



gemeente  
**Goeree-Overflakkee**

**Bijlage A1**  
**Programma van Eisen**

**Openbare aanbesteding**

Jeugd Ondersteuning, Wmo Ondersteuning, Hulp bij het Huishouden,  
Vervoer en Casusregie  
t.b.v.

Gemeente  
Goeree-Overflakkee

Kenmerk Aanbesteding  
Z-18-105467

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inhoud en reikwijdte van de opdracht</b>	<b>3</b>
1.1	Wijze van inschrijven	3
1.2	Percelen en segmenten	3
1.3	Omschrijving segmenten	4
1.4	Inzet erkende methodieken	4
1.5	Kwaliteit Ondersteuning	5
1.5.1	Uitgangspunten kwaliteit Ondersteuning op grond van de Jeugdwet	5
1.5.2	Uitgangspunten kwaliteit Ondersteuning op grond van Wmo 2015	6
1.5.3	Organisatie van de toegang	7
<b>2.</b>	<b>Uitvoeringseisen</b>	<b>9</b>
2.1	Algemene Kaders	9
2.1.1	Wet- en regelgeving	9
2.1.2	Gemeentelijk beleid	9
2.1.3	Uitgangspunten bij het inzetten van de Ondersteuning	9
2.1.4	Kwaliteit van de ondersteuning	10
2.2	Inzet en leveringsvoorwaarden	10
2.2.1	Levering	10
2.2.2	Acceptatieplicht en beëindiging van de dienstverlening	10
2.2.3	Inzet van personeel en vrijwilligers	11
2.2.4	Calamiteiten	12
2.3	Afstemming en samenwerking	13
2.3.1	Communicatie en afstemming met de Cliënt	13
2.3.2	Signalering	14
2.3.3	Samenwerking met andere professionals	14
2.3.4	Samenwerking met de Opdrachtgever	15
2.3.5	Klachtenregeling	15
2.4	Algemene Verordening Gegevensverwerking	16
2.5	Bedrijfsvoering	16
2.6	Tarieven en indexering	16
2.6.1	Tarieven	16
2.6.2	Directe en indirecte Cliëntgebonden tijd	16
2.6.3	Niet te factureren	17
2.7	Berichtenverkeer	18
2.8	Contractmanagement	19
2.9	Verantwoording	19
2.10	Materiële controle en onderzoek	29
<b>3.</b>	<b>Beschrijving segmenten</b>	<b>21</b>
3.1	Beschrijving segmenten perceel 1	21
3.2	Beschrijving segmenten perceel 2	24
3.3	Beschrijving segmenten perceel 3	27
3.4	Beschrijving segmenten perceel 4	28
3.5	Beschrijving segmenten perceel 5	29
3.6	Opleidingseisen en beroepsregistratie	30
3.6.1	Algemeen	30
3.6.2	Beroepsregistratie voor Segmenten 1.1 tot en met 1.3	31
3.6.3	Beroepsregistratie en inzet Regiebehandelaar voor Segment 1.4	32
3.6.4	Competenties medewerkers voor Perceel 2 en Perceel 3	33
3.6.5	Opleiding, ervaring en beroepsregistratie voor perceel 5	33
3.7	Beschrijving inzet licht, midden, zwaar	34

## 1. Inhoud en reikwijdte van de opdracht

### 1.1 Wijze van inschrijven

De aanbesteding “Ondersteuning op grond van de Jeugdwet en de Wmo 2015” wordt uitgevoerd door de gemeente Goeree-Overflakkee, die verder in dit programma van eisen ook wordt aangeduid als “de gemeente” of “de Aanbestedende Dienst” of “de Opdrachtgever”. Opdrachtnemers kunnen zich inschrijven per perceel en/of per segment. Voor de in dit document gehanteerde begrippen verwijzen we u naar hoofdstuk 1 van het Beschrijvend Document.

### 1.2 Percelen en segmenten

Er zijn 5 percelen waarop Opdrachtnemers kunnen inschrijven, zijnde perceel 1: Ondersteuning op grond van de Wmo en perceel 2: Ondersteuning op grond van de Jeugdwet. Elk perceel bestaat uit een aantal segmenten waarop afzonderlijk kan worden ingeschreven.

#### Perceel 1: Jeugd Ondersteuning

<b>Segmenten</b>	
1.1	Ambulante Ondersteuning
1.2	Groepsgewijze Ondersteuning
1.3	Kortdurend Verblijf
1.4	Specialistische Ondersteuning
<i>Inschrijven op segment 1.4 is alleen mogelijk indien ook wordt ingeschreven voor segment 1.1</i>	

#### Perceel 2: Wmo Ondersteuning

<b>Segmenten</b>	
2.1	Ambulante Ondersteuning
2.2	Groepsgewijze Ondersteuning
2.3	Arbeidsmatige Groepsgewijze Ondersteuning
2.4	Kortdurend Verblijf
<i>Inschrijven op segment 2.3 is alleen mogelijk indien ook wordt ingeschreven voor segment 2.2</i>	

#### Perceel 3: Hulp bij het huishouden

<b>Segmenten</b>	
3.1	Hulp bij het huishouden 1
3.2	Hulp bij het huishouden 2
<i>Inschrijven op segment 3.2 is alleen mogelijk indien ook wordt ingeschreven voor segment 3.1</i>	

**Perceel 4: Vervoer**

Segmenten	
4.1	Vervoer
4.2	Vervoer rolstoel
<i>Inschrijven is alleen mogelijk voor beide segmenten in het perceel en tevens indien ook wordt ingeschreven voor een of meer van de segmenten 1.2, 1.3, 2.2, 2.3 of 2.4.</i>	

**Perceel 5: Casusregie**

Segment	
5.1	Casusregie

**1.3 Omschrijving segmenten**

De segmenten worden omschreven op een wijze die los staat van specifieke methodieken of specifieke Opdrachtnemers. De inzet van een methodiek of het plan van aanpak voor een Cliënt kan bestaan uit meerdere segmenten die gelijktijdig of volgtijdig worden ingezet. De segmenten worden nader omschreven in hoofdstuk 3 van het Programma van Eisen.

**1.4 Inzet erkende methodieken**

De Opdrachtnemer dient bij voorkeur methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van volgende databanken, of vergelijkbaar.

- Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies<sup>1</sup>.
- Nederlands Jeugd Instituut: Databank Effectieve Jeugdinterventies<sup>2</sup>.
- Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ<sup>3</sup>

Met vergelijkbaar wordt bedoeld een databank of erkenningsregeling die op een met de werkwijze van Moivisie, NJI of Trimbos instituut overeenkomstig protocol tot een onafhankelijke, goed geborgde en deskundige beoordeling komt van interventies en deze kenbaar maakt door middel van een actueel, transparant en goed toegankelijk openbaar register.

Het werken met erkende methodieken, of vergelijkbaar, houdt onder meer in dat de Opdrachtnemer de ondersteuning uitvoert op een doelgerichte, planmatige en geordende wijze. De Opdrachtgever plant en bewaakt de voortgang van de ondersteuning en is op verzoek van de Opdrachtgever bereid en in staat om te rapporteren over de voortgang van de ondersteuning en de mate waarin stappen zijn gezet naar de te bereiken

<sup>1</sup> <https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies>

<sup>2</sup> <https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Effectieve-Jeugdinterventies>

<sup>3</sup> <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl>

resultaten

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om interventies die niet zijn opgenomen in een van de genoemde databanken, of vergelijkbaar, te beoordelen op de vraag of deze een voldoende en aantoonbare bijdrage leveren aan het wegnemen van beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie<sup>4</sup>.

## **1.5 Kwaliteit Ondersteuning**

### **1.5.1 Uitgangspunten kwaliteit Ondersteuning op grond van de Jeugdwet**

*De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing op perceel 1, en op perceel 5 voor zover het de casusregie over Jeugdwet cliënten betreft.*

Voor de Aanbestedende Dienst is de kwaliteit van de ingezette Ondersteuning van wezenlijk belang. Wij sluiten hiervoor aan bij de landelijke normen inzake de verantwoorde werktoedeling en beroepsregistratie.

#### *Besluit Jeugdwet*

De basis voor de verantwoorde werktoedeling en inzet van professionals is neergelegd in het Besluit Jeugdwet van 5 november 2014.

Op grond van artikel 5.1.1. Lid 1 van het Besluit Jeugdwet<sup>5</sup> dient de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat de taken worden uitgevoerd door of onder directe verantwoordelijkheid van een geregistreerde professional. De Opdrachtnemer dient de taken aan de geregistreerde professional toe te delen met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de geregistreerde professional.

In artikel 5.1.1 lid 2 van het Besluit Jeugdwet wordt verder geregeld dat de Opdrachtnemer anderen dan geregistreerde professionals met de uitvoering van taken kan belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken – zulks ter uitsluitende beoordeling aan de gemeente(n) - dat de kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig wordt beïnvloed.

#### *Kwaliteitskader Jeugd*

In aansluiting op het Besluit Jeugdwet stelt de gemeente als eis dat Opdrachtnemers het Kwaliteitskader Jeugd<sup>6</sup> en de daarin opgenomen norm van verantwoorde werktoedeling aantoonbaar toepassen.

Dit houdt onder andere het volgende in:

- Opdrachtnemers zorgen dat de taken worden uitgevoerd door of met een vakbekwame, geregistreerde professional. De medewerker dient aantoonbaar in het SKJ, BIG, NIP of NVO-register of vergelijkbaar.
- Opdrachtnemers zorgen ervoor dat professionals kunnen werken volgens hun professionele

---

<sup>4</sup> Wij verwijzen hierbij mede naar: <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBZWB:2018:6484> en <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2018:2785>

<sup>5</sup> <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035779/2017-02-28>

<sup>6</sup> <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/Opdrachtnemers-en-werkgevers/themas/kwaliteitskader-jeugd/>

standaarden.

De Opdrachtnemer dient bekend te zijn met het Kwaliteitskader Jeugd en met het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor de Jeugd (Jeugdhulp zonder verblijf)<sup>7</sup>.

