

Programma van Eisen Beschermd wonen 2022-2023

In deze bijlage vindt u de eisen waaraan de dienstverlening dient te voldoen. Indien u niet akkoord gaat of niet volledig bent, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de inkoopprocedure.

Specifieke eisen ten aanzien van Beschermd wonen

1. Toezicht en begeleiding zijn 24 uur per dag aantoonbaar toegankelijk voor cliënten van Beschermd woonvoorzieningen.
2. De begeleiding is:
 - aantoonbaar (via beschreven profielen in de "bijlage organisatie- en productbeschrijving") multidisciplinair, zoveel als mogelijk aangevuld met ervaringsdeskundigheid.
 - gericht op bevorderen eigen kracht
 - specifiek deskundig met betrekking tot deze doelgroep,
 - gericht op samenwerking met (informeel) netwerk en voorliggende voorzieningen in de wijk
 - gericht op ontwikkeling van de cliënt zodanig dat hij op alle leefgebieden in staat is volledig of zo goed als mogelijk deel te nemen aan de samenleving.
3. Opdrachtnemer is bekend met het regionale zorglandschap Beschermd wonen en maatschappelijke opvang/Oggz en is bereid samen te werken met relevante ketenpartners.
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met specialistische en/of crisiszorg, indien (tijdelijk) terugval van de cliënt plaatsvindt.
5. Onderdeel van het ondersteuningsplan is een (zinvolle) dagbesteding, afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt en gericht op de Wmo-doelen (arbeids)participatie en zelfredzaamheid. Opdrachtnemer borgt dat hieraan wordt voldaan.
6. 24 uren bereikbaarheid voor ketenpartners (zoals politie, woningcorporatie etc.)
7. Er is sprake van verschillende ondersteuningsarrangementen Beschermd wonen, waarbij de ondersteuning per intensiteit toeneemt. Bij de beoordeling van de zorgzwaarte maakt de gemeente nog gebruik van de ZZP C GGZ profielen van de NZA (ZZP 3C t/m 6C GGZ). Voor een uitgebreide omschrijving van deze ZZP profielen verwijzen we u naar de "Bijlage "Zorgzwaartepakketten".

Dienstverleningseisen

8. De regie op de hulpverlening ligt in eerste en laatste instantie bij de cliënt, tenzij deze hier niet toe in staat is, in dat geval wordt de wettelijk vertegenwoordiger betrokken. Mantelzorger en/of netwerk worden betrokken bij de vormgeving van ondersteuning. Zo nodig wordt gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.
9. Opdrachtnemer zet in op het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid; wat kan iemand wel ondanks aanwezige beperkingen. Indien wenselijk gebeurt dit tezamen met andere opdrachtnemers en informele ondersteuningsnetwerken.
10. Opdrachtnemer werkt aan versterking en behoud van het netwerk van de cliënt.
11. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat cliënt zich zo spoedig mogelijk als woningzoekende inschrijft in ten minste de regio waar cliënt weer zelfstandig wil gaan wonen en/of daar ingeschreven blijft.
12. Opdrachtnemer meldt aan opdrachtgever wanneer de lokale infrastructuur en algemene voorzieningen versterkt of verbeterd dienen te worden.
13. Opdrachtnemer werkt samen met hulpverleners en netwerkpartners die betrokken zijn bij de cliënt, waar nodig conform de werkwijze 1Gezin-1Plan-1Regisseur. Dit betekent afstemming met de gemeenten over de aangeboden dienstverlening, terugkoppeling van bevindingen en resultaten en signaleren van knelpunten die mogelijk door andere partners moeten worden opgepakt.
14. Opdrachtnemer biedt waar mogelijk passende ondersteuning aan in de nabije omgeving van cliënt (Beschermd thuis), gebruik makend van de lokale (sociale) infrastructuur, algemene voorzieningen en vrijwilligerswerk.
15. Er is sprake van zo minimaal mogelijke vervoersbewegingen voor cliënt om de benodigde ondersteuning te ontvangen.

