

Programma van eisen – Specialistische ondersteuning voor kinderen, jongeren en (jong) volwassenen vanaf 18 jaar tot 75 jaar (Zorg in natura) in het kader van de Wmo en de Jeugdwet

Inhoudsopgave

1. Werkwijze opdrachtgever.....	2
2. Afbakening opdracht	2
3. Open House.....	2
4. Toezicht kwaliteit en veiligheid.....	3
5. Horizontaal Toezicht.....	3
6. Opdrachtbeschrijving.....	3
7. Beschrijving van diensten/producten	4
7.1 WMO-maatwerkvoorzieningen	5
7.2 Individuele voorzieningen Jeugdwet	5
7.3 Intensiteit van de begeleiding.....	7
8. Algemene uitvoeringseisen	7
9. Specifieke Uitvoeringseisen	10
9.1 Eisen personeel/medewerker.....	10
9.2 Specifieke eisen voor de maatwerkvoorzieningen Wmo.....	11
9.3 Specifieke eisen voor de Individuele voorzieningen Jeugdwet (4 lichte jeugdhulp-producten).....	11
9.4 Eisen aan de inzet van vrijwilligers	12
9.5 Eisen aan de locatie	13
9.6 Eisen aan de buitenruimte.....	13
9.7 Eisen aan de activiteiten	13
9.8 Eisen aan SROI	13

Bijlage A: Handleiding Social Return Monitor voor opdrachtnemers Separaat toegevoegd.

1. Werkwijze opdrachtgever

De Wmo 2015 heeft als doel het vergroten en/of op peil houden van de zelfredzaamheid en maatschappelijke deelnemen van inwoners. Bij het compensatiebeginsel gaat het niet om de vraag waar iemand recht op heeft, maar om de vraag welke oplossing het beste past bij de individuele situatie van een inwoner. Anders gezegd: welke oplossing compenseert het beste de beperking van betrokkene. Om dit beginsel goed te kunnen toepassen, moeten we met betrokkene in gesprek om de vraag helder te krijgen. We moeten de situatie, mogelijkheden, onmogelijkheden en wensen zo goed mogelijk inventariseren. Maar ook de individuele, specifieke kenmerken en de problemen die om een oplossing vragen. Leidend is het te bereiken resultaat. Eerst worden de eigen mogelijkheden, het vermogen van de inwoner om zonder hulp van anderen belemmeringen te overkomen, met betrokkene besproken. Vervolgens bekijken we welke bijdrage het sociale netwerk kan leveren. Biedt het sociaal netwerk (te) weinig houvast, dan kunnen wellicht algemene voorzieningen een oplossing bieden. Denk aan de inzet van vrijwilligers of groepsactiviteiten in een buurthuis.

De Jeugdwet heeft tot doel om het probleemoplossend vermogen van kinderen en jongeren, hun ouders en sociale omgeving het versterken en de opvoedcapaciteiten van ouders en de sociale omgeving te bevorderen. Daarnaast is het inzetten op preventie en vroegsignalering van belang, zodat tijdig bieden van de juiste hulp op maat wordt gerealiseerd.

Na het gesprek volgt eventueel de aanvraag voor een maatwerkvoorziening of individuele voorziening. Een inwoner komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening of individuele voorziening als hij of zij een beperking ondervindt op het gebied van zelfredzaamheid, maatschappelijk deelnemen, handhaving in de samenleving en/of veiligheid en deze beperking niet voldoende kan worden weggenomen op eigen kracht, met inzet van het informele netwerk en/of met inzet van een algemene voorziening. Op dat moment gaat de consultant over tot het inzetten van een maatwerkvoorziening of individuele voorziening.

2. Afbakening opdracht

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de Wmo-maatwerkvoorzieningen en lichte specialistische ondersteuning voor kinderen (0-18 jaar), jongeren en (jong) volwassenen vanaf 18 jaar tot 75 jaar (Zorg in natura) in het kader van de Wmo en de Jeugdwet. De gemeente heeft de Wmo-maatwerkvoorzieningen voor ouderen en de Hulp bij het Huishouden gebiedsgericht georganiseerd. Dit valt dus buiten deze Open House. Ook kan de gemeente naast deze Wmo-maatwerkvoorzieningen en individuele voorzieningen vanuit de Jeugdwet andere voorzieningen organiseren o.a. algemene voorzieningen ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners met een ondersteuningsbehoefte. De gemeente kan hiertoe, onafhankelijk van de Open-House-overeenkomst met de organisaties, partijen financieren, bijvoorbeeld via subsidies of opdrachten voor pilotprojecten. Deze voorzieningen beogen de totale behoefte aan Wmo-maatwerkvoorzieningen in de gemeente te reduceren.