### **1.5.2 Uitgangspunten kwaliteit Ondersteuning op grond van de Wmo 2015**

*De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing op perceel 2 en 3, en op perceel 5 voor zover het de casusregie over Wmo cliënten betreft.*

Voor de Aanbestedende Dienst is de kwaliteit van de ingezette Ondersteuning van wezenlijk belang. Wij sluiten hiervoor aan bij de landelijke standaard, zoals deze is neergelegd in de basis set Kwaliteitseisen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).<sup>8</sup> Opdrachtnemers dienen te voldoen aan de in de basis set neergelegde kwaliteitseisen.

#### *De Cliënt wordt betrokken*

- Het handelen van de Opdrachtnemer is professioneel en gericht op het behoud, het herstel en het versterken van de eigen regie en zelfredzaamheid van de Cliënt en het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht van de Cliënt. Er wordt uitgegaan van wat een Cliënt wil en belangrijk vindt. Als het handelen van de Cliënt een ernstig gevaar oplevert voor hem en/of zijn omgeving, dan moet de betrokken medewerker van de Opdrachtnemer noodzakelijke actie(s) ondernemen. De Ondersteuning sluit aan bij de leefwereld van de Cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en de eigen kracht en zelfredzaamheid van een Client. De aard, omvang en frequentie van de Ondersteuning, wordt door de Opdrachtgever in samenspraak met de Cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger bepaald, uitgevoerd en geëvalueerd.

#### *De Ondersteuning is veilig*

- De relatie tussen Cliënt en medewerker van de Opdrachtnemer is voor de Cliënt vertrouwd en stabiel. Wijzigingen in (schriftelijk) gemaakte afspraken tussen Cliënt en professional worden binnen 5 dagen en op een bij de Cliënt passende manier gemeld.
- De medewerker van de Opdrachtnemer is in staat ervoor te zorgen dat de onderlinge relatie voor zowel de professional als de Cliënt veilig is zowel lichamelijk als mentaal.
- Er is schriftelijk overeenstemming met de Cliënt over welke informatie door de professional gedeeld wordt en met wie.
- De medewerker van de Opdrachtnemer onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid en/of geweld dan wel mishandeling in de leefsituatie en het sociale netwerk van de Cliënt, zoals omschreven de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

---

<sup>7</sup> [http://toetsingskadervhj.nl/pdf/Toetsingskader\\_VHJ-Jeugdhulp\\_zonder\\_verblijf.pdf](http://toetsingskadervhj.nl/pdf/Toetsingskader_VHJ-Jeugdhulp_zonder_verblijf.pdf)

<sup>8</sup> [https://vng.nl/files/vng/brieven/2014/20141002\\_ledenbrief\\_model-basiset-kwaliteitseisen-wmo-ondersteuning-voor-zeer-kwetsbare-burgers\\_1.pdf](https://vng.nl/files/vng/brieven/2014/20141002_ledenbrief_model-basiset-kwaliteitseisen-wmo-ondersteuning-voor-zeer-kwetsbare-burgers_1.pdf)

### *De Ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten*

- De medewerker van de Opdrachtnemer heeft de kennis, houding en vaardigheden voor de betreffende ondersteuningsvraag van de Cliënt en onderhoudt deze bijvoorbeeld door het volgen van relevante opleidingen. De professional krijgt de ruimte om hierin zelf keuzes te maken.
- De Ondersteuning aan de Cliënt is aantoonbaar gericht op het behalen van het in Ondersteuningsplan afgesproken resultaat. Dit wordt minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.
- De medewerker van de Opdrachtnemer is op de hoogte van en bekend met de andere hulpverleners die bij een Cliënt betrokken zijn. Hij consulteert andere hulpverleners bij vragen en werkt samen waar dat zinvol is voor de doelstellingen van de Cliënt en het behalen van het resultaat.
- Het Zorgplan van de Opdrachtnemer is afgestemd op het door de Opdrachtgever opgestelde Ondersteuningsplan.

### **1.5.3 Organisatie van de toegang**

#### *Uitspraken Centrale Raad van Beroep*

De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft op 8 oktober 2018<sup>9</sup> en op 10 december 2018<sup>10</sup> een drietal uitspraken gedaan over resultaatgericht indiceren. Deze uitspraken zijn recent in opdracht van de VNG en het ministerie van VWS geduid door de Landsadvocaat<sup>11</sup>.

In de uitspraak van 8 oktober 2018 heeft de CRvB aangegeven dat het noodzakelijk is dat de indicerende gemeente uren (eenheden) toevoegt aan de af te geven indicatie: "In feite weet verzoeker door deze wijze van verstrekking van een maatwerkvoorziening tot op heden niet op hoeveel uur ondersteuning hij kan rekenen. Dat het college in het bestreden besluit voor de concretisering van de aanspraak heeft verwezen naar het bijgevoegde leveringsplan, waarin per woonruimte is vermeld welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, door wie en met welke frequentie, doet hieraan niet af."

In de uitspraken van 10 december 2018 stelt Centrale Raad van Beroep dat gemeenten kunnen werken met de door onderzoeksbureaus als KPMG en HHM uitgevoerde onderzoeken naar een urennorm voor het resultaat hulp bij het huishouden. Hierbij geldt echter de voorwaarde dat de gemeente op exact dezelfde wijze in hun beleid het resultaat hebben omschreven als de gemeenten waarvoor de onderzoeken zijn uitgevoerd. Daarnaast stelt de CRvB dat in alle individuele gevallen moet onderzoeken of de inwoner bij het hanteren van een normtijd gecompenseerd is in zijn ondersteuningsbehoefte.

Hoewel de uitspraken van de Centrale Raad alle betrekking hebben op Hulp bij het Huishouden gaat de Aanbestedende Dienst er van uit dat de uitspraken zullen doorwerken en binnen afzienbare termijn vertaald zullen worden in soortgelijke uitspraken over andere voorzieningen in de Wmo en de Jeugdwet. De Centrale Raad van Beroep is, als hoogste bestuursrechter, consequent in zijn uitspraken. Daarnaast haalt de CRvB expliciet beginselen van behoorlijk bestuur en de Algemene wet bestuursrecht aan.

<sup>9</sup> <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2018:3241>

<sup>10</sup> <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2018:3835> en

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2018:3838>

<sup>11</sup> [https://vng.nl/files/vng/nieuws\\_attachments/2018/20181221-bericht\\_uitspraken\\_crvb.pdf](https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2018/20181221-bericht_uitspraken_crvb.pdf)

Om te voorkomen dat relatief kort na de ingang van de nieuwe contractperiode een ingrijpende wijziging moet worden doorgevoerd heeft de Aanbestedende Dienst ervoor gekozen om met ingang van de nieuwe contractperiode (dus per 1 juli 2019) de toegang zo te organiseren dat deze voldoet aan de eisen die in de CRvB uitspraken zijn neergelegd. Dit houdt het volgende in voor de werkwijze van de Opdrachtgever:

- De gemeente zal zelf indiceren.
- De gemeente zal de indicatie uitdrukken in te behalen resultaten.
- De gemeente zal in de indicatie tevens uitdrukken in het aantal uren of dagdelen (eenheden).
- De gemeente zal, waar dit van toepassing is, in de indicatie tevens aangeven of het gaat om lichte, midden, of zware ondersteuning.
- De gemeente geeft in de indicatie aan voor welke duur deze geldig is.
- De gemeente maakt deze indicatie zowel bekend aan de client als aan de Opdrachtnemer.

#### *Werkwijze toegang*

De in het kader van deze aanbesteding in te kopen segmenten zijn niet vrij toegankelijk. De consulent van de Opdrachtgever is verantwoordelijk om met haar Cliënt een bepaald resultaat te bereiken. Dat resultaat kan bereikt worden door de eigen kracht van de Cliënt te benutten, gebruik te maken van informele Ondersteuning en door algemene voorzieningen of een maatwerkvoorziening in te zetten. Uitgangspunt daarbij is om de Ondersteuning zo dicht mogelijk bij de Cliënt te organiseren.

De consulent stelt, samen met de Cliënt (of zijn/haar sociale omgeving indien de Cliënt hiertoe niet zelf in staat is), een Maatschappelijk Ondersteuningsplan op. De consulent verheldert de vraag achter de vraag en formuleert samen met belanghebbende, een passend ondersteuningsaanbod (het Maatschappelijk Ondersteuningsplan) waarbij alle leefgebieden in kaart gebracht zijn en de te behalen resultaten benoemd worden. Het plan beschrijft het resultaat dat bereikt moet worden en de elementen die de consulent hiervoor wil inzetten. Na goedkeuring is het de taak van de consulent om de kwaliteit van de uitvoering van het Ondersteuningsplan te bewaken, de tevredenheid van betrokkenen periodiek te evalueren en het plan bij te stellen wanneer nodig is.

De Cliënt moet uiteindelijk zelf kiezen, ook al heeft deze in eerste instantie geen voorkeur voor een aanbieder. Als Opdrachtgever sturen we niet richting bepaalde Opdrachtnemers.

Indien voor de Ondersteuning een maatwerkvoorziening wordt ingezet, stelt de Opdrachtnemer hiervoor een eigen zorgplan op voor de Cliënt waarin wordt aangegeven op welke wijze welke resultaten worden behaald. Dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

## **2. Uitvoeringseisen**

De in dit hoofdstuk opgenomen eisen zijn van toepassing op alle percelen.

### **2.1 Algemene kaders**

#### **2.1.1 Wet- en regelgeving**

De Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals:

- De Jeugdwet<sup>12</sup>.
- De Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015<sup>13</sup>.
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming<sup>14</sup>.
- De Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen<sup>15</sup>.

#### **2.1.2 Gemeentelijk beleid**

De Opdrachtnemer neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de Aanbestedende Dienst, zoals wordt weergegeven in:

- Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Goeree-Overflakkee<sup>16</sup>
- Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Goeree-Overflakkee<sup>17</sup>
- Verordening Jeugdhulp Gemeente Goeree-Overflakkee<sup>18</sup>

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever een nieuwe verordening, dan wel een nieuwe set beleidsregels wordt vastgesteld treden deze in de plaats van de versie waarnaar in de voetnoten bij deze paragraaf wordt verwezen.

