraagd) aansluiting bij de achtergrond en geloofsovertuiging van een Cliënt en u gaat respectvol om met diversiteit.
- f) De inzet/ werkwijze draagt bij aan de beweging van beschermd wonen naar het zelfstandig wonen in de wijk.
- g) U draagt zorg voor de volgende taken:
 - de zorgaanneem;
 - zorgplanning;
 - toewijzingen van medewerkers aan de Cliënten;
 - kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienstverlening (denk hierbij aanspreekpunt voor de Opdrachtgevers, registraties);
 - aanvraag verlening van zorg.

2.3 Professionaliteit en deskundigheid

- a) De aanbieder levert de afgesproken Ondersteuning op doelmatige professioneel verantwoorde wijze en kan desgevraagd aantonen dat hij kwalitatief verantwoorde, cliëntgerichte, doelmatige, doeltreffende en veilige ondersteuning biedt. Hieronder wordt verstaan: Ondersteuning volgens de professionele standaarden in de branche van de aanbieder.
- b) Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- c) Het in te zetten personeel beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de Ondersteuning en/of begeleiding te verlenen. De competenties en vaardigheden dienen ten minste in overeenstemming te zijn met de desbetreffende functieprofielen in de toepasselijke CAO's, de wettelijke eisen en de door de branche vastgelegde basisprofielen;
- d) U zorgt voor inzet van deskundig personeel en waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.). De in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode en professionele standaard, waaronder de Governancecode Zorg. Ook onderaannemers, ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze professionele standaard (artikel 3.1 lid 2 sub c Wmo

2015). U werkt resultaatgericht en formuleert ondersteuningsdoelen op basis van de resultaten op één of meer leefgebieden genoemd in de beschikking die de Cliënt heeft ontvangen.

- e) De begeleiding en Ondersteuning vindt plaats onder regie van daartoe op Hbo-niveau gekwalificeerd personeel.
- f) U rapporteert over de voortgang op deze doelen door middel van een evaluatieverslag bij herindicatie, beëindiging van de Ondersteuning of wijziging van de situatie van de Cliënt.
- g) De Opdrachtnemer hanteert een meldcode conform artikel 3.3 Wmo 2015 voor het signaleren van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM) in lijn met de wet meldcode HGKM en werkt bij de aanpak HGKM volgens de visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid.

2.4 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole

- a) De medewerker die de taken uitvoert is geschikt en ervaren met betrekking tot de gevraagde Ondersteuning en dat hij/zij deze werkzaamheden naar tevredenheid van de Cliënt verricht.
- b) Uw medewerkers zijn elk op hun eigen niveau in staat om invulling te geven aan de begrippen cliëntgericht en resultaatgericht werken.
- c) De Opdrachtnemer voert, zoals van een goede ondernemer kan worden verwacht, regelmatige controle op de uitvoering uit.
- d) Opdrachtnemer voert minimaal eens per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek, op basis van een representatieve steekproef van Cliënten uit Veenendaal, uit.
- e) Opdrachtnemer waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.) en werkt aan kwaliteitsverbetering conform de meest recente wetenschappelijke kennis en conform 'best practices'.
- f) U werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem. Onder een werkend kwaliteitssysteem wordt ten minste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluaties over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen. In dit kwaliteitssysteem zijn de kwaliteitseisen vanuit de Wmo 2015 en de Overeenkomst Beschermd Wonen geïntegreerd.
- g) U werkt systematisch aan het verbeteren van de veiligheid en borgt dit door een werkend veiligheidsmanagementsysteem. Onder een werkend veiligheidsmanagementsysteem wordt ten minste verstaan:
 - Het formuleren van een veiligheidsbeleid en strategie;
 - Het creëren van een veilige cultuur;
 - Inzichten in risicovolle processen;
 - Het veilig incidenten melden;
 - Het blijvend verbeteren van de cliëntveiligheid.

