

# **Bijlage 3C**

-

## **Programma van Eisen**

**Wmo**

**Maatwerkarrangementen**

**2020**

**Perceel 3**

## Inhoudsopgave

Algemene eisen .....	3
Uitvoering overeenkomst .....	3
Cliënt centraal.....	3
Passende en effectieve Ondersteuning .....	5
Randvoorwaarden .....	6
Overige eisen .....	8
Contract- en relatiemanagement .....	8
Monitoring, sturing en verantwoording .....	8
Eisen overgang 2019-2020 .....	9
Duurzaamheid .....	9
Perceel 3.....	9
Cliënt centraal.....	9
Passende en effectieve ondersteuning .....	10
Randvoorwaarden .....	10
Opties .....	12
1 Jeugdigen .....	12

## Algemene eisen

### Uitvoering overeenkomst

- 1 De begrippen die in dit document met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de betekenis zoals vastgelegd in de Begrippenlijst.
- 2 De Aanbieder werkt conform de afspraken, uitgangspunten en ontwikkelingsdoelstellingen zoals beschreven in het Handboek (inclusief Bijlage).
- 3 De Aanbieder levert de Ondersteuning in het kader van deze Opdracht alleen aan een Cliënt die van de Gemeente een Beschikking heeft gekregen voor de desbetreffende Ondersteuning.
- 4 De Aanbieder is verantwoordelijk voor de continuïteit van Dienstverlening, zowel wat betreft de medewerker die wordt ingezet als wat betreft de Dienstverlening zelf.
- 5 De Aanbieder stemt zijn werkproces af op de werkwijze van de Gemeente.
- 6 De Aanbieder geeft bij de uitvoering van de MWA uitvoering aan alle voor de Opdracht relevante wet- en regelgeving zoals (maar niet beperkt tot):
  1. Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling inclusief de Kindcheck
  2. Professionele standaard van de betreffende beroepsgroep zoals, maar niet beperkt tot: VVT, GHZ, GGZ en Jeugdzorg
  3. Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)
  4. Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg
  5. Wet verplichte GGZ
  6. Wet medezeggenschap Cliënten zorginstellingen (Wmcz)
  7. Verordening, regeling en eventuele beleidsregels inzake Maatschappelijke ondersteuning van de Gemeente Den Haag
  8. [Kwaliteits-standaard Toezicht Wmo](#) (GGD haaglanden)

### Cliënt centraal

- 7 De Aanbieder geeft bij het uitvoeren van de Ondersteuning invulling aan 'regie bij de Cliënt' op het gebied van Eigen regie(voering) en zelfbepaling. Hierbij is er minimaal aandacht voor de drie basisbehoeften van de Cliënt:
  1. autonomie, waarbij (levens)doelen en activiteiten hun oorsprong vinden in de unieke eigen aard van mensen en daardoor intrinsiek zijn gemotiveerd;
  2. competenties die het vertrouwen en het vermogen geven voor het bereiken van zelfgekozen doelen en;
  3. wederkerige, veilige en betekenisvolle verbindingen met anderen.
- 8 De Aanbieder vult de Ondersteuning in conform het uitgangspunt: zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. De Aanbieder werkt hierbij volgens de afspraken zoals beschreven in het Handboek (inclusief Bijlage).

