

Bijlage 2b Programma van Eisen Beschermd wonen

De tabel hieronder bevat het programma van eisen voor beschermd wonen en beschermd thuis.
De eisen gelden voor beide percelen, behalve voor de eisen die onder het kopje beschermd wonen dan wel onder beschermd thuis beschreven staan.

Naast dit programma van eisen dient Aanbieder de zorg te leveren conform het beschreven zorgprofiel beschermd wonen en /of beschermd thuis, zoals in bijlage 2a opgenomen.

Algemeen	
1.	Aanmelder is bekend met de werking van aanpalende wetgeving waaronder de Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet en Wet Forensische zorg.
2.	Aanmelder beschikt op de datum van ingang van de Overeenkomst en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een vastgestelde Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die bijdraagt aan het zo snel en adequaat mogelijk bieden van hulp. Aanbieder ziet toe op naleving van de meldcode binnen de organisatie.
3.	Aanbieder verleent de toegekende ondersteuning zonder enige (aanvullende) betaling door Cliënt.
4.	Aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt zich als woningzoekende inschrijft bij woonnet Haaglanden en biedt ondersteuning aan cliënt om passende huisvesting te zoeken aansluitend op de periode van beschermd wonen of beschermd thuis.
5.	Aanbieder beschikt over een actueel en vastgesteld onderhoudsplan voor accommodaties waar cliënten gehuisvest zijn en aanbieder zorgt voor tijdige en zorgvuldige uitvoering van onderhoud conform dit plan.
6.	Aanbieder zorgt dat de gebruikte locaties in overeenstemming zijn en gebruikt worden met het ter plaatse geldende bestemmingsplan en dat beschikt wordt over de benodigde publiekrechtelijke toestemmingen.
Kwaliteit en uitvoering dienstverlening	
7.	De aanbieder meet minimaal eens per 2 jaar de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief het gevoel van veiligheid, de verblijfssituatie en het ervaren van regie en keuzevrijheid. Hierbij vragen wij ook de ervaringen van het netwerk rondom de cliënt te betrekken. Het is aan de aanbieder hoe dit te organiseren. De aanbieder spant zich in om het geven van sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen bij cliënten. Aanbieder zorgt voor onafhankelijke ondersteuning aan cliënten bij het invullen van het cliënttevredenheidsonderzoek. De aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met cliëntvertegenwoordigers verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten uit het onderzoek. De aanbieder geeft de gemeente inzage in de uitkomsten van de meting en verantwoordt aan de gemeente hoe hij in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordigers de verbeteringen toepast. Bij langdurige of grootschalige ontoereikende cliënttevredenheid neemt de contractmanager contact op met aanbieder voor het opstellen van een verbeterplan.
8.	De aanbieder is verplicht mee te werken aan de cliënttevredenheidsonderzoeken die door Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
9.	De cliënt en zijn naasten/vertegenwoordiger zijn betrokken bij het opstellen van het zorgplan en weten waar ze aan toe zijn en wat ze mogen en kunnen verwachten van zorgaanbieder t.a.v. de ondersteuning.
10.	De Aanbieder heeft een acceptatieplicht en mag geen cliënten weigeren, tenzij hij hiervoor zwaarwegende redenen heeft (bijv. wanneer het principe van Goed hulpverlenerschap in het geding komt). Wanneer een aanbieder een cliënt wil weigeren, moet hij dat beargumenteerd met de toegangsorganisatie van de gemeente bespreken en dient de toegangsorganisatie hiermee akkoord te gaan.
11.	De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
12.	Aanbieder zorgt dat de ondersteuning wordt geboden met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

