



GEMEENTE
UTRECHTSE HEUVELRUG



Bijlage 5 bij Inschrijvingsleidraad Wmo Begeleiding: Programma van Eisen

1. Inleiding

Dit document bevat het programma van eisen ten aanzien van de inrichting van de zorg dat de ZOU-gemeenten stelt bij de toelating van de Inschrijvers tot de Overeenkomst voor Wmo begeleiding. Dit programma van Eisen hoort bij de beschrijving van producten en diensten Wmo Begeleiding en de Inschrijvingsleidraad voor de Inkoopprocedure Wmo Begeleiding.

Er zijn algemene eisen die gelden voor alle producten en specifieke eisen, die alleen gelden voor een bepaald product. Dit document bevat eerst een toelichting bij de eisen met aan het eind een lijst met alle toelatingseisen, die door de Inschrijver moet worden aangekruist en ondertekend. Naast de eisen die gelden om te worden toegelaten tot de Overeenkomst gelden er gedurende de looptijd van het contract ook nog eisen waaraan moet worden voldaan, deze zijn opgenomen bij de beschrijving van de producten en diensten en in de werkafspraken.

2. Onderbouwing en bewijsstukken door aanbieders

Inkoop en Contractmanagement (ICM) van de regio Zuidoost Utrecht (ZOU), vraagt de Inschrijver om eventuele bewijsmiddelen ter ondersteuning van de Inschrijving en het Programma van Eisen. Deze bewijsmiddelen dienen in dat geval aan ICM ter beschikking te worden gesteld via TenderNed.

Na de ingangsdatum van de overeenkomst heeft ICM ZOU het recht te controleren of de Inschrijver daadwerkelijk (nog) voldoet aan het Programma van Eisen. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn, kan de Aanbestedende dienst onder de voorwaarden van de Overeenkomst de Overeenkomst opzeggen of ontbinden. Van dit recht wordt geen gebruik gemaakt als er sprake is van een herstelbaar gebrek binnen een redelijke termijn.

3. Toelichting op Programma van Eisen

De toelatingseisen hebben betrekking op verschillende onderwerpen. Hieronder worden deze onderwerpen genoemd en nader toegelicht.

3.1 Wet- en regelgeving

Hierbij gaat het er om of een Inschrijver bevoegd is om ondersteuning te verlenen en of wordt voldaan aan alle geldende wet- en regelgeving. Een aantal wetten wordt expliciet benoemd, dit is geen limitatieve opsomming. Ieder bedrijf dient zich in Nederland aan de wet te houden. In verband met de (politieke) gevoeligheid van privacy en gegevensbescherming, wordt expliciet een eis gesteld ten aanzien van privacy beleid en het voldoen aan wet- en regelgeving rondom privacy en gegevensbescherming.

3.2 Gemeentelijk en regionaal beleid

Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij het gemeentelijk en regionaal beleid kennen en handelen conform dit beleid. Belangrijk onderdeel van het regionaal beleid heeft betrekking op coördinatie van zorg. Dit is vastgelegd in de werkafspraken "coördinatie van zorg" die zijn opgenomen in bijlage 1 van de Beschrijving van Producten en Diensten en zijn te vinden op de website www.zorginzou.nl. De regels waar burgers en bedrijven zich binnen een gemeente aan

moeten houden liggen vast in de gemeentelijke beleidsregels en verordeningen. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij deze regels kennen en zich er aan houden.¹

3.3 Eisen aan werkwijze / gehanteerde methoden

De werkwijze die Inschrijvers hanteren moeten aan bepaalde eisen voldoen om te kunnen worden toegelaten tot de Overeenkomst. Een deel van deze eisen is in de wet opgenomen. In dit programma van eisen wordt expliciet gevraagd of aan een aantal eisen wordt voldaan. Deze hebben betrekking op: 1 Gezin, 1 Plan, 1 Regisseur; Coördinatie van zorg zoals ook benoemt bij regionaal beleid; systeemgericht werken en aandacht voor diverse leefdomeinen om te kunnen komen tot een integrale aanpak; interdisciplinair samenwerken met andere Inschrijvers en ketenpartners. Om de zorginhoudelijke kwaliteit te borgen eisen wij dat de gehanteerde methoden voldoen aan de algemeen geldende standaarden en dat de gehanteerde methoden gevalideerd zijn en waar mogelijk wetenschappelijk onderbouwd.