3. Eisen dienstverlening

3.1 Uitvoeringsvariant

Voor de uitvoering van de Beschermd Wonen en Beschermd Thuis is gekozen voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. De uitgangspunten bij de variant zijn:

- Tussen Opdrachtgever en Inschrijver(s) liggen afspraken vast over het leveren van specifieke diensten aan Cliënten
- De Opdrachtgever bepaalt per Cliënt of hij/zij toegang krijgt tot de zorg en Ondersteuning en welke Ondersteuning een Cliënt nodig heeft, hoeveel Ondersteuning (omvang) en hoe lang (voor welke periode). Dit wordt vastgelegd in een beschikking en meegegeven in de toewijzing als beschikt product;
- De Opdrachtgever maakt afspraken over het gebruik van gestandaardiseerd iWmo-berichtenverkeer voor facturatie.

3.2 Keuzevrijheid en leveringsgarantie

- a) Opdrachtnemer verleent zorg aan Cliënt die volgens de daarvoor gestelde wettelijke regels of

Gemeentelijke verordeningen naar hem zijn verwezen, tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden of Opdrachtnemer aantoont dat hij niet de juiste zorg kan bieden.

- b) Om levering van Beschermd Wonen en Beschermd Thuis en keuzevrijheid voor Cliënten te waarborgen mag u geen Cliënt weigeren, tenzij de grondslag van de ondersteuningsvraag niet passend is bij de door u aangeboden deskundigheid.
- c) Weigering van Ondersteuning aan een Cliënt of stopzetting van de Ondersteuning vindt alleen plaats wanneer er gewichtige redenen hiertoe bestaan, verband houdende met omstandigheden die de Cliënt betreffen op grond waarvan het bieden van Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
- d) Van de voorgenomen weigering doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Cliënt en een verzoek aan Opdrachtgever om instemming Bestaande Cliënten blijven hun Ondersteuning ontvangen van hun huidige Zorgaanbieder, mits deze wordt geselecteerd en gecontracteerd en mits de keuze van Cliënt blijft uitgaan naar hun huidige Zorgaanbieder.

3.3 Leveringscondities

- a) Opdrachtnemer levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Cliënt in begrijpelijk Nederlands informatie over:
 - 1) te leveren voorziening;
 - 2) het afzeggen van de Opdrachtnemer;
 - 3) de aanwezige klachtenregeling;
 - 4) bereikbaarheid Opdrachtnemer.
- b) Opdrachtnemer dient bij het ontstaan van een wachtlijst Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
- c) Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers kunnen zich aan de Cliënt legitimeren als werknemer van de betreffende Opdrachtnemer.

3.4 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt

- a) Opdrachtnemer heeft op de eigen website op een begrijpelijke wijze kenbaar gemaakt welke diensten hij aanbiedt en op welke plek deze diensten geboden worden.
- b) Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de Wmo en de wettelijke voorschriften die hierop betrekking hebben. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee omgaan.
- c) Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee de uitvoering van de Opdracht.
- d) Opdrachtnemer werkt mee aan Cliëntervaringsonderzoeken en evaluaties, levert zo nodig benchmarkgegevens aan en bespreekt deze met Opdrachtgever.

3.5 Klachten

- a) Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure.
- b) Inschrijver rapporteert per jaar aan Opdrachtgever over het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.
- c) Opdrachtnemer houdt een deugdelijk en transparante klachtenadministratie bij. Alle Klachten, ook Klachten die direct bij de Cliënt of telefonisch worden opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.
- d) Klachten met betrekking tot de Opdracht dienen in eerste instantie tussen Cliënt en Zorgaanbieder opgelost te worden. Komen Cliënt en Zorgaanbieder er samen niet uit, dan wordt de Opdrachtgever ingeschakeld als mediator om tot een passende oplossing te komen.
- e) Bij recidive van de Klachten eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder

verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.

- f) Opdrachtgever kan de GGD inschakelen om een inspectie m.b.t. kwaliteit te laten uitvoeren. Opdrachtnemer krijgt na advies van de GGD een nader te bepalen periode om verbeteringen binnen de organisatie aan te brengen en te borgen. Bij de periodieke evaluatiebesprekingen kijkt Opdrachtgever of het advies van de GGD is opgevolgd.

3.6 Duurzaamheid

De Gemeente wil een energieneutraal Veenendaal in 2035. En in 2040 moet de transitie naar een duurzame Gemeente zijn afgerond. Wij verwachten van onze partners, zoals u als Zorgaanbieder, dat zij in hun bedrijfsvoering en bij het uitvoeren van de Opdracht aandacht hebben voor duurzaamheid.