13.	De cliënt heeft te allen tijde de mogelijkheid de ondersteuning stop te zetten. De aanbieder spant zich in om te achterhalen wat hiervoor de reden is, geeft cliënt zo mogelijk bedenktijd, registreert dit en informeert hierover onverwijld de toegangsorganisatie van de gemeente. De toegangsorganisatie zal vervolgens met cliënt in overleg treden over mogelijke vervolgzorg. De aanbieder mag zelf niet eenzijdig de ondersteuning stopzetten. Indien de aanbieder de ondersteuning wil beëindigen, moet de toegangsorganisatie hiervoor akkoord geven.
14.	Aanbieders nemen als ketenpartners gezamenlijk verantwoordelijkheid voor het indien nodig herplaatsen van cliënten die niet langer te handhaven zijn bij een zorgaanbieder als gevolg van verslechterende problematiek of toenemende gedragsproblematiek van de cliënt.
15.	De cliënt heeft de mogelijkheid zich door een wettelijke vertegenwoordiger of onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger te laten bijstaan bij het formuleren of bijstellen van zijn hulpvraag. De aanbieder staat dit toe en maakt de cliënt attent op deze mogelijkheid.
16.	De Aanbieder heeft een vastgestelde en kenbare klachtenprocedure. De klachtenprocedure is toegankelijk en garandeert een onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn op de hoogte van de klachtenregeling. De aanbieder neemt in de klachtenregeling op dat indien de cliënt zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij de aanbieder, een externe onafhankelijk cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de klacht ook gemeld worden bij de gemeente. De aanbieder rapporteert op verzoek aan de gemeente het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe klachten zijn afgehandeld.
17.	De aanbieder heeft een vastgestelde regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de cliënten van belang zijn en organiseert medezeggenschap voor cliënten via het instellen van een cliëntenraad. De cliëntenraad heeft hierbij de rechten overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Aanbieder bevordert deelname aan deze cliëntenraad door cliënten en zorgt voor (onafhankelijke) ondersteuning van cliënten hierbij indien nodig.
18.	Aanbieder beschikt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst over een bestuurlijk vastgesteld, van kracht zijnde calamiteitenprotocol en voert dit protocol actief uit. Dit calamiteitenprotocol dient afgestemd te zijn op het gemeentelijke calamiteitenprotocol.
19.	Aanbieder is verplicht om calamiteiten te melden bij de hiertoe door gemeente aangewezen toezichthouder, de GGD Haaglanden.
20.	Als bij Aanbieder sprake is van wachttijden, meldt Aanbieder dit onverwijld bij Opdrachtgever en bij de toegangsorganisatie Delft Support. Daarbij geeft aanbieder aan op welke wijze de wachttijden weer verkort worden.
21.	De Aanbieder legt proactief contact met burens en andere belanghebbenden in de buurt en stimuleert een positief woon- en leefklimaat rondom de locatie.
22.	De Aanbieder voorkomt overlast in de omgeving van de (woon)locatie zoveel mogelijk. In het geval van ervaringen van overlast door de omgeving neemt de Aanbieder deze ervaringen serieus en handelt de Aanbieder dit in ketenverband af (bijv. in samenwerking met de politie (wijkagent), vertegenwoordiging van de buurt, andere Aanbieder(s), de cliënt en zijn netwerk) en de toegangsorganisatie.
23.	Aanbieder zorgt voor het plaatsen van cliënten in een passende woning en woonomgeving met aandacht voor en matchen van de problematiek van cliënten die intramuraal of geclusterd nabij elkaar wonen.
24.	Aanbieder zorgt voor prikkelarme voorzieningen voor cliënten die dat nodig hebben.
25.	Waar mogelijk worden ervaringsdeskundigen ingezet om cliënten te adviseren, ondersteunen en als rolmodel.
26.	Aanbieder kan in overleg met de toegangsorganisatie een melding Wvvgz doen zodra er een vermoeden is dat zorg op grond van de Wvvgz noodzakelijk is. Aanbieders dienen zich te houden aan de WvGGz.
Eisen aan zorgplan	
27.	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren en is betrokken bij het opstellen van het zorgplan dat zijn/haar instemming heeft. De naasten van cliënt worden waar mogelijk en indien gewenst door de cliënt betrokken bij het opstellen van het plan. De cliënt ondertekent het zorgplan. Indien dit niet mogelijk is, is aantoonbaar dat het plan met de cliënt is besproken en de cliënt het plan onderschrijft. Een afschrift daarvan wordt aan de cliënt verstrekt of de cliënt heeft te allen tijde een inzagemogelijkheid