- 9** De Aanbieder hanteert het principe van 1 Cliënt, 1 plan, 1 regisseur. Het uitgangspunt is dat de Cliënt zelf de regie voert over de invulling en uitvoering van zijn Ondersteuningsplan. Indien van toepassing is dit tevens besproken met de betrokken Mantelzorger. In het geval dat de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) hier (tijdelijk) niet toe in staat is, neemt de Aanbieder de Regievoering over het Ondersteuningsplan van de Cliënt over. Dit is in principe de Aanbieder van Perceel 2 (indien de Cliënt Ondersteuning op Perceel 2 ontvangt). De Aanbieder maakt hier in samenwerking met de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) afspraken over.
- 10** De Aanbieder werkt bij de uitvoering van de Ondersteuning samen met andere professionele partijen, Mantelzorgers/informele zorgverleners en het netwerk van de Cliënt (indien gewenst door de Cliënt). Indien mogelijk worden naasten – als ze kunnen, willen en mogen van de Cliënt – bij de Ondersteuning betrokken. De Aanbieder maakt hier in samenwerking met de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) afspraken over.
- 11** De Aanbieder evalueert regelmatig, ten minste 1 x per 6 maanden, samen met de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) of de Ondersteuning nog afgestemd is op de wensen, behoeften, mogelijkheden van de Cliënt. De Aanbieder maakt hier in samenwerking met de Cliënt (en/of de betrokken Mantelzorger) afspraken over.
- 12** De afspraken van de eisen 9, 10 en 11 worden vastgelegd in het Ondersteuningsplan van de Cliënt.
- 13** De Aanbieder werkt mee aan een Driegesprek (met de Cliënt en/of de betrokken Mantelzorger én Casemanager Wmo/Specialist) over de invulling van het ondersteuningsplan, indien de Casemanager Wmo/Specialist of de Cliënt dat wenst.
- 14** De Aanbieder gaat bij de uitvoering van de Ondersteuning uit van de mogelijkheden van de Cliënt. Het accent ligt niet op de beperking van de Cliënt, maar op stabilisatie en herstel: Dit betekent dat de Ondersteuning gericht is op mogelijkheden, veerkracht, vitaliteit en zingeving van de Cliënt. Bij het leveren van de Ondersteuning sluit de Aanbieder aan op het begrip positieve gezondheid.
- 15** De Aanbieder vult de Ondersteuning op maat in. Dit houdt in dat de Aanbieder, waar nodig, meebeweegt met de behoefte, wensen en persoonlijke situatie van de Cliënt. De Aanbieder handelt integer, geeft vertrouwen en past zijn werkwijze aan op basis van veranderingen in de situatie van de Cliënt.
- 16** Wanneer de Aanbieder signaleert dat de behoefte of wensen van de Cliënt niet meer overeen komen met het ondersteuningsaanbod van de Aanbieder, dan bespreekt de Aanbieder dit met de Cliënt. De Aanbieder betreft daarin de mogelijkheid van een andere passende Aanbieder of voorziening. Indien nodig signaleert de Aanbieder dit bij de Casemanager Wmo/Specialist van de Gemeente.
- 17** De Aanbieder is transparant naar de Cliënt en beschikt ten behoeve van de Cliënt over een overzicht van (ten minste) de volgende onderwerpen:

  1. De inhoud en invulling van de Ondersteuning;
  2. De rechten en plichten van de Cliënt (waaronder informatie over de klachtenregeling, vertrouwenspersoon, privacyregeling en Cliëntenraad) en,
  3. De mogelijkheid van onafhankelijke Cliëntondersteuning.

- 18 De Aanbieder informeert de Cliënt voorafgaand aan de levering van de Ondersteuning (ten minste) over de informatie zoals beschreven in eis 17.
- 19 De Aanbieder communiceert adequaat, op laagdrempelige en respectvolle wijze met de Cliënt.
- 20 De Aanbieder wijst een vaste contactpersoon aan voor de Cliënt en werkt zoveel mogelijk met vaste ondersteuner(s) voor de Cliënt.