16. Dienstverlening is gericht op uitstroom en duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Blijkt of lijkt uitstroom binnen een periode van 3 jaar niet mogelijk, dan wordt in principe toegeleid naar de Wet Langdurige Zorg.
17. Daar waar mogelijk en noodzakelijk zet opdrachtnemer lichtere woonvormen en/of begeleiding in en meldt dit bij opdrachtgever.
18. Bij de benadering en behandeling van cliënt en/of de in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van cliënt en gezin.
19. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de gemeente en andere relevante actoren.
20. Opdrachtnemer koppelt voortgang van de dienstverlening terug aan de gemeente conform de dienstverleningsopdracht.
21. Opdrachtnemer informeert de gemeente zo vroeg mogelijk wanneer de continuïteit van de dienstverlening in gevaar dreigt te komen. Indien de continuïteit van de dienstverlening door opdrachtnemer in redelijkheid niet gevegd kan worden, verstrekt opdrachtnemer alle relevante informatie die de gemeente nodig heeft om, in samenspraak met de zorgaanbieder, vervangende dienstverlening te kunnen inzetten.
22. Aanvullingen of wijzigingen van de dienstverleningsopdracht kunnen alleen in overleg met de gemeente en na instemming van de gemeente tot stand komen.
23. Opdrachtnemer draagt er in de laatste fase van de dienstverlening zorg voor om afspraken te maken over nazorg of eventuele vervolghulp, in de vorm van een integraal plan gericht op alle relevante leefgebieden. Hierbij voert de opdrachtnemer overleg met de gemeente.
24. Wanneer een cliënt de dienstverlening bij een andere opdrachtnemer gaat afnemen dan dient de nieuwe opdrachtnemer een "warme overdracht" van informatie en contacten van de cliënt te organiseren. De huidige opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.
25. Opdrachtnemer start de dienstverlening in overleg met de cliënt en bij overeenkomstige voorkeur van de cliënt zo snel mogelijk na het ontvangen van de dienstverleningsopdracht.
26. Indien opdrachtnemer de te verlenen ondersteuning niet of niet tijdig kan bieden, dan neemt opdrachtnemer direct contact op met de gemeente. Gemeente informeert de cliënt over opdrachtnemers die de dienstverlening wel tijdig en volledig kunnen leveren.
27. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding. Indien er zich ontwikkelingen voordoen die invloed kunnen hebben op de gemaakte afspraken dan informeert opdrachtnemer onmiddellijk opdrachtgever.
28. Wanneer een cliënt tijdelijk 'uit zorg' geplaatst wordt (bijvoorbeeld i.v.m. opname in een kliniek), stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan op de hoogte.

Eisen aan het dienstverleningsproces

Start dienstverleningsproces

29. De dienstverlening start **nadat** opdrachtnemer een dienstverleningsopdracht van de gemeente heeft ontvangen. Alleen opdrachten die hier aan voldoen worden vergoed. Dit geldt niet voor crisis. In het geval van crisis verstrekt opdrachtgever de dienstverleningsopdracht achteraf.
30. De gemeente stelt een ondersteuningsplan op. Op basis van dit ondersteuningsplan stelt opdrachtnemer een uitvoeringsplan op, samen met de cliënt.
31. Het uitvoeringsplan voldoet aan de wettelijke vereisten en bevat de werkafspraken tussen cliënt (individu of gezin) en opdrachtnemer en is daarmee een concrete, integrale uitwerking van het ondersteuningsplan.
32. Uitvoering van de dienstverlening vindt plaats conform het ondersteuningsplan en het daaruit voortvloeiende uitvoeringsplan.
33. Als opdrachtnemer niet direct plaats heeft voor cliënt, wordt door opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt, passende overbruggingszorg geboden.
34. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever direct op de hoogte als hij zelf geen geschikte dienstverlening of passende overbruggingszorg kan leveren. Opdrachtnemer werkt actief mee aan het zoeken van een geschikt alternatief.
35. Indien opdrachtnemer verbetervoorstellen heeft over de in te zetten dienstverlening over het ondersteuningsplan dan bespreekt opdrachtnemer deze voorstellen met de gemeente. De gemeente neemt een besluit over deze voorstellen.