#### **2.1.3 Uitgangspunten bij het inzetten van Ondersteuning**

Bij het inzetten van Ondersteuning gelden de volgende algemene uitgangspunten:

- Het realiseren van zoveel mogelijk integrale begeleiding of behandeling.
- Het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van Ondersteuning (Ondersteuning) zodra dit verantwoord is.
- De Opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, de ouders en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
- De Opdrachtnemer hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem rondom de Cliënt.
- Ondersteuning vindt zo veel mogelijk plaats in de vertrouwde omgeving van gezin, school en buurt.

<sup>12</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2018-08-01>

<sup>13</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2018-11-17>

<sup>14</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/01/22/handleiding-algemene-verordening-gegevensbescherming>

<sup>15</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0007920/2016-01-01>

<sup>16</sup> <https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Actueel/Goeree-Overflakkee/CVDR371687.html>

<sup>17</sup> [https://www.goeree-overflakkee.nl/bestuur/beleidsdocumenten\\_43751/item/beleidsregels-maatschappelijke-ondersteuning-2016\\_84616.html](https://www.goeree-overflakkee.nl/bestuur/beleidsdocumenten_43751/item/beleidsregels-maatschappelijke-ondersteuning-2016_84616.html)

<sup>18</sup> [http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Goeree-Overflakkee/370877/370877\\_1.html](http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Goeree-Overflakkee/370877/370877_1.html)

#### **2.1.4 Kwaliteit van de Ondersteuning**

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Ondersteuning van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt.
- Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van Ondersteuning of hulp die de Cliënt ontvangt.
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van de (wettelijke) rechten van de Cliënt zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting et cetera.

### **2.2 Inzet en leveringsvoorwaarden**

#### **2.2.1 Levering**

De Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van de segmenten die gecontracteerd zijn, zulks met inachtneming van de acceptatieplicht zoals omschreven in paragraaf 2.2.2 van dit Programma van Eisen.

De start van de ondersteuning vindt altijd plaats binnen 14 dagen na aanmelding door de Opdrachtgever.

Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere Opdrachtnemer, of de bestaande Opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen Cliënt te ondersteunen. De Opdrachtnemer neemt in deze situatie eerst contact op met de oorspronkelijke (wettelijke) verwijzer. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolg aanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de Cliënt. De Opdrachtnemer organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de Opdrachtnemer zorgt dat contact plaatsvindt tussen de Cliënt, de consulent en de nieuwe Opdrachtnemer. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Ondersteuning.

Ondersteuning van de Cliënt. Het beëindigen van de Ondersteuning bij een Cliënt met een lopende indicatie kan alleen plaatsvinden na overleg met en schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de Opdrachtnemer zorgen voor zonder onderbreking voortzetten van de Ondersteuning. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vakantieplanning die hierin dient te voorzien. De mogelijkheid bestaat om hiervan af te wijken na overleg met de Cliënt, bijvoorbeeld omdat de Cliënt wil wachten op terugkomst van de betreffende medewerker. Afwijkingen worden met opgaaf van reden geregistreerd bij de Opdrachtnemer.

#### **2.2.2 Acceptatieplicht en beëindiging dienstverlening**

De Opdrachtnemer kan de opdracht tot levering van Ondersteuning alleen weigeren om de volgende reden:

- De Opdrachtnemer heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van

Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn (niet-limitatief):

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of medecliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de Cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de Cliënt.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of medecliënten.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.

Indien de Opdrachtnemer Ondersteuning op grond van zwaarwegende redenen wenst te weigeren, dan dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover binnen 5 dagen schriftelijk te informeren. De Opdrachtgever besluit de weigering al dan niet toe te staan. In de besluitvorming maken de Opdrachtgever de volgende afwegingen:

- Het belang van de Cliënt ten opzichte van de belangen van andere cliënten.
- Wordt het gedrag van de Cliënt (mede) veroorzaakt door de aandoening van de Cliënt.

De Opdrachtnemer is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de Opdrachtgever, indien een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Opdrachtnemer, of een van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de Cliënt.
- De Opdrachtnemer, of een van zijn medewerkers, treedt op als PGB-administrateur voor de Cliënt.
- De Opdrachtnemer, of een van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de Cliënt, zoals mentorschap of voogdij.

Op de Opdrachtnemer rust de verplichting om het bestaan van een of meer van de bovenbeschreven omstandigheden volledig en binnen 5 dagen kenbaar te maken bij de consultant van de Opdrachtgever.

Een voorgenomen beëindiging van de Ondersteuning wordt door de Opdrachtnemer binnen 5 dagen, schriftelijk en met redenen omkleed, voorgelegd aan de Cliënt en aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan de aangevragen Ondersteuning slechts beëindigen na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever. De aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevragen Ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing gevonden is.

### **2.2.3 Inzet van personeel en vrijwilligers**

Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden:

- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Opdrachtnemer is, moet uitbetaald worden conform de voor Opdrachtnemer geldende CAO.

- De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door de Opdrachtnemer wordt gelijkgesteld aan de inzet van onderaannemers, als beschreven in het Beschrijvend document.
- De Opdrachtnemer beschikt op het moment van inschrijving en gedurende de gehele opdracht periode over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- Personeel en vrijwilligers van de Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt.
- De medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Cliënt met betrekking tot de Ondersteuning.
- De medewerker blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid.
- De Ondersteuning aan de Cliënt wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers.
- Medewerkers die contact hebben met de Cliënt zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Opdrachtnemer in dienst is getreden. Na indiensttreding draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat voor de medewerker ten minste eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen. Deze VOG-verklaringen dienen op eerste verzoek van de Opdrachtgever per omgaande te worden overlegd.
- Alle medewerkers die direct contact hebben met Cliënten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- De Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid (wanneer gebruik gemaakt wordt van de inzet van vrijwilligers) en waarborgt daarin de continuïteit, veiligheid, kwaliteit van de Ondersteuning, deskundigheid en waardering wanneer vrijwilligers bij de Ondersteuning ingezet worden.
- Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract en zijn voldoende toegerust voor hun taak.
- Vrijwilligers die in contact komen met cliënten dienen eveneens een VOG<sup>19</sup> te bezitten. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de vrijwilliger voor de Opdrachtnemer ging werken.
- Na de start als vrijwilliger draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat voor de vrijwilliger ten minste eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen.

#### **2.2.4 Calamiteiten**

##### *Calamiteiten bij Ondersteuning op grond van de Jeugdwet*

Indien er tijdens de uitvoering van de Ondersteuning sprake is van een calamiteit, zoals beschreven in de Jeugdwet, doet de Opdrachtnemer onverwijld melding bij de Opdrachtgever. Deze werkt samen in het Toezicht Wmo Rijnmond (zie bijlage A10). Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Jeugdwet, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Opdrachtnemer dit ook bij de Opdrachtgever.

---

<sup>19</sup> De VOG voor vrijwilligers kan ik veel gevallen gratis worden verkregen. Meer informatie is te vinden op de website <https://www.gratisvog.nl>

Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval:

- Het soort incident.
- Of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen.
- Of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, dan wel het Toezicht Wmo op de hoogte is.
- Welke stappen de Opdrachtnemer onderneemt.

Voor calamiteiten binnen de Jeugdwet geldt dat deze tevens moeten worden gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, volgens de werkwijze die staat opgenomen in de Leidraad Meldingen Jeugd.<sup>20</sup>

#### *Calamiteiten bij Ondersteuning op grond van de Wmo*

Calamiteiten binnen de Wmo zijn:

- Iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van Ondersteuning en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of Cliënt heeft geleid.
- Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan de Cliënt en/of medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Opdrachtnemer is verplicht calamiteiten direct bij de Opdrachtgever te melden.

### **2.3 Afstemming en samenwerking**

#### **2.3.1 Communicatie en afstemming met de Cliënt**

De Opdrachtnemer dient op werkdagen tenminste van 08:30 uur tot 17:00 op een duidelijk aangegeven wijze telefonisch bereikbaar te zijn. De Opdrachtnemer beschikt over duidelijke informatie ten behoeve van de cliënten, onder andere ten aanzien van de organisatie, het aanbod, de klachtenregeling en zijn bereikbaarheid. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld, bijvoorbeeld via een folder of via een website.

De Opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met cliënten en is goed bereikbaar voor cliënten. Dit betekent dat:

- De informatie voor alle cliënten goed te begrijpen en te lezen is.
- De Cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad).
- De Cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.
- De Cliënt snel en correct wordt geïnformeerd over wat er met zijn vragen, wensen, problemen en/of klachten gebeurt.
- De Opdrachtnemer afdoende maatregelen treft voor de communicatie met cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn.

---

<sup>20</sup> <https://www.igj.nl/zorgsectoren/jeugd/documenten/richtlijnen/2015/10/1/leidraad-meldingen-jeugd>

- De Cliënt een vaste contactpersoon heeft binnen de organisatie. Deze contactpersoon is goed bereikbaar.

Van Opdrachtnemers en hun medewerkers wordt verwacht dat zij voorbeeldgedrag vertonen in de communicatie en andere contacten met onder andere medewerkers van de Opdrachtgever die belast zijn met de toegang tot voorzieningen. Elementaire fatsoensnormen en correcte omgangsvormen dienen in acht te worden genomen.

### 2.3.2 Signalering

De Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Hieronder wordt verstaan dat de Opdrachtnemer op zo kort mogelijke termijn (zo snel als redelijkerwijs mogelijk is) overlegt met de Opdrachtgever en/of andere verwijzers als de Opdrachtnemer op basis van zijn eigen professionele oordeel constateert dat sprake is van een of meer van de volgende situaties:

- Het systeem van de Cliënt kan op een intensievere manier een rol spelen bij het behalen van de doelen (resultaten) zoals opgenomen in het ondersteuningsplan van de Cliënt.
- Het geboden segment is niet voldoende dan wel te uitgebreid om de doelen/resultaten vastgesteld in het ondersteuningsplan van de Cliënt te bereiken.
- De doelen opgenomen in het zorgplan van de Cliënt zijn niet passend bij de behoefte, situatie, omgeving en/of mogelijkheden van de Cliënt.
- Er is een ondersteuningsvraag van andere aard (zoals: schulden, werk, verslaving).
- De Cliënt vermijdt noodzakelijke Ondersteuning en Ondersteuning.