### Passende en effectieve Ondersteuning

- 21 De Aanbieder zet een verantwoorde mix van Professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in. De Aanbieder hanteert daarbij een optimale balans in de inzet van Professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
- 22 De Aanbieder stimuleert een passende inzet van vrijwilligers, Mantelzorgers en ervaringsdeskundigen. Er is door de Aanbieder vastgelegd welke werkzaamheden en taken ze mogen uitvoeren met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving.
- 23 De inzet van vrijwilligers is conform het keurmerk 'Goed geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).
- 24 De Aanbieder dient in het bezit te zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) per personeelslid en andere personen die beroepsmatig persoonlijk met Cliënten in contact komen. Telefonisch contact wordt hier niet onder begrepen. De VOG mag op het moment dat de betrokkene in dienst treedt of gaat werken niet ouder zijn dan 3 maanden. De VOG mag voor personeel dat al in dienst is c.q. al werkzaamheden uitvoert, niet ouder zijn dan 4 jaar.
- 25 De Aanbieder voert zijn Dienstverlening in het kader van deze Opdracht uit met ter zake kundig en voldoende gekwalificeerde Professionals die tenminste worden gehonoreerd overeenkomstig de betreffende cao's zoals:
  1. cao VVT (verpleeg-, verzorgingshuizen, thuiszorg en jeugdgezondheidszorg),
  2. cao GHZ (gehandicaptenzorg),
  3. cao GGZ (geestelijke gezondheidszorg),
  4. cao Social Work, en
  5. cao Jeugdzorg.
- 26 De door of namens de Aanbieder in te zetten Professional met direct cliëntcontact, zowel medewerkers in loondienst als medewerkers niet in loondienst, zijn geselecteerd op en beschikken over tenminste de volgende competenties:
  1. Servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling;
  2. Goede sociale en communicatieve vaardigheden;
  3. Goede kennis van de MWA;
  4. Goede kennis van de sociale kaart van Den Haag;
  5. Goede beheersing van de Nederlandse taal, en
  6. Kennis van de actuele stand van relevante wet- en regelgeving, regels en voorwaarden.

- 27** De Professional van de Aanbieder die (complexe) Casusregie en/of Procesregie voert, bezit ten minste over de volgende competenties:
1. Overstijgend kunnen handelen,
  2. Probleemanalyse kunnen uitvoeren, en
  3. Coördinerende taken kunnen uitvoeren.
- 28** De Aanbieder maakt gebruik van erkende effectieve interventies en methodieken.
- 29** De Aanbieder biedt Ondersteuning in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de meest actuele professionele standaard en bijbehorende beroepscode en richtlijnen. Wanneer er een kwaliteitsstandaard bestaat, moet de Ondersteuning in beginsel volgens die standaard worden verleend. Bij afwijkingen die de Aanbieder nodig acht, dienen deze te worden gemotiveerd en uitgelegd.
- 30** Aanbieder vernieuwt en verbetert aantoonbaar continue zijn eigen ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de Ondersteuning wordt verleend met het oog op een doelmatige en doeltreffende Ondersteuning in het kader van deze Opdracht. De Aanbieder kan hierbij innovatieve combinaties maken en gebruik maken van technologie.
- 31** De Aanbieder zet actief in op de deskundigheidsbevordering van de Professional, met ten minste een actueel (na)scholingsplan.
- 32** De Aanbieder houdt rekening met de pluriformiteit van de samenleving. Dit betekent dat Professionals affiniteit hebben met verschillende doelgroepen en kunnen omgaan met culturele achtergronden, levensbeschouwelijke verschillen, verschillen in leeftijd, en seksuele geaardheid. Ook bevordert de Aanbieder de inclusie van zijn Dienstverlening en in zijn organisatie conform de doelstellingen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/23/vn-verdrag-inzake-de-rechten-van-personen-met-een-handicap>).
- 33** De Aanbieder hanteert bij de uitvoering van de Ondersteuning het principe van Goed hulpverlenerschap.

### Randvoorwaarden

- 34** De Aanbieder heeft een vastgestelde klachtenregeling, voor de afhandeling van klachten van Cliënten ten aanzien van gedragingen van de Aanbieder jegens een Cliënt, en ten aanzien van gedragingen van de Cliënt jegens de Aanbieder.
- 35** De Aanbieder biedt Cliënten de mogelijkheid om medezeggenschap te voeren op de te nemen besluiten en wijzigingen over o.a. de inhoud en uitvoering van de Ondersteuning, welke redelijkerwijs voor de Cliënt van belang zijn.
- 36** De Aanbieder stelt een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vast, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan, die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De Aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode in zijn organisatie.