	in zijn zorgplan. De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt (zo mogelijk samen met zijn naasten) geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Als het plan op essentiële punten wordt bijgesteld, tekent de cliënt opnieuw voor instemming. Indien hiervoor een nieuwe indicatie noodzakelijk is wordt de toegangsorganisatie op de hoogte gesteld om deze indicatie met cliënt op te stellen.
28.	Deelname van cliënten aan werk-, scholing, vrijwilligers- of reïntegratietrajecten in het kader van de Participatiewet zijn voorliggend indien cliënt arbeidspotentieel heeft. In andere gevallen zorgt aanbieder voor passende dagbesteding, hetgeen bijdraagt aan het herstel van cliënten op basis van de door de toegangsorganisatie afgegeven indicatie.
Personeel	
29.	Het verantwoordelijke management van Aanbieder en de met de uitvoering van de dienst belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
30.	De Aanbieder is verantwoordelijk voor de goede arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en cliënten.
31.	Als de ondersteuning voor cliënten van Aanbieder in het gedrang komt, bijvoorbeeld door personeelstekort bij Aanbieder, meldt Aanbieder dit direct aan Opdrachtgever met een voorstel hoe dit tekort op te vangen.
32.	De competenties, het niveau, de deskundigheid en de vaardigheden van het in te zetten personeel moeten passend zijn bij de te realiseren doelen en resultaten voor de cliënt en in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Bcp's zijn op te vragen bij onder andere VGN en Actiz. <i>Medewerkers hebben deze vaardigheden en kennis aantoonbaar verworven via opleidingen en/of ervaring.</i> Zorgaanbieder zorgt dat het medewerkersbestand een adequate mix van Mbo en Hbo-opgeleide medewerkers omvat, waardoor de organisatie toegerust is om passende zorg en ondersteuning te bieden. Daar waar nodig voor de ondersteuning en doorontwikkeling van het primaire proces, worden specifieke WO-opgeleide mensen ingezet, denk bijvoorbeeld aan gedragsdeskundigen/orthopedagogen ter ondersteuning van medewerkers die de directe cliëntondersteuning verzorgen.
33.	Het in te zetten personeel werkt volgens de professionele standaard en is op de hoogte van protocollen en richtlijnen en handelen daarnaar.
34.	Wanneer sprake is van zorg in het kader van de Jeugdwet dan wel er gewerkt wordt met kinderen dient de Zorgaanbieder te voldoen aan de beroepsregistratie-eisen zoals daarvoor beschreven, waaronder SKJ-registratie en verantwoorde werktoedeling.
35.	Het kennisniveau van de in te zetten professionals wordt op peil gehouden en doorontwikkeld op basis van een vastgesteld opleidingsplan. Binnen de organisatie van Aanbieder zijn structuren voor het onderling delen van kennis, bijv. intervisie, intercollegiale toetsing en casuïstiek bespreking.
36.	Aanbieder zorgt voor een veilige werkomgeving voor medewerkers (beroepskrachten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen) en zorgt voor een regeling van werknemersvertegenwoordiging.
37.	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.
38.	Aanbieder zet vrijwilligers en ervaringsdeskundigen alleen aanvullend aan professionals in en nooit in plaats van professionals. De inzet van vrijwilligers is conform het keurmerk 'Goed geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV). De wijze waarop vrijwilligers worden ingezet binnen de organisatie is vergelijkbaar aan dit keurmerk. Gemeente vindt het van belang dat er aandacht en beleid is op de inzet van vrijwilligers.
39.	Aanbieder zorgt dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen opgeleid worden voor en ondersteund bij hun werkzaamheden en werkbegeleiding krijgen.
40.	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 3 jaar.
41.	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).
Social return on investment	
42.	Aanbieder zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return, met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokken schema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. (zie Bijlage 6). Aanbieder is verplicht minimaal 5% van de aannemingssom aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in het Beschrijvend document posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen, wordt hiermee rekening gehouden.
43.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt, wordt vastgesteld in nader overleg tussen Aanbieder en de “accountmanager social return” van het Werkgeversservicepunt Delft.
44.	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Aanbieder in overleg met de Projectcoördinatie 5%-regeling. De Projectcoördinatie is ondergebracht bij: Werkgeversservicepunt Delft De Gantel 23 2635 DP Den Hoorn Postbus 500 2600 AM Delft Email info@wspdelft.nl Direct tel. 06 23026034 Alg. 015 2151400
45.	Aanbieder verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return-verplichting.
Ketensamenwerking en innovatie	
46.	Aanbieder neemt deel aan bijeenkomsten die als doel hebben de transformatieopgave te realiseren en levert daar een actieve bijdrage
47.	De Aanbieder levert een bijdrage aan de gezamenlijke ketenverantwoordelijkheid 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.
Privacy	
48.	Aanbieder hanteert een privacyreglement. Aanbieder gaat op zorgvuldige en gestructureerde wijze om met informatie van de cliënt.
49.	Aanbieder voldoet aan de AVG-wetgeving.
50.	De gemeente(n) versturen beveiligde mails met zorgmail. Aanbieder moet ook beveiligd mailen. Het is aanbieder toegestaan andere applicaties te gebruiken voor beveiligd mailen, zolang deze voldoen aan de geldende regelgeving omtrent veilige informatie-uitwisseling.
Administratie	
51.	Berichtenverkeer (met name toewijzing en declaratie) vormt de randvoorwaarde voor de raamovereenkomst waarmee beide partijen in de eigen administratie de zorgomzet en eventueel uitputting van het budget monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer: • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de door het samenwerkingsverband vastgestelde lijsten met productcodes voor WMO. Om er zeker van te zijn dat de software geschikt is voor het werken met iWMO berichtenverkeer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software welke de meest recente versie van i-standaarden ondersteunt. n. https://i-sociaaldomein.nl/berichtenverkeer-iwmo-en-ijw-0