#### *Signalering inzake huiselijk geweld en kindermishandeling*

De opdrachtnemer voert de opdracht uit met in achtneming van de Meldcode voor Huiselijk Geweld en Kinderminshandeling<sup>21</sup>. De opdrachtnemer maakt gebruik van het voor de sector waarin hij werkzaam is toepasselijke afwegingskader<sup>22</sup>. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en/of kindermishandeling voor onder andere de gemeente Goeree-Overflakkee. Iedereen die te maken heeft met een vermoeden hiervan, kan contact opnemen met Veilig Thuis voor advies en ondersteuning of het doen van een melding. Veilig Thuis kan interventies plegen, onderzoek doen en/of zorgen dat hulpverlening wordt ingezet rond het huiselijk geweld en de kindermishandeling. Veilig Thuis is 24/7 gratis bereikbaar op telefoonnummer 0800-2000 of via <https://veiligthuisrr.nl/professional-en-wil-advies>.

### 2.3.3 Samenwerking met andere professionals

De Opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals: Jeugdgezondheidszorg, begeleiders op school, de medewerkers toegang en andere relevante actoren. De Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:

- In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde doel

21 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2013-142.html>

22 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/documenten/publicaties/2018/07/01/toolkit-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling>

(resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de Opdrachtnemer.

- Het belang van de cliënten staat voorop in de samenwerking.
- De Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden.
- Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

#### **2.3.4 Samenwerking met de Opdrachtgever**

Contactpersonen van de Opdrachtnemer zijn bekend met de gang van zaken binnen de organisatie van de gemeente. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.

De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever binnen 5 dagen op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)eisen nu of in de nabije toekomst. In het bijzonder gebeurt dit bij wijzigingen in het aanbod van segmenten waarvoor gunning heeft plaatsgevonden. Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de Opdrachtnemer in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden zowel schriftelijk als mondeling binnen 5 dagen gemeld aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever zal periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uit (laten) voeren. De Opdrachtnemer verplicht zich om hieraan mee te werken.

#### **2.3.5 Klachtenregeling**

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling voor medewerkers en cliënten die voldoet aan de volgende eisen:

- *Systeem voor veilig melden van incidenten*  
De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en/of incidenten in de zorgverlening kunnen melden.
- *Controleren functioneren zorgverlener voor indiensttreding*  
De Opdrachtnemer moet het functioneren van iedere nieuwe zorgverlener nagaan, voordat hij of zij wordt aangenomen.
- *Meldplicht bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*  
Indien de Opdrachtnemer een zorgverlener ontslaat wegens ernstig disfunctioneren moet dit worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Ook moeten alle vormen van geweld en/of mishandeling gemeld worden als een Cliënt daarmee te maken heeft gekregen.
- *Extra informatieplicht*  
De Opdrachtnemer zorgt voor goede informatie naar de Cliënt als iets niet goed is gegaan in de verleende Ondersteuning. De fout moet met de Cliënt worden besproken. Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het cliëntendossier. Ook moet de Opdrachtnemer een Cliënt informeren over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer een Cliënt daarom vraagt.
- *Klachtenfunctionaris*  
De Opdrachtnemer heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor cliënten.

- *Geschilleninstantie*  
De Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie of is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie<sup>23</sup>.

## 2.4 Algemene Verordening Gegevensverwerking

In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal de Aanbestedende Dienst geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst<sup>24</sup>. De Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)<sup>25</sup>. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer beschikt over:

- Een privacy beleid, zoals omschreven in de AVG.
- Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG.
- Een Register datalekken, zoals omschreven in de AVG.
- Een Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.

## 2.5 Bedrijfsvoering

De Aanbestedende Dienst stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemers:

- De Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de Ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
- De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Opdrachtnemer.
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Opdrachtnemer is aangegaan.

## 2.6 Tarieven en indexering

### 2.6.1 Tarieven

De voor de segmenten geldende tarieven zijn opgenomen in bijlage A2 "Tarieven en Indexering".

### 2.6.2 Directe en indirecte cliëntgebonden tijd

De volgende cliëntgebonden uren of dagdelen (eenheden) zijn door de Opdrachtnemer te factureren:

<sup>23</sup> Op [www.geschillenzorg.nl](http://www.geschillenzorg.nl) is een overzicht opgenomen van erkende geschilleninstanties.

<sup>24</sup> <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gemeente/sociaal-domein?qa=sociaal%20domein&scrollto=1>

<sup>25</sup> <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/Opdrachtnemers-en-de-avg>

- *Directe cliëntgebonden tijd*: persoonlijk contact, telefonisch contact of email contact met de Cliënt of zijn systeem.
- *Indirecte cliëntgebonden tijd*: noodzakelijk aan de directe cliëntgebonden tijd verbonden inzet, zoals het opstellen van verslagen en rapportages en overleg in de zorgketen.
- De Opdrachtnemer is voor de segmenten 1.1 en 2.1 verplicht om de indirecte cliëntgebonden tijd niet meer te laten zijn dan 10% van de totale cliëntgebonden tijd.
- De Opdrachtnemer is voor de segment 1.4 verplicht om de indirecte cliëntgebonden tijd niet meer te laten zijn dan 25% van de totale cliëntgebonden tijd.
- In de segmenten die per dagdeel worden afgerekend (1.2, 1.3, 2.2, 2.3 en 2.4), is de indirecte cliëntgebonden tijd als volgt opgenomen:
  - De tariefonderbouwing van de dagdeeltarieven is gebaseerd op 4 uur per dagdeel.
  - Aan de Opdrachtnemers van deze segmenten wordt de eis gesteld dat zij per dagdeel minimaal 3,75 uur begeleiding bieden.
  - Het verschil (0,25 uur per dagdeel) kan worden ingezet als indirecte cliëntgebonden tijd.
- In de percelen 3, 4 en 5 kan geen indirecte cliëntgebonden tijd in rekening worden gebracht.

### 2.6.3 Niet te factureren

De volgende uren of dagdelen (eenheden) zijn niet te factureren:

- *Overige indirecte tijd*: zoals onder meer teamoverleg, opleidingen en wetenschappelijk onderzoek. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gefactureerd.
- *De reistijd “werk- werk”*, dus van en naar ambulante Ondersteuning is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing en dus niet apart te factureren.
- *No show*: De Aanbestedende Dienst gaat er van uit dat de Opdrachtnemers zelf doeltreffende maatregelen treffen om no show door cliënten te voorkomen en tevens hun werkproces zo inrichten dat bij afmeldingen de werkplanning adequaat wordt aangepast.

### 2.7 Berichtenverkeer

De Aanbestedende Dienst sluit zich aan bij de volgende ontwikkelingen rond het Berichtenverkeer:

- Het in december 2018 in de Tweede Kamer aangenomen wetsvoorstel inzake het verplicht hanteren van het Berichtenverkeer<sup>26</sup>.
- De nieuwe release van het Berichtenverkeer per 1 april 2019<sup>27</sup>.
- De invoering van het zogeheten abonnementstarief in de eigen bijdrage voor de Wmo<sup>28</sup>.

Dit betekent het volgende:

- De Opdrachtgever zal met ingang van de nieuwe contractperiode, dus per 1 juli 2019, volledig gaan aansluiten bij het berichtenverkeer. De gemeente hanteert de standaard gegevens set en hanteren de berichten inclusief retourberichten voor de verplichte velden.
- Opdrachtnemers gebruiken dezelfde standaard gegevens set. Het gaat daarbij om de zorgtoewijzing,

<sup>26</sup> [www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A34857](http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A34857)

<sup>27</sup> Meer informatie hierover is te vinden op [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl)

<sup>28</sup> [www.hetcak.nl/zakelijk/regelingen/wmo/het-proces-in-de-keten/wat-zijn-de-wijzigingen-in-2019-wmo](http://www.hetcak.nl/zakelijk/regelingen/wmo/het-proces-in-de-keten/wat-zijn-de-wijzigingen-in-2019-wmo)

- declaratie, en start- stop berichten inclusief de daarbij behorende retourberichten.
- De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij veilig overige gegevens kan uitwisselen met de Opdrachtgever en de medewerkers toegang van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is aangesloten op Zorgmail.
- Opdrachtgever en Opdrachtnemers hanteren de meest actuele versie van de i-standaarden en volgen de berichtspecificaties, uitgangspunten, bedrijfsregels, controleregels en –schema’s, berichtenschema’s, codelijsten, standaardbeschrijvingen als invulinstructies zoals deze zullen worden vastgesteld door het Zorginstituut Nederland<sup>29</sup>.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage kan toesturen aan Cliënt. De Opdrachtgever heeft daarin geen rol. De Opdrachtnemer geeft, indien de Wmo van toepassing is, de gegevens van de Cliënt zo spoedig mogelijk door aan het CAK, maar in ieder geval vóór de facturering aan de Opdrachtgever (binnen 4 weken na levering). Opdrachtnemer conformeert zich aan de bepalingen vanuit het CAK.
- Vanwege de invoering van een nieuwe release in het Berichtenverkeer per 1 april 2019 heeft de Opdrachtgever voor de in de vorige contractperiode gecontracteerde aanbieders een tussenstap genomen. Deze is gecommuniceerd met deze aanbieders en maakt geen onderdeel uit van de huidige aanbesteding.

De Opdrachtgever stelt aan de (voorlopig) gegunde aanbieders een administratieprotocol ter beschikking waarin de werkwijze ten aanzien van het berichten verder wordt uitgewerkt.

#### *Voorbehoud*

Het Ketenbureau i-Sociaal Domein werkt momenteel met gemeenten en aanbieders een landelijk Standaardadministratieprotocol (SAP)<sup>30</sup>. Dit gebeurt in opdracht van de Stuurgroep i-Sociaal Domein en vloeit voort uit de onderzoeken naar het beperken van administratieve lasten en het gebruik van de standaarden en voorzieningen door gemeenten en aanbieders. De Aanbestedende Dienst behoudt zich de mogelijkheid voor om, ook tijdens de looptijd van de overeenkomst, na informatie aan en overleg met de Opdrachtnemers, en tevens na toepassing van een proportionele voorbereidingstermijn, over te gaan tot toepassing van dit landelijke Standaardadministratieprotocol.