- 37 De Professional voert altijd stap 1 (Kindcheck) van de meldcode (eis 36) uit in het geval dat de Professional vermoedt dat de situatie van zijn Cliënt mogelijk risico's oplevert voor kinderen die van hem afhankelijk zijn.
- 38 De Aanbieder doet bij de Toezichthouder Wmo onmiddellijk melding van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden via: <https://www.ggdhaaglanden.nl/inspecties/toezicht-wmo.htm>
- 39 De Aanbieder doet bij de Toezichthouder Wmo onmiddellijk melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening via: <https://www.ggdhaaglanden.nl/inspecties/toezicht-wmo.htm>
- 40 De Aanbieder meldt vermoedens van misbruik, oneigenlijk gebruik of fraude door Cliënten, Mantelzorgers of Professionals van een Wmo-voorziening onmiddellijk bij de Gemeente via [meldzorgmisbruik@denhaag.nl](mailto:meldzorgmisbruik@denhaag.nl).
- 41 De Aanbieder informeert de Gemeente (contract- en relatiemanagement) actief over een lopend onderzoek van de inspectie.
- 42 De Aanbieder respecteert en geeft invulling aan de Zorgbrede Governance Code.
- 43 De Aanbieder werkt conform de landelijke en meeste recente versie van de 'Handreiking zelfmoordpreventie voor de sociaaleconomische sector' (stichting 113) en werkt bij een vermoeden van mogelijke suïcideplannen conform de uitgangspunten van deze handreiking.
- 44 De Aanbieder levert actief een bijdrage aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gehele keten om ervoor te zorgen dat niemand tussen wal en schip valt. De Aanbieder is (mede) verantwoordelijk voor een solide en sociaal vangnet voor kwetsbare Inwoners.
- 45 De Aanbieder heeft een individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid in de keten voor de houdbaarheid van het financiële stelsel van de Wmo.
- 46 De Aanbieder signaleert zorgwekkende veranderingen ten aanzien van de leefomgeving en de sociale omgeving van de Cliënt, bijvoorbeeld vervuiling, verwaarlozing, eenzaamheid, overbelasting van het netwerk (Mantelzorgers etc.) en meldt deze tijdig bij de Casemanager Wmo/Specialist van de Gemeente, na de Cliënt hierover te hebben geïnformeerd.  
Als de professional geen toestemming krijgt en zich toch zorgen maakt, dan maakt deze een afweging of hij het toch gaat melden. Dat kan op basis van conflict van plichten.
- 47 De Aanbieder is en blijft volledig verantwoordelijk voor de Dienstverlening en de kwaliteit van de Dienstverlening aan de Cliënt.
- 48 De aanbieder heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle cliënten die daarvoor in aanmerking komen, ongeacht persoonlijk situatie, achtergrond, afkomst, leeftijd en/of gezinssamenstelling van de cliënt, tenzij hij hiervoor zwaarwegende redenen heeft (bijvoorbeeld wanneer het principe van Goed hulpverlenerschap in het geding komt). Het is aan de aanbieder om af te wegen of bij het aannemen van een cliënt terwijl 'de caseload van de begeleiders vol zit' het principe van goed hulpverlenerschap in het geding komt.

De aanbieder moet deze reden beargumenteerd met de gemeente (CRM) bespreken, voordat de aanbieder daadwerkelijk een cliënt kan weigeren.

Daarnaast kan een aanbieder met de cliënt en de betrokken casemanager WMO /Specialist bespreken in het geval dat de aanbieder denkt dat hij geen ondersteuning kan leveren vanwege een specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

## Overige eisen

### Contract- en relatiemanagement

- 49 De Aanbieder geeft bij Aanmelding ten minste één vast contactpersoon op aan de Gemeente (contract- en relatiemanagement) die gedurende de contractperiode voor de Gemeente het aanspreekpunt is voor alle zaken in het kader van het contract. Als deze contactpersoon wijzigt, dan stelt de Aanbieder de Gemeente hiervan onmiddellijk op de hoogte.
- 50 De Aanbieder neemt (kosteloos) deel aan periodieke gesprekken in het kader van contract- en relatiemanagement. Deze gesprekken vinden in principe per kwartaal plaats. Indien de Gemeente hiertoe aanleiding ziet, zal de frequentie van gesprekken lager of hoger zijn.
- 51 De Aanbieder communiceert uitsluitend na toestemming van de Gemeente (contract- en relatiemanagement) met derden over de afspraken met de Gemeente over de Opdracht.
- 52 De Aanbieder werkt, als partner, met de Gemeente aan de doorontwikkeling en transformatieopgave van de Wmo. Gedurende de looptijd van de overeenkomst gaat de Gemeente over deze strategische opgaves in dialoog met Aanbieders. Zowel één op één met de Aanbieder als in gezamenlijkheid zodat er in ketenverband wordt samengewerkt. Van de Aanbieder wordt verwacht dat hij hier aan deelneemt.
- 53 De Aanbieder neemt deel aan een kennismakingsgesprek met de Gemeente in het kader van contract- en relatiemanagement en verstrekt daarbij de noodzakelijke informatie over de aangeboden Dienstverlening.