We verwachten van de Inschrijvers dat ze samenwerken met andere partijen, onder meer de sociale (wijk) teams, die zijn betrokken bij de cliënt en dat zij hun specialistische kennis met betrekking tot de cliënt overdragen aan deze partijen waardoor voor de cliënt en inwoners met vergelijkbare problematiek een professionele infrastructuur ontstaat. Tevens verwachten we van de Inschrijvers dat ze samenwerken met de algemene voorzieningen / het welzijnswerk en zich verdiepen in de lokale sociale kaart.

3.4 Eisen aan Personeel en inzet van derden

Bij de uitvoering van de dienstverlening zijn verschillende personen betrokken, wij maken onderscheid in vier categorieën, waarbij het mogelijk is dat personen vallen in meer categorieën:

1. Betaalde (beroeps)krachten, de zorgprofessional;
2. Betaalde krachten niet zorgprofessional;
3. Ervaringsdeskundigen;
4. Vrijwilligers.

In de beschrijving van de producten en diensten is bij de producten opgenomen welk opleidingsniveau wij verwachten van de zorgprofessional die wordt ingezet voor de uitvoering van het betreffende product. In bijlage 1 tot en met 3 is een toetsingskader opleidingen en twee overzichten opgenomen van opleidingen die passend vinden bij het betreffende opleidingsniveau. Zorg professionals worden geacht een van deze opleidingen te hebben genoten. De zorgprofessional is primair verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van het product. De zorgprofessional is in het bezit van een beroepsregistratie. De zorgprofessional stuurt personen die worden ingezet vanuit de andere categorieën aan en draagt zorg voor de noodzakelijke kennisoverdracht aan deze personen. Naast een zorgprofessional kunnen andere betaalde krachten worden ingezet voor de uitvoering van bepaalde activiteiten als onderdeel van de ondersteuning. Een voorbeeld is de inzet van een sportleraar ter begeleiding van sportactiviteiten. Dergelijke activiteiten dienen ten dienste te staan van de te realiseren doelen uit het ondersteuningsplan, de activiteiten zelf zijn geen doel maar een middel. In het voorbeeld wordt het regulier sporten gedaan bij reguliere voorzieningen zoals sportclubs, de dienstverlening vanuit Wmo is geen vervanging van de reguliere sportclub.

Samengevat betekent dit dat:

- De inzet van de niet zorgprofessional vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de aanbieder die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling.
- De inzet van de niet zorgprofessional vindt plaats in combinatie met, dan wel onder toezicht van een zorgprofessional en er is regelmatig en structureel contact tussen hen.

¹ Deze beleidsregels en verordeningen zijn te vinden op:
https://www.overheid.nl/lokale_wet_en_regelgeving_uitgeb

- De niet zorgprofessional kan nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn toebedeeld aan zorgprofessional.
- Het is voor de cliënt duidelijk welke zorgprofessional de regie voert en aanspreekpunt is. Bovenstaande punten zijn ook van toepassing bij de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Bij de inzet van vrijwilligers gaan wij er vanuit dat de aanbieder een vrijwilligersovereenkomst sluit met de vrijwilliger.

De niet zorgprofessional, de ervaringsdeskundigen en de vrijwilligers zijn in bezit van een VOG. Bij aanvang van het dienstverband is deze VOG niet ouder dan 3 maanden en iedere 3 jaar wordt er een nieuwe VOG opgevraagd. Voor ervaringsdeskundigen die als gevolg van een strafblad voortvloeiend uit hun "ervaring" niet in aanmerking komen voor een VOG geldt dat: de Inschrijver zich verplicht om in dergelijke gevallen de kwaliteit van de dienstverlening en de veiligheid voor cliënten en medewerkers te waarborgen". En voorafgaand aan de inzet van een dergelijke medewerker nadrukkelijk toestemming vraagt aan ICM ZOU.

3.5 Veiligheid en Toezicht

Afhankelijk van de ondersteuningsvraag draagt de Inschrijver er zorg voor dat de veiligheid van de cliënt wordt in geschat aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument, zoals:

- De Delta Veiligheidslijst
- Het Risico taxatie-instrument Huiselijk Geweld (RIGH)
- Of een aantoonbaar gelijkwaardig risicotaxatie-instrument.

Indien tijdens de uitvoering van de ondersteuning sprake is van een calamiteit, meldt de Inschrijver dit bij de GGD Regio Utrecht en bij de gemeente van de inwoner.

In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van signalen of op basis van preventief toezicht. In de Regio ZOU is het toezicht vanuit de Wmo 2015 belegd bij de GGD.