## **2.8 Contractmanagement**

Met het oog op kwaliteitsborging stuurt de Opdrachtgever op de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde Ondersteuning. Sturing betekent enerzijds dat de Opdrachtgever beoordeelt of de Ondersteuning daadwerkelijk is geleverd, en anderzijds of geleverde Ondersteuning overeenkomt met wat afgesproken is. Daarnaast stelt de Opdrachtgever zo nodig maatregelen voor ter verbetering.

De Opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle, al dan niet op basis van steekproeven, door of namens de Opdrachtgever op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid of op de geleverde kwaliteit. De Opdrachtgever kan meerdere contactmomenten per jaar organiseren met de Opdrachtnemer. Die verplicht is hieraan deel te nemen. Het moment en de vorm van deze contactmomenten wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. In de contactmomenten kijkt de Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de prestatie-

<sup>29</sup> Zoals te vinden op [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl) van en <http://ei.vektis.nl>

<sup>30</sup> <https://i-sociaaldomein.nl/standaardadministratieprotocol>

indicatoren, de financiën en kwaliteit. Bij ondermaats presteren kan vanuit het contractmanagement, de contactintensiviteit verhoogd worden al naar gelang nodig is om de kwaliteit van de dienstverlening op het vastgestelde niveau te krijgen. Tevens kunnen naar mate van toepasselijkheid de bepalingen van artikel 10 tot en met 18 van de Raamovereenkomst (**Bijlage A4**) in werking worden geroepen.

## **2.9 Verantwoording**

De Aanbestedende Dienst stelt de volgende eisen aan de verantwoording:

- De Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een productieverantwoording op conform de formats zoals opgenomen in het landelijk Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet<sup>31</sup>. Hierbij wordt telkens de meest recent vastgestelde versie van het protocol gehanteerd.
- Wanneer de totale segmentie van de Wmo of de totale segmentie van de Jeugdwet bij de gemeente Goeree-Overflakkee groter is dan € 125.000 (dus Wmo en Jeugdwet afzonderlijk) moet bij de productieverantwoording Wmo en of Jeugd- wet een controleverklaring van een gecertificeerde accountant worden toegevoegd.
- Wijzigingen in het landelijk 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet' zullen worden gevolgd.
- De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij het niet aanleveren, of niet binnen de gestelde termijn, van de productieverantwoording en of controleverklaring sancties op te leggen.
- De Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd aangekondigde en niet aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van de Opdrachtnemer.
- Het is de Opdrachtgever toegestaan second opinions door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.

## **2.10 Materiële controle en fraudeonderzoek**

De Aanbestedende Dienst stelt de volgende eisen inzake materiële controle en fraudeonderzoek:

- De Opdrachtgever is gerechtigd tot materiële controle en tot fraudeonderzoek en dit, te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 6b van de Regeling Jeugdwet<sup>32</sup>. De bepalingen van artikel 7 van de Regeling Zorgverzekering<sup>33</sup> zijn zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekerder' in voorkomend geval 'de gemeente' moet worden gelezen.
- De Opdrachtgever zal eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde Ondersteuning in te zetten – statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen.
- Detailcontrole in opdracht van de Opdrachtgever mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake deskundige met een beroepsgeheim.
- De Opdrachtgever mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het

<sup>31</sup> [www.i-sociaaldomein.nl/publicaties/landelijk-accountantsprotocol-2018-financiele-segmentieverantwoording-wmo-en-jeugdwet](http://www.i-sociaaldomein.nl/publicaties/landelijk-accountantsprotocol-2018-financiele-segmentieverantwoording-wmo-en-jeugdwet)

<sup>32</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2016-44178.html>

<sup>33</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0018715/2018-10-05>

- onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- De Opdrachtnemer is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle welke met inachtneming van voorgaande opsompunten wordt uitgevoerd.

### 3. Beschrijving Segmenten

#### 3.1 Beschrijving segmenten perceel 1

Segment 1.1	Ambulante ondersteuning
Beschrijving Segment	<p>Het kenmerk van het segment ambulante ondersteuning is dat de aanbieder de prestaties levert in relatie tot de onderliggende problematiek van de cliënt en gericht is op het individu in zijn thuissituatie, in samenhang met de ouders/verzorgers, het gezin, het sociaal netwerk en/of andere professionals (o.a. school, kinderdagverblijf, wijkverpleegkundige, specialist etc.). De intensiteit van de dienstverlening is expliciet de verantwoordelijkheid van de aanbieder, welke wordt afgestemd met de cliënt.</p> <p>In het <u>perceel jeugdigen</u> wordt ondersteuning geboden in de ontwikkeling en opvoeding van kinderen. De dienstverlening richt zich op praktische ondersteuning in het gezin (tijdelijk overnemen van specifieke zorg en/of ontlasten van ouders bij algemene taken), opvoedkundige ondersteuning aan ouders (versterken van vervaardigen, verkrijgen van zicht op problemen en/of inzicht geven op opvoedingsmogelijkheden) en gerichte ondersteuning ten behoeve van de thuissituatie op locatie of in een andere (type) leeromgeving (houden van toezicht en/of omgang met andere leerlingen).</p>
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning wordt uitgevoerd door een medewerker die minimaal beschikt over een actuele registratie in het Kwaliteitsregister Jeugd. SKJ-registratie is mogelijk voor medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante hbo-opleiding. Inzake de registratie verwijzen wij verder naar paragraaf 3.6.2.

Segment 1.2	Groepsgewijze ondersteuning
Beschrijving Segment	<p>Kenmerkend voor groepsgerichte ondersteuning is dat de ondersteuning wordt georganiseerd in groepsverband per dagdeel.</p> <p>Het doel van Groepsgewijze ondersteuning is dat de cliënt (zo lang mogelijk) een zelfstandig leven leidt. Dagbesteding is een structurele tijdsbesteding met een vaste regelmaat. Het te behalen resultaat staat centraal. Dit resultaat wordt omschreven in het ondersteuningsplan. Daarnaast bestaat de dagbesteding uit een voor de cliënt een betekenisvolle activiteit. De zwaarte van de dagbesteding wordt bepaald door de mate van complexiteit van de uit te voeren activiteiten en/of aanwezige stoornissen en/of beperkingen van de cliënt.</p> <p>De ondersteuning kan onder andere gericht zijn op de volgende resultaten (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten buitenshuis om sociaal isolement te voorkomen;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelname aan georganiseerde activiteiten;</li> <li>• Ontlasten ouders/ verzorgers;</li> <li>• Het aanbieden van routine en structuur voor de dag;</li> <li>• Voorkomen van verwaarlozing/opname;</li> <li>• Zoveel als mogelijk handhaven dan wel stimuleren van de zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden.</li> <li>• Stimuleren van niet-uitstelbare ADL-handelingen zoals toiletgang, toezien op medicatie-inname, nuttigen maaltijd.</li> <li>• Dagbesteding ter vervanging van onderwijs (alleen mogelijk bij een tijdelijke vrijstelling afgegeven door de leerplichtambtenaar)</li> </ul>
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning wordt uitgevoerd door een medewerker die minimaal beschikt over een actuele registratie in het Kwaliteitsregister Jeugd. SKJ-registratie is mogelijk voor medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante hbo-opleiding. Inzake de registratie verwijzen wij verder naar paragraaf 3.6.2.
Overige eisen	Voor de Groepsgewijze Ondersteuning geldt een maximale verhouding van 1 ondersteuner op 4 cliënten. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ook ½ dagdelen te indiceren.

<b>Segment 1.3</b>	<b>Kortdurend Verblijf</b>
Beschrijving Segment	Kortdurend verblijf betreft het logeren in een instelling afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Jeugdige. Kortdurend verblijf heeft als doel het verminderen van de draaglast van mantelzorgers en/of (pleeg-)ouders. De inzet van kortdurend verblijf is bedoeld voor Jeugdigen en volwassenen die zonder deze vermindering van de draaglast van mantelzorgers en/of (pleeg-)ouders (op termijn) zouden moeten verblijven in een instelling of zouden verwaarlozen. Kortdurend Verblijf is erop gericht dat Jeugdigen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen en kunnen blijven functioneren en participeren.
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning wordt uitgevoerd door een medewerker die minimaal beschikt over een actuele registratie in het Kwaliteitsregister Jeugd. SKJ-registratie is mogelijk voor medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante hbo-opleiding. Inzake de registratie verwijzen wij verder naar paragraaf 3.6.2.
Overige eisen	De logeervoorziening moet ingericht zijn naar de problematiek van de cliënt of aangepast zijn ten behoeve van een specifieke doelgroep. Dit geldt voor zowel het vastgoed (en relevante technische inrichting) als de deskundigheid van het personeel.

<b>Segment 1.4</b>	<b>Specialistische ondersteuning</b>
Beschrijving Segment	<p>Specialistische ondersteuning wordt gekenmerkt door behandeling van de jeugdige in of nabij de directe leefomgeving van de jeugdige. De behandeling wordt geboden door een WO of WO+ opgeleide professional die bij voorkeur gebruik maakt van interventies die zijn opgenomen in de Databank Erkende interventies GGZ van het Trimbos Instituut, of die een gelijkwaardige onafhankelijke erkenning hebben.</p> <p>Afhankelijk van de aard van de problematiek wordt een individueel plan opgesteld gericht op de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt en het oplossingsvermogen van het cliëntsysteem. Dit plan is aanvullend op het ondersteuningsplan op basis van het principe 1 gezin – 1 plan. Bij een beschikking van de Opdrachtgever voor de individuele maatwerkvoorziening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inzet van het gevraagde specialisme en/of toe te passen methodiek. De Opdrachtgever stelt echter wel dat de Opdrachtnemer via een objectief diagnostisch instrument vastlegt wat de inhoud van de specialistische ondersteuning moet zijn.</p>
Minimale Opleiding/ Registratie	<p>De ondersteuning wordt uitgevoerd door geregistreerde medewerkers met minimaal een hbo-opleiding (licht), dan wel minimaal een relevante WO-opleiding (midden) onder toezicht en met actieve betrokkenheid van een aantoonbaar aan de zorgaanbieder verbonden regiebehandelaar.</p> <p>Inzake de registratie verwijzen wij verder naar paragraaf 3.6.2. Inzake de registratie van de regiebehandelaar verwijzen wij naar paragraaf 3.6.3.</p>
Overige eisen	De ondersteuning moet plaatsvinden bij de jeugdige thuis of op een locatie binnen de grenzen van de gemeente Goeree-Overflakkee.