Beëindiging dienstverleningsproces

36. Een dienstverleningsopdracht eindigt op navolgende wijze:

- Door het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht bepaalde einddatum.
- Door het bereiken van (een deel van) de gestelde doelen in het ondersteuningsplan en uitstroom mogelijk is.
- Door verhuizing of overlijden van de cliënt.
- Door schriftelijke opzegging door opdrachtgever, om haar moverende redenen.
 - Opdrachtgever neemt hierbij een opzegtermijn van één maand in acht, waarbij in overleg met opdrachtnemer besloten kan worden om de dienstverleningsopdracht eerder te laten eindigen.

Rol gemeente en opdrachtnemer

37. Opdrachtgever voert de regie over het proces. Opdrachtnemer voert de regie over de casus.
38. De zorgaanbieder van keuze functioneert als hoofdaannemer. Vindt dagbesteding elders plaats, of wordt in afwachting van plaatsing tijdelijke overbruggingszorg door een andere zorgaanbieder geboden, dan wordt dit onderling geregeld. De gemeente financiert in principe alleen de hoofdaannemer. De hoofdaannemer financiert een eventuele onderaannemer.

Wet- en regelgeving

39. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan de geldende wet- en regelgeving en alle door de wetgever en opdrachtgever opgestelde onderliggende regelgeving en beleidsregels.
40. Opdrachtnemer handelt conform de Handreiking landelijke toegang Beschermd wonen.
41. Opdrachtnemer handelt conform de Kwaliteitseisen Beschermd wonen en Maatschappelijke Opvang, die in 2016 in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten is ontwikkeld.
42. Als er nieuwe omstandigheden en/of wetswijzigingen zijn die een effect hebben op de invulling van de raamovereenkomst, dan behoudt opdrachtgever (bij wet) zich de mogelijkheid voor om de raamovereenkomst te wijzigen of te ontbinden.

Eisen aan communicatie

43. Opdrachtnemer stelt maximaal één vast contactpersoon en één vaste vervanger beschikbaar voor opdrachtgever.
44. Opdrachtnemer informeert cliënt goed over de rechten en plichten van cliënt. Bijvoorbeeld: ondersteuningsplan, inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, privacy, eigen bijdragen, klachten, schadevergoeding en cliëntenvertegenwoordiging.

Financiële eisen

Tarieven

45. De door opdrachtgever gestelde tarieven zijn all-in tarieven inclusief alle kosten voor de uitvoering van de dienstverlening, afschrijvingslasten voor huisvesting en inventaris en inclusief loon- en prijsontwikkelingen.
46. In principe zijn tarieven exclusief vervoer.
47. Opdrachtgever beoordeelt jaarlijks of indexatie van de tarieven wordt toegepast.

Facturering en betaling

48. U kunt een declaratieperiode hanteren van 1 maand. De eerste periode 2022 start op 1 januari 2022.
49. Opdrachtnemer dient de declaraties in binnen veertien dagen na het verstrijken van de factureringsperiode.
50. Elke declaratie is gespecificeerd naar de vereiste indeling volgens de productcodetabel iWmo 2.0. U vindt deze indeling per product in de bijlage Appendix.
51. De declaratie wordt elektronisch ingediend via het landelijke gegevensknooppunt (voorheen Vecozo). Het uitwisselingsformaat van de declaraties voldoet aan de landelijk vastgestelde standaarden iWMO (op basis van STUF XML). Declaraties die op een andere wijze zijn aangeleverd worden niet in behandeling genomen.

52. Opdrachtgever betaalt de declaratie binnen een termijn van dertig kalenderdagen, nadat de opdrachtgever de declaratie heeft ontvangen, mits de declaratie overeenkomt met de afgegeven dienstverleningsopdrachten, onverminderd haar recht om declaraties te corrigeren of terug te vorderen.
53. Alle gegevens van de digitale declaratie van het gegevensknooppunt moeten ingevuld zijn. Indien de gegevens op de declaraties onvolledig ingevuld zijn, worden de declaraties niet in behandeling worden genomen. Indien opdrachtgever een of meer declaratieregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de declaratie in overleg gaan met opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een declaratie of declaratieregels mag opdrachtgever de betaling opschorten.
54. De controle van de declaraties vindt plaats door toetsing of voldaan is aan de eisen voor toeleiding. Dit betekent dat er alleen betaling plaatsvindt op basis van een geldige beschikking en dienstverleningsopdracht.
55. Opdrachtnemer brengt uitsluitend en alleen de vastgestelde tarieven conform de bijlage Appendix voor direct aan Cliënt toewijsbare geleverde zorg in rekening.
56. Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, de ten onrechte gedeclareerde bedragen en reeds uitbetaalde declaraties terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente.
57. Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, gedeclareerde prestaties die niet voldoen aan hetgeen afgesproken in deze raamovereenkomst, niet uit te betalen/ terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente.
58. Betaling geschiedt op basis van daadwerkelijk en rechtmatig geleverde zorg. Aan het eind van het jaar legt opdrachtnemer een accountantsverklaring over, waaruit blijkt dat de gefactureerde dienstverlening ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De daadwerkelijke geleverde dienstverlening is gebaseerd op dienstverleningsopdrachten die door opdrachtgever zijn.