Het oordeel vanuit de toezichthouders kwaliteit kan grond zijn voor maatregelen. Als de inspectie of de GGD tot de conclusie komen dat een aanbieder in onvoldoende mate voldoet aan de kwaliteitseisen is dat grond voor opschorting van de Overeenkomst. Dat betekent dat er totdat aantoonbaar weer voldaan wordt aan de kwaliteitseisen een cliëntenstop wordt ingelast. De Inschrijver is in een dergelijke situatie ook verplicht de zittende cliënten te informeren over de uitkomst van de rapporten, zodat zij op basis daarvan een afgewogen beslissing kunnen maken of zij gebruik willen blijven maken van de dienstverlening van de aanbieder.

In geval een Inschrijver zowel dienstverlening aanbiedt in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet, geldt dat als een van de rapporten een onvoldoende uitkomst heeft, dit tot opschorting leidt van zowel de Overeenkomst in het kader van de Jeugdwet als in het kader van de Wmo 2015. Deze opschorting vervalt als aantoonbaar weer wordt voldaan aan het vereiste kwaliteitsniveau. De eventuele kosten die gepaard gaan met het weer kunnen voldoen aan het vereiste kwaliteitsniveau zijn voor rekening van de aanbieder.

Gemeentelijke toezichthouders

Binnen de Regio ZOU zijn gemeentelijke toezichthouders rechtmatigheid aangesteld.

Hun takenpakket bestaat uit het voorkomen en signaleren van misbruik en oneigenlijk gebruik van voorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet. Het toezicht bestaat uit het oppakken en beoordelen van fraudesignalen, het verzamelen van informatie, het opbouwen van een dossier, het doen van onderzoek, het vormen van een oordeel en het eventueel interveniëren waar nodig. Daarbij werken zij samen met ketenpartners in en buiten de regio, zoals de Sociale

Verzekeringsbank, de Regionale Sociale Dienst, het Zorgkantoor, de Belastingdienst en het IKZ (Informatieknooppunt Zorgfraude).

De toezichthouders leggen verbinding tussen inkoop, contractmanagement, de toegang, de backoffice, kwaliteitstoezicht - door de GGD regio Utrecht (Wmo) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (JW) - en toezicht rechtmatigheid.

De Toezichthouder Rechtmatigheid heeft op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (art 5.11 . t/m 5.20) bevoegdheden die andere ambtenaren niet hebben. Zoals het vorderen van inlichtingen en het vorderen van inzage van zakelijke gegevens en documenten. Ook is een toezichthouder bevoegd elke plaats te betreden, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner. Deze extra bevoegdheden zijn cruciaal om een gedegen onderzoek te kunnen doen.

Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem/haar gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden. Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit. (Awb 5:20)

Materiele controle

De gemeenten is daarnaast gerechtigd tot het uitvoeren van een materiele controle en die te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 6b van de Regeling Jeugdwet . De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk overeenkomstig van toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomende geval 'de gemeenten' moet worden gelezen.

- De gemeenten zijn gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten – statische analyse, AO/IC- of bestuurdersverklaring, verbandcontrole, alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen
- Detailcontrole in opdracht van gemeenten mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake deskundige met een beroepsgeheim
- De gemeenten mogen in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen, dan gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval noodzakelijk is.
- De aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiele) controle welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd.

Gebruik ruimten conform vergunning

Wanneer voor de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van specifieke ruimten dan dienen deze ruimten te voldoen aan de daaraan te stellen eisen conform de vergunning