<b>Van toepassing voor segment 1.1 tot en met 1.4</b>	<b>Verlengde Jeugdhulp tot 23 jaar</b>
Beschrijving	<p>De Jeugdwet is in beginsel van toepassing op personen tot 18 jaar. Als de jeugdige 18 jaar wordt, kunnen zich twee situaties voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de Ondersteuning kan worden verleend op grond van de Wet maatschappelijke Ondersteuning 2015 bepaalt de Opdrachtgever of dit noodzakelijk is.</li> <li>• Indien het om een vorm van Ondersteuning op grond van de Jeugdwet gaat die voor meerderjarigen niet op grond van een andere wet beschikbaar is, dan blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het bieden van Ondersteuning, uiterlijk tot de jeugdige 23 jaar wordt.</li> </ul> <p>Verlengde Jeugdhulp is onder meer mogelijk in de volgende situatie(s):</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is na het 18e levensjaar aantoonbaar geen opvolgende financiering beschikbaar vanuit bijvoorbeeld de Wet langdurige Zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Zorgverzekeringswet of vanuit Justitie.</li> </ul> <p>Er wordt daarnaast voldaan aan tenminste één van volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning op grond van de Jeugdwet is ingezet voor het 18e jaar en de Opdrachtgever of de wettelijke verwijzer is van mening dat verdere Ondersteuning op grond van de Jeugdwet noodzakelijk is.</li> <li>• Voor het 18e jaar is Ondersteuning op grond van de Jeugdwet ontvangen en beëindigd en binnen een half jaar na het 18e jaar komt betrokkene opnieuw in aanmerking voor Ondersteuning op grond van de Jeugdwet.</li> <li>• Betrokkene heeft een strafbaar feit begaan tussen het 18e en 23e jaar waarvoor een maatregel (als bedoeld in artikel 77c van het wetboek van Strafrecht) is opgelegd.</li> </ul>
--	--

### 3.2 Beschrijving segmenten perceel 2

<b>Segment 2.1</b>	<b>Ambulante ondersteuning</b>
Beschrijving Segment	<p>Het kenmerk van het segment ambulante ondersteuning is dat de aanbieder de prestaties levert in relatie tot de onderliggende problematiek van de cliënt en gericht is op het individu in zijn thuissituatie, in samenhang met de mantelzorgers, het gezin, het sociaal netwerk en/of andere professionals (o.a. school, kinderdagverblijf, wijkverpleegkundige, specialist etc.). De intensiteit van de dienstverlening is expliciet de verantwoordelijkheid van de aanbieder, welke wordt afgestemd met de cliënt.</p> <p><u>In dit segment</u> gaat het vooral om het bieden van ondersteuning bij het behouden en bevorderen van de zelfredzaamheid in de thuissituatie van de cliënt. Binnen dit perceel is het toegestaan na afstemming met de cliënt ambulante ondersteuning op een andere fysieke locatie dan de privéwoning van de cliënt te bieden. Het is uitgesloten een vervoersbeweging te declareren.</p>
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante opleiding op minimaal HBO niveau. Inzake de gevraagde kwalificaties verwijzen wij naar paragraaf 3.6.4.

Segment 2.2	Groepsgewijze ondersteuning
Beschrijving Segment	<p>Kenmerkend voor groepsgerichte ondersteuning is dat de ondersteuning wordt georganiseerd in groepsverband per dagdeel. De grootte van de groep is maximaal 4 cliënten per begeleider.</p> <p>Het doel van Groepsgewijze ondersteuning is dat de cliënt (zo lang mogelijk) een zelfstandig leven leidt. Dagbesteding is een structurele tijdsbesteding met een vaste regelmaat. Het te behalen resultaat staat centraal. Dit resultaat wordt het ondersteuningsplan. Daarnaast bestaat de dagbesteding uit een voor de cliënt een betekenisvolle activiteit. De zwaarte van de dagbesteding wordt bepaald door de mate van complexiteit van de uit te voeren activiteiten en/of aanwezige stoornissen en/of beperkingen van de cliënt.</p> <p>De ondersteuning kan onder andere gericht zijn op de volgende resultaten (niet limitatief).</p> <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activiteiten buitenshuis om sociaal isolement te voorkomen;</li> <li>▪ Deelname aan georganiseerde activiteiten;</li> <li>▪ Ontlasten mantelzorger;</li> <li>▪ Het aanbieden van routine en structuur voor de dag;</li> <li>▪ Voorkomen van verwaarlozing/opname;</li> <li>▪ Zoveel als mogelijk handhaven dan wel stimuleren van de zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden.</li> <li>▪ Stimuleren van niet-uitstelbare ADL-handelingen zoals toiletgang, toezien op medicatie-inname, nuttigen maaltijd.</li> </ul> <p>Onder groepsgewijze ondersteuning wordt niet verstaan:</p> <p>a. Een reguliere dagstructurering die in de woon-/verblijfsituatie wordt geboden.</p> <p>b. Een welzijnsactiviteit zoals koffiedrinken, spelletjes spelen, uitstapjes en dergelijke. Een welzijnsactiviteit mag slechts worden ingezet indien dit dient als middel om de in het Ondersteuningsplan beschreven doelen te behalen.</p> <p>Bij het segmentsegmentgroepsgerichte ondersteuning ligt de nadruk op de invulling van de dag waarin het behouden en bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie op de voorgrond staan.</p>
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante opleiding op minimaal MBO-4 niveau. Inzake de gevraagde kwalificaties verwijzen wij naar paragraaf 3.6.4.
Overige eisen	Voor de Groepsgewijze Ondersteuning geldt een maximale verhouding van 1 ondersteuner op 4 cliënten. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ook ½ dagdelen te indiceren

Segment 2.3	Arbeidsmatige Groepsgewijze ondersteuning
Beschrijving Segment	<p>Kenmerkend voor arbeidsmatige groepsgerichte ondersteuning is dat de ondersteuning wordt georganiseerd in groepsverband per dagdeel. De grootte van de groep is maximaal 4 cliënten per begeleider.</p> <p>Arbeidsmatige groepsgerichte ondersteuning richt zich op cliënten die Arbeid kunnen verrichten, maar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onvoldoende arbeidsvermogen hebben, of binnen redelijke tijd kunnen ontwikkelen om in een reguliere baan te werken. Dit kan zelfs niet met inzet van loonkostensubsidie; of:</li> <li>• Zodanige aanpassingen van de werkplek nodig hebben, dat dit redelijkerwijze niet verwacht kan worden van een reguliere werkgever; of:</li> <li>• Permanent toezicht of intensieve begeleiding nodig hebben die niet binnen redelijke grenzen door een werkgever kan worden aangeboden; - een beschutte omgeving nodig hebben om arbeid te kunnen verrichten, waarin omstandigheden aangepast kunnen worden aan persoonlijke omstandigheden;</li> <li>• Basale werknemersvaardigheden bezitten, of een reële inschatting kan worden gemaakt dat deze kunnen worden ontwikkeld.</li> </ul> <p>Concreet houdt dit in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iemand zich kan houden aan afspraken;</li> <li>• Iemand in staat is tenminste 4 uur per dag aan arbeidsmatige activiteiten te besteden, en tenminste 1 uur aaneengesloten kan werken, zonder intensieve begeleiding;</li> <li>• Iemand in staat is, op het eigen niveau, samen met anderen tot resultaten te komen, en een bijdrage levert aan het team en het teamresultaat;</li> <li>• Iemand gemotiveerd is om een goed resultaat te behalen. Dit uit zich in gedrag en voorkomen;</li> <li>• Iemand binnen zijn mogelijkheden zorgvuldig en integer omgaat met aan het werk en de organisatie gerelateerde zaken, zoals de omgang met informatie, het volgen van procedures en richtlijnen en de inzet van materialen en middelen.</li> </ul> <p>In het kader van de arbeidsmatige groepsgewijze ondersteuning dient de aanbieder een werkervaringsplaats die voldoet aan alle wettelijk eisen (waaronder de Arbowetgeving) op een locatie die beschikt over alle noodzakelijke vergunningen en die is aangepast aan de individuele behoeften van de client. De begeleiding is mede gericht op het ontwikkelen van arbeidsmatige vaardigheden en het overbruggen van de afstand tot de arbeidsmarkt. De aanbieder moet waar dit mogelijk is actief bijdragen aan de doorstroom van de cliënten naar regulier werk of naar door de Opdrachtgever georganiseerde of ingekochte werkgerichte trajecten.</p>

Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers met minimaal een voor de ondersteuning relevante opleiding op minimaal MBO-4 niveau. Inzake de gevraagde kwalificaties verwijzen wij naar paragraaf 3.6.4.
Overige eisen	Voor de Groepsgewijze Ondersteuning geldt een maximale verhouding van 1 ondersteuner op 4 cliënten. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ook ½ dagdelen te indiceren.