52.	Aanbieder houdt zich aan de voorwaarden, werkwijzen en termijnen zoals gesteld in het Administratieprotocol, bijlage 11 bij de Inkoopleidraad
53.	Aanbieder voldoet t.a.v. de administratie aan de eisen van het Ketenbureau i-sociaal domein.
Beschermd wonen	
54.	Aanbieder zorgt 24 uur per dag, 7 dagen per week voor actief toezicht op de locatie zodat direct begeleiding geboden kan worden aan cliënten die niet altijd in staat zijn hun hulpvraag te stellen. Aanbieder zorgt dat er 's nachts een wakende wacht aanwezig is op de locatie om onplanbare zorg te bieden en om te zorgen voor een beveiligde toegang tot de locatie.
55.	Aanbieder zorgt voor locaties die voldoen aan de omschrijvingen uit het zorgprofiel beschermd wonen.
Beschermd thuis	
56.	Aanbieder is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor cliënten met een acute hulpvraag die niet uitstelbaar is tot het volgende Dagdeel. Aanbieder biedt in voorkomende situaties onplanbare begeleiding binnen 30 minuten op locatie van cliënt.
57.	Aanbieder en cliënt maken afspraken rond sleutelbeheer bij zelfstandige woningen van cliënten.
58.	Aanbieder zorgt ervoor dat gemeenschappelijke ruimtes (bijvoorbeeld geclusterde woningen) toegankelijk zijn voor de cliënten en Aanbieder ziet erop toe dat deze ruimtes geschikt zijn voor en gebruikt worden voor het gestelde doel.

Mededinging

Aanbieder zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging beperken tussen Aanbieders die ook een aanmelding indienen. In het bijzonder zal Aanbieder de Gemeente niet belemmeren in hun streven met een andere Aanbieder of een derde tot overeenstemming te komen over zijn of haar toelating en geen (financiële) informatie over zijn verzoek uitwisselen met andere Aanbieders of met derden.