### Monitoring, sturing en verantwoording

- 54 De Aanbieder werkt mee aan periodieke kwaliteitsmetingen van de Gemeente en informeert, wanneer nodig, de Cliënt over de gang van zaken bij een kwaliteitsmeting.
- 55 De Aanbieder kent de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Aanbieder niet alleen als sturingsinstrument van de Gemeente gezien, maar de Aanbieder onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
- 56 De Aanbieder voert een deugdelijke administratie die een juist en volledig inzicht geeft in haar werkzaamheden en haar financiële aangelegenheden.
- 57 De Aanbieder dient uitvoering te geven aan de werkwijze van de Gemeente op het gebied van financiële verantwoording en control, zoals beschreven in het Handboek. De Gemeente

conformeert zich hierbij aan de meest actuele versie van het landelijke algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet.

## Administratie en gegevensuitwisseling

- 58** De Aanbieder maakt integraal gebruik van de meest actuele versie van de landelijk gedefinieerde administratieve- en informatiestandaarden voor het i-Wmo berichtenverkeer. Nadere invulling van afspraken daarover zijn opgenomen in het Administratieprotocol.
- 59** De Aanbieder dient het berichtenverkeer plaats te laten vinden via Vecozo.
- 60** De Aanbieder dient voor de uitwisseling van (persoons)gegevens, zoals het Ondersteuningsplan, gebruik te maken van Zorgmail.

## Eisen overgang 2019-2020

- 61** Aanbieder geeft, indien van toepassing, uitvoering aan de Overgangsregeling.
- 62** Aanbidders die vanaf 1 januari 2020 toegelaten worden tot de Raamovereenkomst hebben een overleg- en inspanningsverplichting met betrekking tot overname van Professionals van Aanbidders die vanaf 1 januari 2020 niet worden toegelaten, maar tot 1 januari 2020 nog wel een Raamovereenkomst of subsidierelatie m.b.t. de uitvoering van deze Opdracht hebben. Deze verplichting tot overleg geldt ook voor situaties, waarbij een tussentijdse ontbinding dan wel beëindiging van de Raamovereenkomst van een Opdrachtnemer op gerede gronden plaatsvindt.

## Duurzaamheid

- 63** De Aanbieder beschikt over een mobiliteitsplan dat de in te zetten Professionals stimuleert om gebruik te maken van de fiets of het openbaar vervoer om bij de Cliënten te komen. Het mobiliteitsplan gaat ook in op het stimuleren van duurzame mobiliteit door leidinggevenden, kantoorpersoneel en management.

## Perceel 3

### Cliënt centraal

- 3-64** De Aanbieder is verantwoordelijk voor een prettig leefklimaat in de groep en past de inzet van professionals aan op de groepsgrootte, de dynamiek en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Daartoe moet de Aanbieder beheersingsmaatregelen nemen.
- 3-65** De Aanbieder biedt activiteiten aan die passend zijn bij de groep en stemt de activiteiten af op:
  - De problematiek van de cliënt;

- De doelen en te bereiken resultaten van de cliënt;
- De wensen en interesses van de cliënt;
- De ontwikkelingsmogelijkheden en eigen kracht van de cliënt;
- Het denkniveau, tempo en de levensfase van de cliënt.

De Aanbieder heeft hierbij aandacht voor zowel de individuele cliënt als de gezamenlijke behoefte van de groep.