Eigen bijdrage

59. Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 4 weken na afloop van elke 4 wekelijkse periode, de door het CAK vereiste gegevens van de cliënten aan bij het CAK (conform CAK format en interface), indien van toepassing. Als dit niet op tijd kan worden uitgevoerd, informeert opdrachtnemer direct de gemeente en haar cliënten over het niet (op tijd) kunnen innen van de eigen bijdrage door het CAK.
60. Opdrachtgever heeft het recht gedeclareerde uren af te keuren bij de factuurcontrole wanneer deze niet binnen 4 weken zijn doorgegeven aan het CAK.
61. Voor elke cliënt gerelateerde opgave op regelniveau waaraan het CAK geen goedkeuring verleent en opdrachtgever daarvoor kosten in rekening brengt, is opdrachtnemer verplicht deze kosten gelijk in mindering op de factuur of in mindering op de volgende factuur te brengen.

Klachtenregeling

62. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van de klachten.

Evaluatie

63. Minimaal twee keer per jaar vindt door opdrachtgever een financiële evaluatie plaats, eenmaal een inhoudelijke evaluatie van opdrachtnemer geleverde prestaties op basis van de managementrapportages en van de door opdrachtnemer geleverde kwaliteit.
64. De resultaten van deze evaluatie kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde uitgangspunten en/of afspraken met opdrachtnemer worden herzien. De resultaten van de evaluaties vormen, na de vaste contractduur van één jaar, mede de input voor de optionele verlenging en/of voor het besluit tot het aangaan van een nieuwe raamovereenkomst.
65. De financiële rapportage bevat informatie over de in het betreffende halfjaar geleverde aantal dagen/dagdelen per product en de gedeclareerde kosten per categorie;
66. De aanlevermomenten van de financiële rapportage zijn:
 - 3e week van juli van het jaar
 - 3e week van januari van het daaropvolgend jaar.

67. Aanvullend op de managementrapportage levert opdrachtnemer de gemeente jaarlijks verantwoordingsinformatie en een accountantsverklaring aan. Nadere informatie hierover zal jaarlijks door de gemeente worden aangeleverd.
68. De inhoudelijke managementrapportage wordt voor 1 oktober aangeleverd en bevat tenminste informatie over de volgende gegevens:
- aantal cliënten per product;
 - ontwikkelingen m.b.t. cliënten (instroom/uitstroom, zwaarte problematiek);
 - de gemiddelde verblijfsduur;
 - de geboden overbruggingszorg;
 - wachtlijst en eventuele vrije plekken;
 - ontwikkelingen m.b.t. dagbesteding
 - trends, knelpunten, verbeterpunten, innovatieve ontwikkelingen
 - ontwikkelingen kwaliteit
 - klachten
 - cliënttevredenheid.
69. Het is opdrachtgever toegestaan om de dienstverlening van de opdrachtnemer te (laten) evalueren onder de cliënten. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
70. De gemeente kan met de cliënt de voortgang van de geleverde zorg evalueren. Hieraan werkt opdrachtnemer mee.

Ontwikkeling en innovatie

71. Opdrachtnemer werkt proactief mee aan doorontwikkeling/innovatie van het Beschermd Wonen aanbod. Dit betekent dat de dienstverlening zoals genoemd in de raamovereenkomst gedurende de looptijd kan wijzigen.
72. Opdrachtnemer neemt deel aan de lopende innovatieprojecten.