4. Overzicht Toelatingseisen / Programma van Eisen

Eis	Omschrijving	Bewijsstukken	Akkoord
A. Algemene zorg inhoudelijke eisen aan aanbieders Wmo-begeleiding			
1	De Inschrijver is in staat, gerechtigd en bevoegd om de aangeboden en (bij toelating) gecontracteerde diensten te leveren, en voert deze uit conform de beschrijving van producten en diensten. ²	1. Toelating WTZI, nadat wetgeving van kracht is geworden.	
2	De Inschrijver houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving, zoals Jeugdwet, Wet maatschappelijke Ondersteuning, Algemene Verordening Gegevensbescherming en Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen.		
3	De Inschrijver beschikt over een vastgelegd privacy beleid, dat voldoet aan actuele wet- en regelgeving, en handelt daarnaar.	2. Privacybeleid 3. Register van verwerkingen 4. Register data lekken 5. DPIA conform AVG	
4	De Inschrijver handelt naar de inhoud van het gemeentelijke en regionale (ZOU-) beleid en regelgeving, zoals weergegeven in de 'werkafspraken coördinatie van zorg' en de verordeningen van de 5 gemeenten.		
5	De Inschrijver draagt zorg voor tijdige terugkoppeling van resultaten en draagt zorg voor een goede samenwerking met alle actoren, in de (zorg) keten. Onder de ketenpartners valt ook het voorliggend veld en de algemene voorzieningen. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen de Inschrijver en de professionals in de lokale teams (conform 'coördinatie van zorg') en indien aan de orde de huisarts en medisch specialist van de burger.		
6	De Inschrijver werkt volgens geldende (en toekomstige herzieningen) beroeps-standaarden, (CBO)richtlijnen, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in zijn werkwijze. Aanbieder zorgt voor kwalitatief goede, gevalideerde en waar mogelijk weten-schappelijk onderbouwde interventiemethoden.	6. Lijst met gehanteerde methoden	
7	De Inschrijver werkt systeemgericht en is in staat om ondersteuningsvragen van inwoners vanuit meerdere leefdomeinen te bekijken en in samenhang met het sociaal/professioneel netwerk.		

² Hiermee wordt bedoeld op te ontwikkeling van de WTZI (Wet toegelaten zorginstellingen) en de omzetting van de WTZA (Wet Toegelaten zorgaanbieders) naar de WTZI.

Eis	Omschrijving	Bewijsstukken	Akkoord
8	De Inschrijver werkt indien nodig interdisciplinair samen met andere aanbieders / Inschrijvers en de algemene voorzieningen.		
9	De Inschrijver stimuleert eigen medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in de lokale teams, en aan beroepsopvoeders, ten behoeve van een sterke pedagogische en professionele infrastructuur. Bij eenmanszaken zonder personeel geldt deze eis voor de eigenaar zelf.		
10	De bij Inschrijver in dienst zijnde professionals zijn in het bezit van een beroepsregistratie en houden zich aan de voor hen geldende beroepscode (indien van toepassing). Bij eenmanszaken zonder personeel geldt deze eis voor de eigenaar	7. lijst met het in de Regio werkzame personeel en hun registratienummer en hun diploma's.	
11	Als bij de dienstverlening gebruik gemaakt wordt van vrijwilligers is dat altijd aanvullend op en onder leiding van de professional.	8. Lijst met in de Regio werkzame vrijwilligers.	
12	Niet zorgprofessionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen die worden ingezet beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Bij aanvang van het dienstverband is de VOG niet ouder dan 3 maanden en iedere 3 jaar wordt er een nieuwe VOG opgevraagd.	9. VOG's van de in de Regio werkzame personeelsleden en vrijwilligers en ervaringsdeskundigen en opgave van aantal ervaringsdeskundigen zonder VOG, waar inschrijver voor veiligheid instaat.	
13	Voor de dienstverlening door eventueel betrokken niet zorgprofessionals en vrijwilligers dient de Inschrijver een aantoonbaar niveau van opleiding en/of ervaring te leveren bij het begeleiden van deze niet zorgprofessional, vrijwilligers en kennis over te dragen van de omstandigheden van specifieke doelgroepen.	10. Lijst met personeelsleden die niet zorgprofessionals en vrijwilligers begeleiden.	
14	De Inschrijver heeft een veiligheidssysteem geïmplementeerd en procedures op het gebied van veiligheid, calamiteiten en incidenten.	11. Beschrijving veiligheidssysteem, procedures voor calamiteiten en incidenten.	
15	De Inschrijver meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de uitvoering van de dienstverlening onverwijld bij het regionaal Inkoop en contractmanagement ZOU en de GGD-Regio Utrecht (als Wmo-toezichthouder van de ZOU-gemeenten).		

Eis	Omschrijving	Bewijsstukken	Akkoord
B. Eisen aan aanbieders Wmo Kortdurend verblijf en Wmo Begeleiding Groep / Dagbesteding			
16.	De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen van de Inschrijver zijn bruikbaar, toegankelijk, bereikbaar en veilig voor verblijf van cliënten uit de doelgroep.	12. Vergunning	

Ondertekening aanbieder

De Inschrijver conformeert zich volledig aan het PvE. Daarmee gaat de Inschrijver akkoord met iedere op zijn aanmelding van toepassing zijnde eis. De tekenbevoegdheid moet blijken uit de KvK.

Naam aanbieder (KvK-naam)	
Naam tekenbevoegde	
Datum	
Handtekening	