



Den Haag

Bijlage 3A

-

Programma van Eisen

Wmo

Maatwerkarrangementen 2020

Perceel 1

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
Administratie en gegevensuitwisseling	9
Duurzaamheid	9
Perceel 1	9
Cliënt centraal	9
Passende en effectieve Ondersteuning	9
Randvoorwaarden	10
Opties	10
1 Kindzorg	10
2 Ondersteuning praktische zaken	10

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 achtname 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.
- 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 (Mantelzorger 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 61 en 62 vervallen)

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 leidinggevend, kantoorpersoneel en management.

Perceel 1

Cliënt centraal

- 1-64** De Aanbieder levert aan de Cliënt die thuis Ondersteuning ontvangt een logboek. De Professional noteert in het logboek wanneer hij bij de Cliënt is geweest en zorgt ervoor dat het logboek actueel is. Dit logboek bevat ten minste:
1. Een (kopie van) de Beschikking;
 2. Het Ondersteuningsplan;
 3. De werkafspraken;
 4. Gegevens van de dienstdoende Professional;
 5. Pagina's om aanwezigheid per keer en verslaglegging van de werkzaamheden vast te leggen;
 6. Voortgang;
 7. Tijdelijk gewijzigde afspraken;
 8. Aandachtspunten;
 9. Informatie over bereikbaarheid van (de contactpersoon van) de Aanbieder.

Passende en effectieve Ondersteuning

- 1-65** De door of namens de Aanbieder in te zetten Professionals voor de uitvoering van de Ondersteuning van Perceel 1, zowel medewerkers in loondienst als medewerkers niet in loondienst, beschikken afhankelijk van de taken waarop ze worden ingezet, over de volgende functie- en opleidingseisen:
1. Het hebben van praktische kennis van en ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaalkennis;
 2. Het op de hoogte zijn van en zich houden aan de algemeen gangbare richtlijnen en eisen op het gebied van hygiëne, maaltijdbereiding en infectiepreventie;
 3. Het hebben van basale kennis van ziektebeelden;

4. Voor de uitvoering van de werkzaamheden is ten minste een diploma huishulp A (of gelijkwaardig*) verplicht, eventueel aangevuld met de voor de taak relevante deelcertificaten. Deze verplichting geldt alleen als er één of meerdere van de volgende resultaten zijn toegekend:
5. De cliënt heeft huishoudelijke taken aangeleerd en past deze toe; 6. De cliënt heeft de regie over zijn huishouden; 7. De cliënt krijgt ondersteuning bij het uitvoeren van praktische zaken of 9. De verzorging van de kinderen van de cliënt is tijdelijk overgenomen.
- Voor de ondersteuning vanuit de andere resultaten van perceel 1, acht de gemeente de medewerker ook als voldoende gekwalificeerd als hij/zij (bijvoorbeeld vanuit ervaring) beschikt over voor de uitvoering van de taken benodigde competenties en deskundigheid.

* Of een vergelijkbare branchegerichte opleiding Zorghulp op mbo-1 niveau gericht op de functie Huishulp A, gegeven bij mbo's of als interne opleiding bij verpleeg- en verzorgingstehuizen. De opleiding heeft geresulteerd in het kunnen ondersteunen van zorgbehoevenden in de huishoudelijke taken, het uitvoeren van licht verzorgende taken als ook het assisteren van de zorgvragers bij het leren om zoveel mogelijk zelfstandig te kunnen doen.

- 1-66** De Aanbieder is verantwoordelijk voor het doelmatig en milieuvriendelijk gebruik van schoonmaakmiddelen. De Aanbieder instrueert de Professionals op regelmatige basis met betrekking tot het juist doseren van schoonmaakmiddelen en het bevorderen van het gebruik van zo milieuvriendelijk mogelijke schoonmaakmiddelen bij de Cliënt.
- 1-67** De Ondersteuning van de Aanbieder is (waar mogelijk) aantoonbaar gericht op het behouden of vergroten van de Zelfredzaamheid en participatie, of het vertragen van de achteruitgang daarin.

Randvoorwaarden

- 1-68** 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 Kindzorg

- 1-69** De Aanbieder dient Kindzorg in principe te leveren op reguliere werkdagen.
- 1-70** De Aanbieder kan van de reguliere werkdagen afwijken en Kindzorg 's avonds, in de weekenden en bij spoed leveren. Dit in het (uitzonderlijke) geval dat de samenstelling van de leefeenheid en/of de ervaren belemmeringen in de uitvoering van het huishouden dit noodzakelijk maken.

2 Ondersteuning praktische zaken

- 1-71** De Aanbieder dient ondersteuning bij praktische zaken in principe te leveren op reguliere werkdagen.