- 3-66** De Ondersteuning van de Aanbieder is aantoonbaar gericht op het behouden of vergroten van de Zelfredzaamheid en participatie, of het vertragen van de achteruitgang daarin. Hierbij heeft de Aanbieder aandacht voor het toeleiden van de Cliënt naar onderwijs, het behalen van een startkwalificatie en/of (vrijwilligs)werk. De Aanbieder weet met welke partijen hij hiervoor moet samenwerken.

### Passende en effectieve ondersteuning

- 3-67** De door of namens de Aanbieder in te zetten professionals beschikken voor de uitvoering van de Ondersteuning binnen Perceel 3, afhankelijk van de taken waarop ze worden ingezet, over de volgende functie- en opleidingseisen: MBO-niveau 3-4 of HBO gerelateerd aan de taken die door de betreffende professional worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld:
- Vitaliteitsbegeleider,
  - Begeleider specifieke doelgroepen,
  - Sociaal Pedagogisch Werk (SPW),
  - Social Work (SW),
  - Sociaal Verpleegkundige (SV),
  - Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige (SPV),
  - Orthopedagogiek of gelijkwaardig.
- 3-68** De door of namens de Aanbieder in te zetten professionals met direct cliëntcontact of een regiefunctie:
- hebben inzicht in gehandicaptenzorg, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg;
  - kunnen methodisch werken in multidisciplinair verband;
  - kunnen omgaan met verward gedrag, agressie, emotie, verslaving en multi-problematiek, en;
  - kunnen het netwerk van de Cliënt, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen inschakelen.
- 3-69** De Aanbieder werkt met andere Opdrachtnemers (en andere organisaties) samen om de dagbesteding van de cliënt zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de wensen, behoeften en (ontwikkelings)mogelijkheden.
- 3-70** Waar mogelijk wordt het activiteiten aanbod in samenwerking met/bij lokale vrijwilligersorganisaties en Algemene voorzieningen (bijvoorbeeld sportclubs, culturele instellingen en verenigingen) vormgegeven.

### Randvoorwaarden

- 3-71** De Aanbieder beschikt over één of meer locaties (in de regio Haaglanden) voor het leveren van dagbesteding. De Aanbieder overlegt, bij aanmelding, informatie over alle voor de Wmo beschikbare dagbestedingslocaties aan de gemeente via het invulformat beschikbaarheidseis huisvesting Dagbesteding (Bijlage 14).

- 3-72** De Aanbieder zorgt ervoor dat de locatie(s) voor dagbesteding geschikt zijn voor en afgestemd zijn op de cliënt, zijn problematiek, de ontwikkelingsmogelijkheden en de activiteiten.
- 3-73** De dagbesteding mag niet op een locatie met alleen een woonbestemming plaatsvinden.
- 3-74** De Aanbieder streeft er naar de in te zetten locaties, en in het bijzonder de ruimten voor de Cliënt(en), zoveel mogelijk toegankelijk te maken voor mensen met een fysieke beperking.
- 3-75** Een door de Aanbieder op te zetten nieuwe locatie voldoet tenminste aan de wettelijke vereisten en de publiekrechtelijke normen van het ITS keurmerk (basis) of gelijkwaardig.
- 3-76** De Aanbieder past het Bouwbesluit toe.
- 3-77** De Aanbieder informeert de gemeente (contract- en relatiemanagement) zo spoedig mogelijk en uiterlijk 3 maanden van tevoren over het wijzigen (bijv. verhuizen, stopzetten of toevoegen) van een dagbestedingslocatie via het invulformat beschikbaarheidseis huisvesting Dagbesteding. Een locatie mag alleen in gebruik genomen worden na goedkeuring van de gemeente (Bijlage 14).
- 3-78** De Aanbieder zorgt ervoor dat de cliënt (al dan niet met hulp van het netwerk) gestimuleerd en ondersteund wordt tijdig klaar te zitten voor Wmo-vervoer vanuit huis (woonlocatie) naar de dagbestedingslocatie.
- 3-79** De Aanbieder zorgt ervoor dat de Cliënt tijdig klaar zit voor Wmo-vervoer op de met de vervoerder afgesproken plek vanuit de dagbestedingslocatie naar huis.
- 3-80** De Aanbieder onderhoudt hierover rechtstreeks contact met de vervoerder indien er onverhoopt van de gemaakte afspraken afgeweken wordt.
- 3-81** De Aanbieder meldt klachten over de vervoerder aan de gemeente (contract- en relatiemanagement).
- 3-82** De Aanbieder verstrekt de noodzakelijke informatie die de Wmo vervoerder nodig heeft voor het invullen van het vervoersplan, voor zover dat kan binnen de geldende wet- en regelgeving.
- 3-83** Afspraken over en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en duidelijk voor hulpverleners en cliënten, rekening houdend met beperkingen van de Cliënt en bijbehorende risico's.
- 3-84** De Aanbieder betaalt Cliënten niet voor aanwezigheid op de geleverde dagbesteding, tenzij dit in bijzondere situaties nadrukkelijk de zelfstandigheid/zelfredzaamheid van de Cliënten vergroot. Deze betalingen zijn altijd na toestemming van de Gemeente.