### 3.3 Beschrijving segmenten perceel 3

Segment 3.1	Hulp bij het Huishouden 1
Beschrijving Segment	<p>De cliënt heeft ondersteuning nodig bij huishoudelijke werkzaamheden omdat hij/zij dit vanwege zijn (lichamelijke) beperkingen (tijdelijk) niet meer zelf kan doen. De cliënt is in staat tot zelfregie over de planning van de activiteiten. HbH1 omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een aandoening of beperking die het zelfstandig kunnen uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden beperkt. De cliënt kan voor deze werkzaamheden geen ondersteuning vinden vanuit zijn netwerk en voor deze werkzaamheden is inzet van vrijwilligers of een algemene of voorliggende voorziening niet voldoende mogelijk. HbH1 is gericht op het melden van onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden (zoals bedorven eten in de koelkast; niet opengemaakte post; verwaarlozing). De zorgaanbieder bespreekt signalen met de cliënt en geeft deze door aan de eigen organisatie. De opdrachtnemer geeft de signalen door aan het Wmo taakveld bij de Opdrachtgever. Het segment kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur.</p> <p>HbH1 omvat in ieder geval de volgende huishoudelijke werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huishoudelijk werk, zoals: stofzuigen, reinigen van badkamer en toilet, keuken, ramen lappen (binnenzijde), kamers opruimen, stof afnemen, bedden opmaken, afhaken en verschoonen, opruimen huishoudelijk afval en planten verzorgen.</li> <li>• Kleding en linnengoed wassen en strijken.</li> <li>• Zorg voor voeding (voorbereiden, serveren, afwassen, opruimen).</li> <li>• Boodschappen doen voor het dagelijks leven, indien hiervoor geen voorliggende voorziening mogelijk is.</li> <li>• Actief melden van veranderingen in de gezondheid en sociale situatie en van behoefte aan meer of andere ondersteuning en dit communiceren via de contactpersoon van de aanbieder bij de Opdrachtgever.</li> </ul>
Minimale Opleiding/ Registratie	De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers die in voldoende mate beschikken over huishoudelijke kennis en kunde inclusief materiaalkennis, en die de Nederlandse taal voldoende beheersen.

--	--

<b>Segment 3.2</b>	<b>Hulp bij het Huishouden 2</b>
Beschrijving Segment	<p>De cliënt heeft ondersteuning nodig bij het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden vanwege gebrek aan eigen regie. HbH2 is gericht op overname van de huishoudelijke taken, hulp bij het organiseren van het huishouden en instructie en voorlichting en ondersteuning die direct verbonden zijn met verzorgende activiteiten. Het segment kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur.</p> <p>HbH2 omvat de activiteiten van HbH1, aangevuld met activiteiten in het kader van organisatie van het huishouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvang en/of verzorging van jonge kinderen (tot 5 jaar);</li> <li>• Dagelijkse organisatie van het huishouden;</li> <li>• Gebruikelijke verzorging (helpen met zelfverzorging) voor inwonende kinderen (in relatie tot gebruikelijke zorg);</li> <li>• Adviseren en/of verwijzen – zo mogelijk activeren;</li> <li>• Actief handelen naar aanleiding van signalen.</li> <li>• Advies, instructie en voorlichting over huishoudelijk werk.</li> </ul>
Minimale Opleiding/ Registratie	<p>De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers die minimaal beschikken over het Diploma helpende, kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg) of OVDB-certificaat verzorgingshulp B of het diploma helpende OVDB (2 jaar). Inzake de gevraagde kwalificaties verwijzen wij naar paragraaf 3.6.4.</p>

### 3.4 Beschrijving segmenten perceel 4

<b>Segment 4.1</b>	<b>Vervoer</b>
Beschrijving Segment	<p>Vergoeding van vervoer van en naar groepsgewijze Ondersteuning of Kortdurend Verblijf kan door de Opdrachtgever worden ingezet wanneer de cliënt niet zelfverantwoordelijk kan zijn van en naar de locatie van de begeleiding groep, geen gebruik maken van een algemene voorziening, en een door de Opdrachtgever vastgestelde (medische) noodzaak heeft voor het vervoer. De opdrachtnemer mag zelf het vervoer verzorgen, dan wel het vervoer inkopen mits daarbij wordt gegarandeerd dat het vervoer op een verantwoorde en veilige wijze plaatsvindt en voldoet aan de landelijke normen op dit gebied. De opdrachtnemer bevordert, waar dit mogelijk is, de zelfredzaamheid van de cliënt op het gebied van vervoer en het gebruik van reguliere vervoersmiddelen (OV/ fiets), dan wel algemene voorzieningen indien deze aanwezig zijn.</p>

Minimale Opleiding/ Registratie	De in te zetten medewerkers en /of vrijwilligers dienen te beschikken over een geldig rijbewijs voor het voertuig dat zij besturen.
Overige eisen	De in te zetten vervoersmiddelen moeten beschikken over een geldig APK-certificaat en voldoen aan alle toepasbare veiligheidseisen.

<b>Segment 4.2</b>	<b>Vervoer Rolstoel</b>
Beschrijving Segment	Vergoeding van vervoer van en naar groepsgewijze Ondersteuning of Kortdurend Verblijf kan door de Opdrachtgever worden ingezet wanneer de cliënt niet zelfverantwoordelijk kan zijn van en naar de locatie van de begeleiding groep, geen gebruik maken van een algemene voorziening, en een door de Opdrachtgever vastgestelde (medische) noodzaak heeft voor het vervoer. De opdrachtnemer mag zelf het vervoer verzorgen, dan wel het vervoer inkopen mits daarbij wordt gegarandeerd dat het vervoer op een verantwoorde en veilige wijze plaatsvindt en voldoet aan de landelijke normen op dit gebied, waaronder in ieder geval de Code veilig vervoer rolstoelinzittenden <sup>34</sup> .
Minimale Opleiding / Registratie	De in te zetten medewerkers en /of vrijwilligers dienen te beschikken over een geldig rijbewijs voor het voertuig dat zij besturen.
Overige eisen	De in te zetten vervoersmiddelen moeten beschikken over een geldig APK certificaat, voldoen aan alle toepasbare veiligheidseisen en specifiek zijn ingericht voor het vervoer van rolstoelgebruikers.

### 3.5 Beschrijving segment perceel 5

<b>Segment 5.1</b>	<b>Casusregie</b>
Beschrijving Segment	<p>De Opdrachtgever voert, in aanvulling de in paragraaf 1.4 beschreven verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, casusregie over de voortgang van de ondersteuning. In een aantal situaties kan de Opdrachtgever ervoor kiezen om deze casusregie niet zelf uit te voeren. De oorzaak hiervan kan er in gelegen zijn dat er familie- of ander directe banden bestaan tussen de Client en een medewerker voor de gemeente, of dat er andere redenen bestaan om de casusregie op enige afstand te zetten.</p> <p>De casusregisseur voert in opdracht van de Opdrachtgever de regie over de ondersteuning van cliënten. De regisseur draagt er zorg voor dat de client de ondersteuning krijgt die in het ondersteuningsplan is opgenomen en bewaakt dat de ondersteuning volgens afspraak wordt uitgevoerd.</p>

<sup>34</sup> [www.codevvr.nl](http://www.codevvr.nl)

	<p>De casusregisseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is ervoor verantwoordelijk dat de client die het nodig heeft een passende vorm van casemanagement krijgt en dat deze volgens afspraak wordt uitgevoerd.</li> <li>• Monitort de voortgang van de ondersteuning op hoofdlijnen (niet op inhoud).</li> <li>• Heeft in principe geen direct klantcontact;</li> <li>• Overlegt met de uitvoerende zorgaanbieder bij onvoldoende effectieve voortgang;</li> <li>• Is aanspreekpunt uitvoerende zorgaanbieder bij knelpunten in de samenwerking die de casemanager niet zelf kan oplossen;</li> <li>• Draagt actief bij aan het oplossen van knelpunten in de ondersteuning van de client.</li> <li>• Signaleert actief naar de Opdrachtgever indien de uitvoerende zorgaanbieder geen adequate oplossingen kan bieden of kan bieden voor eventuele knelpunten in de ondersteuning van de client.</li> </ul>
Minimale Opleiding / Registratie	De in te zetten casusregisseur moet minimaal beschikken over een voor de ondersteuning relevante opleiding op HBO niveau en over minimaal vijf jaar ervaring in het uitvoeren van ondersteuning op grond van de Jeugdwet en/of de Wmo. Inzake de gevraagde kwalificaties verwijzen wij ook naar paragraaf 3.6.5.
Overige eisen	De door de Aanbestedende Dienst gevraagde casusregie kan zowel betrekking hebben op Jeugdwet als op Wmo ondersteuning. De aanbieder moet bereid en in staat zijn deze beide te verzorgen. De Aanbestedende Dienst contracteert maximaal 2 aanbieders voor casusregie. Aangezien een aanbieder geen casus regie kan verzorgen over eigen cliënten moeten beide aanbieders bereid zijn om, indien gevraagd, de casusregie te voeren over elkaars cliënten.

### 3.6 Opleidingseisen en beroepsregistratie

#### 3.6.1 Algemeen

De Aanbestedende Dienst wijst nadrukkelijk op de in paragraaf 8.4.3 van het Beschrijvend Document opgenomen bepaling dat de Inschrijver op het moment van inschrijving voor ieder van de segmenten waarvoor hij zich inschrijft moet beschikken over minimaal één medewerker die aan de in paragraaf 3.1 tot en met 3.4 geformuleerde opleidings- en certificeringseisen. Specifiek voor perceel 1.4 geldt dat de inschrijver op het op het moment van inschrijving tevens moet beschikken over een regiebehandelaar. Met “beschikken over” wordt bedoeld: het bestaan van een rechtsgeldige arbeidsovereenkomst met de betrokken medewerker, dan wel het bestaan van een rechtsgeldige arbeidsovereenkomst van de betrokken medewerker met een onderneming die door de Inschrijver als onderaannemer is opgevoerd, dan wel een rechtsgeldig ondertekende overeenkomst van opdracht met een ZZP-er die door de Inschrijver als onderaannemer is opgevoerd. De inschrijver geeft dit op door middel van **Bijlage B4**.

De Opdrachtnemer is verder gehouden op gedurende de gehele contractperiode te voorzien en te blijven voorzien in de beschikbaarheid van voldoende medewerkers die minimaal beschikken over de voor de inzet in het gecontracteerde segment voldoende opleiding en/of certificering. Bij het aantal in zetten medewerkers dient de Opdrachtnemer te handelen conform de Norm verantwoorde werktoedeling<sup>35</sup>.