- 3-85 De Aanbieder mag een maaltijd aan cliënten aanbieden tijdens de dagbesteding en hier een redelijke bijdrage (maaltijdvergoeding) van de deelnemers voor vragen.
- 3-85a De Aanbieder dient voor Cliënten, op werkdagen (ma t/m vrij) gedurende het hele jaar minimaal van 8.00 uur tot 17.00 uur (telefonisch) bereikbaar te zijn.

## Opties

### 1 Jeugdigen

- 3-86 Als de Aanbieder ondersteuning biedt aan Jeugdigen, dan is het kwaliteitsregime van de Jeugdwet van toepassing (zie hoofdstuk 4 van de Jeugdwet). De Aanbieder valt in dat geval onder het toezicht van de landelijke Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- 3-87 De Aanbieder verleent verantwoorde ondersteuning, waaronder wordt verstaan ondersteuning van goed niveau, cliëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de Jeugdige.
- 3-88 De Aanbieder voldoet aan de Norm van de verantwoorde werktoedeling.
- 3-89 De Aanbieder bouwt in de ondersteuning voort op het toekomstplan dat de Jeugdige met zijn Jeugdhulpaanbieder heeft gemaakt. Als de Jeugdige nog geen toekomstplan heeft, dan maakt de Aanbieder deze met de Jeugdige.
- 3-90 De Aanbieder ondersteunt de Jeugdige bij de overgang van jeugd naar volwassenheid, waarbij de Jeugdige ten minste wordt ondersteund volgens **The Big 5!**:  
*The big 5!:* Het ondersteunen van de Jeugdige in de overgang van jeugd naar volwassenheid, waarbij de Aanbieder op basis van een toekomstplan met de Jeugdige werkt aan een veilige woonomgeving, toeleiding naar passende dagbesteding, financiële zelfstandigheid, een volwassene op wie de Jeugdige kan terugvallen en een (klein) Sociaal netwerk.
- 3-91 De Aanbieder zorgt ervoor dat de Jeugdige kan rekenen op een vaste ondersteuner: een stabiele, steunende, positieve factor in zijn leven. De ondersteuner geeft vertrouwen en stimuleert Eigen regie(voering).
- 3-92 De Aanbieder werkt nauw samen met de netwerkpartners in de stad. De Aanbieder heeft daartoe onder meer korte lijnen met het school maatschappelijk werk (SMW) van het opleidingsinstituut waar de Jeugdige bekend is, de service punten arbeid (SPA's) en het jongeren perspectief fonds (JPF).
- 3-93 De Aanbieder heeft kennis van de wet- en regelgeving waar de Jeugdige in de overgang van jeugd naar volwassenheid mee te maken krijgt. De Aanbieder maakt daarbij gebruik van de checklist 'Regel je shit!', waarin is opgenomen wat een Jeugdige moet regelen als hij 18 jaar wordt. Zie <https://ijphaaglanden.nl/themas/18-checklist/>.
- 3-94 De Aanbieder dient aangesloten te zijn op en te werken met de Regionale verwijsindex Haaglanden (en daarmee ook de landelijke verwijsindex).