### 3.6.2 Beroepsregistratie voor segmenten 1.1 tot en met 1.3

Voor de segmenten 1.1 tot en met 1.3 met de ondersteuning worden uitgevoerd door of onder direct toezicht van een minimaal HBO opgeleide en tevens professioneel geregistreerde medewerkers. Registratie is mogelijk in het SKJ register<sup>36</sup>, BIG-register<sup>37</sup>, het NIP-register<sup>38</sup>, NVO-register<sup>39</sup>, of gelijkwaardig. Hierbij geldt dat registratie in het BIG register betrekking moet hebben op in segmenten waarvoor de medewerker wordt ingezet. Tevens geldt dat een registratie in het BIG-register als (wijk)verpleegkundige voor segmenten 1.1 tot en met 1.3 en 2.1 tot en met 2.3 niet als toepasbaar wordt beschouwd. Met deze kanttekening voldoet zowel een BIG, NIP als NVO registratie aan de omschrijving “minimaal gelijkwaardig aan een SKJ registratie”.

#### *Aanvullende ondersteuning onder direct toezicht van een geregistreerde professional*

Het is voor een Opdrachtnemer mogelijk om in het kader van de Ondersteuning een niet-geregistreerde professional in te zetten in combinatie met een geregistreerde professional, of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde professional. Indien een Opdrachtnemer een niet-geregistreerde professional wenst in te zetten, stel de Aanbestedende Dienst de volgende voorwaarden:

- De inzet van een niet-geregistreerde medewerker doet geen afbreuk aan de kwaliteit van Ondersteuning.
- De niet-geregistreerde medewerker beschikt minimaal over een afgeronde voor de Ondersteuning relevante beroepsopleiding op MBO-4 niveau.
- Inzet van medewerkers op niveau MBO-2 en MBO-3 is, alleen na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, mogelijk in de volgende situaties:
  - Het in beperkte mate uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden onder direct toezicht van een geregistreerde medewerker.
  - De inzet als ervaringsdeskundige onder direct toezicht van een geregistreerde medewerker.
- De inzet van de niet-geregistreerde medewerker vindt altijd plaats in combinatie met, dan wel onder direct toezicht van een geregistreerde medewerker.
- De inzet van de niet-geregistreerde medewerker vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de Opdrachtnemer die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling.
- Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de niet-geregistreerde en geregistreerde medewerker.
- Het is voor de jeugdige en/of het gezin duidelijk dat de geregistreerde medewerker de regie voert en het aanspreekpunt is.

---

<sup>35</sup> Zie voetnoot 2

<sup>36</sup> <https://skjeugd.nl/registerinschrijven/jeugd-en-gezinsprofessionals>

<sup>37</sup> <https://www.bigregister.nl/registratie>

<sup>38</sup> <https://www.psynip.nl/het-nip/contact-mijn-nip/clienteninformatie/clienteninformatie-nip-registers>

<sup>39</sup> <https://www.nvo.nl/registraties.aspx>

- De niet-geregistreerde medewerker kan nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn voorbehouden aan geregistreerde medewerkers.

De wijze van inzet van geregistreerde medewerkers en de mate waarin deze ondersteund worden door en niet-geregistreerde medewerkers zal een onderdeel vormen van de (kwartaal)gesprekken die in het kader van het contractmanagement tussen de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever zullen worden gevoerd.

### 3.6.3 Beroepsregistratie en inzet regiebehandelaar voor segment 1.4

De behandeling in segment 1.4 vindt altijd plaats onder toezicht van een regiebehandelaar. Als regiebehandelaars voor de behandeling hanteert de Aanbestedende Dienst de lijst deskundigen die is opgenomen in de brief Schippers van 2 juli 2013<sup>40</sup> te weten:

- GZ-psycholoog.
- Kinder- en jeugdpsycholoog
- Klinisch neuropsycholoog.
- Klinisch psycholoog.
- Orthopedagoog-Generalist.
- Psychiater.
- Psychotherapeut.
- Verpleegkundig specialist GGZ.
- Verslavingsarts.

Een regiebehandelaar dient als zodanig geregistreerd te zijn in het BIG, NIP of NVO-register, of gelijkwaardig.

De regiebehandelaar kan bij zijn behandeling ondersteund worden door medebehandelaars. Medebehandelaars zijn zorgverleners met een afgeronde opleiding op tenminste Hbo-niveau vermeld in de CONO-lijst<sup>41</sup>. De regiebehandelaar verleent de Ondersteuning met behulp van medebehandelaars onder zijn verantwoordelijkheid.

Indien bij de specialistische ondersteuning Psychomotorische therapie, Psychomotorische kindertherapie, Muziektherapie, Beeldende therapie, Danstherapie, Dramatherapie en Speltherapie wordt ingezet dient de therapeut te zijn geregistreerd in het Register Vaktherapeuten<sup>42</sup>. Indien andere vormen van therapie worden ingezet dient de therapeut te zijn geregistreerd in een gelijkwaardig register. Alleen indien een gelijkwaardig register ontbreekt kan worden volstaan met een aansluiting bij een representatieve beroepsvereniging.

In segment 1.4 is geen aanvullende ondersteuning mogelijk door niet gecertificeerde medewerkers.

De wijze van inzet van regiebehandelaars en medebehandelaars vormt van de (kwartaal)gesprekken die in het kader van het contractmanagement tussen de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever zullen worden gevoerd.

<sup>40</sup> [www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2013/07/02/kamerbrief-over-hoofdbehandelaarschap-ggz](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2013/07/02/kamerbrief-over-hoofdbehandelaarschap-ggz)

<sup>41</sup> <https://www.vgz.nl/SiteCollectionDocuments/reglementen-beleid-regelingen/cono-beroepenschema-29-03-2012.pdf>

<sup>42</sup> <http://www.registervaktherapie.nl>

### 3.6.4 Competenties medewerkers voor Perceel 2 en Perceel 3

Om zo veel mogelijk aan te sluiten bij landelijk geldende kaders volgt de Aanbestedende Dienst voor Perceel 2 (alle segmenten) en Perceel 3 (alle segmenten) de door Movisie<sup>43</sup> opgestelde competenties maatschappelijke Ondersteuning. Dit houdt in dat de medewerker van een Opdrachtnemer Ondersteuning moeten kunnen bieden op basis van de volgende competenties:

- Verheldert vragen en behoeften van de Cliënt.
- Versterkt eigen kracht en zelfredzaamheid van de Cliënt.
- Is zichtbaar en handelt proactief.
- Stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag van de Cliënt.
- Stuurt aan op betrokkenheid en participatie van de Cliënt.
- Verbindt individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties.
- Werkt samen en versterkt netwerken.
- Beweegt zich tussen verschillende werelden en culturen.
- Signaleert en speelt in op veranderingen.
- Is ondernemend en benut professionele ruimte.

Indien tijdens de contractperiode nieuwe of aanvullende landelijke competenties, of competentieprofielen worden geformuleerd zullen deze door de Opdrachtgever worden besproken met de Opdrachtnemers.

### 3.6.5 Opleiding, ervaring en beroepsregistratie voor Perceel 5

De door de Aanbestedende Dienst gevraagde casusregie kan zowel betrekking hebben op Jeugdwet als op Wmo ondersteuning, waarbij de nu bestaande verwachting is dat de nadruk zal liggen op de Jeugdwet. De in te zetten casusregisseur moet minimaal beschikken over een voor de ondersteuning relevante opleiding op minimaal hbo-niveau en over minimaal vijf jaar ervaring in het uitvoeren van ondersteuning op grond van de Jeugdwet en/of de Wmo. Vanwege de mogelijk inzet met betrekking tot Jeugdwet cliënten moet de casusregisseur beschikken over een minimaal een actuele SKJ-registratie, zoals omschreven in paragraaf 3.5.2.

In segment 1.5 is geen aanvullende ondersteuning mogelijk door niet gecertificeerde, minder gekwalificeerde en/of minder ervaren medewerkers.

## 3.7 Onderscheid inzet licht, midden en zwaar

Opdrachtgever maakt voor de segmenten in Perceel 1 en in Perceel 2 het onderscheid in de inzet “licht”, “midden” en “zwaar”.

---

<sup>43</sup> <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Uitwerking-Competenties-maatschappelijke-ondersteuning%20%5BMOV-4434226-1.0%5D.pdf>

### *Licht*

De inzet “licht” wordt geboden aan cliënten waarvan de problematiek enkelvoudig is. De tijdsperiode van de ondersteuning beperkt zich van drie tot maximaal zes maanden, waarbij een bestaand sociaal netwerk in de omgeving aanwezig is, dan wel verbreed en geactiveerd kan worden. Het inzetten en het betrekken van het eigen sociale netwerk en omgeving, dan wel de informele zorg, maken deel uit van het aanbod van de aanbieder om de inzet licht tot een succes te maken.

De inzet “licht” onderscheidt zich door een focus op het toewerken naar een oplossing van het onderliggende probleem of (tijdelijk) zelfzorg tekort. Met als doel de cliënt voldoende oplossingsvermogen te geven, het behoud en/of verhogen van zelfredzaamheid en (wederom) volledig zelfstandig te participeren in de samenleving.

### *Midden*

Met de inzet “midden” wordt beoogd cliënten te voorzien van ondersteuning, gericht op omgaan met of verminderen van meervoudige problematiek. Deze problematiek heeft niet alleen betrekking op het individu, maar kan ook een directe relatie hebben met het sociaal netwerk. Met behulp van een objectief screeningsinstrument, zoals de zelfredzaamheidsmatrix, wordt in kaart gebracht welke resultaatgebieden in een periode van zes tot twaalf maanden bereikt kunnen worden.

Het doel is om de meervoudige problematiek te verminderen of weg te nemen. Daarnaast wordt het subdoel doorstroom naar de inzet “licht”, nagestreefd. Ook hier zijn het verhogen van de zelfredzaamheid, maar tevens het behoud hiervan, het verbreden en versterken van het sociaal netwerk van cliënt, dan wel betrekken van de informele zorg, belangrijke elementen in het aanbod.

### *Zwaar*

De inzet “zwaar” richt zich op cliënten voor wie een structureel beroep op ondersteuning noodzakelijk is. Het doel is enerzijds het bieden van ondersteuning, zodat de cliënt zolang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven wonen. De inzet ‘zwaar’ is gericht op het behoud van de zelfredzaamheid. Anderzijds richt deze inzet zich op het verbreden en versterken van het sociaal netwerk. Ook bij de inzet “zwaar” is het betrekken van de informele zorg een belangrijk element in het aanbod .