3. Open House

De gemeente Westerkwartier heeft ervoor gekozen om deze opdracht in te kopen via een Open House. Belangrijke reden hiervoor is de flexibiliteit van dit model:

- De gemeente behoudt zich het recht voor om, als zij dit nodig acht en kan motiveren, gebruik te maken van tussentijdse toetredingsmomenten. Zij opent dan de 'open house' contractuele regeling voor potentiële (jeugdhulp)aanbieders. Dit maakt de gemeente vooraf bekend via TenderNed;
- Toegelaten aanbieders kunnen op de bepaalde toelatingsmomenten hun portefeuille met producten, trajecten en pakketten wijzigen;

- De gemeente kan op dezelfde toelatingsmomenten na consultatie producten, trajecten, pakketten en andere voorwaarden wijzigen.

Het Open house model is geen aanbesteding maar een inkoopmodel waarbij iedere aanbieder, die zich ertoe verbindt om de betrokken diensten te leveren tegen vooraf vastgestelde voorwaarden, kan toetreden. Dit vraagt van de gemeente een eenduidige beschrijving van de gestelde (kwaliteits-eisen) en het vaststellen van een bijbehorende maximum tarief, en van de aanbieders die zich inschrijven dat zij voldoen aan de door de gemeente gestelde kaders, randvoorwaarden en kwaliteitseisen.

4. Toezicht kwaliteit en veiligheid

Op grond van artikel 6.1 van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het houden van toezicht op naleving van de wet. Dit omvat onder andere het toezicht op de kwaliteit van de ondersteuning die op grond van de Wmo 2015 wordt verleend. Opdrachtgevers zijn op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 verplicht om die te melden, in dit geval bij de gemeente. Hiervoor is in Westerkwartier een toezichthouder Wmo aangesteld, die zich bezighoudt met het onderzoeken van meldingen in het kader van calamiteiten of geweldsincidenten. De toezichthouder Wmo houdt toezicht op de kwaliteit (pro-actief toezicht en toezicht op basis van signalen).

Opdrachtnemers zijn op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 verplicht om die te melden, in dit geval bij de gemeente. Daarnaast wordt het proactief toezicht verder vormgegeven. Proactief toezicht vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie Justitie en Veiligheid houden samen toezicht op naleving van de Jeugdwet en aanverwante regelgeving. De gemeente heeft dus geen wettelijke taak om toezicht te houden op deze kwaliteitseisen. Wel kan de gemeente aanvullende kwaliteitseisen stellen. Het toezien op naleving van die aanvullende gemeentelijke kwaliteitseisen is aan de gemeente.

5. Horizontaal Toezicht

Daarnaast houdt de gemeente zich bezig met Horizontaal Toezicht. Horizontaal Toezicht is een vorm van samenwerking tussen financiers, waaronder gemeenten en een Opdrachtnemer die steunt op vertrouwen, wederzijds begrip en transparantie in handelen. Horizontaal Toezicht richt zich op de rechtmatigheid van de zorguitgaven. Dit gaat enerzijds over correct registreren en anderzijds over correct declareren.

In plaats van gegevensgerichte controle achteraf werken partijen samen om de rechtmatigheid van de geleverde zorg en van declaraties in de processen aan de voorkant te borgen. Dit is niet alleen een efficiëntere manier om correct registreren en declareren te borgen, maar het is ook effectiever.

Horizontaal Toezicht betekent dat Opdrachtnemer, en financiers:

- Gezamenlijk zorgen voor een juiste besteding van huidige en toekomstige zorguitgaven;
- Gezamenlijk invulling geven aan de maatschappelijke verantwoording over deze uitgaven;
- Gezamenlijk op een efficiënte, effectieve en tijdige manier zekerheid creëren over deze uitgaven naar alle ketenpartijen

6. Opdrachtbeschrijving

De specialistische ondersteuning voor kinderen, jongeren en (jong) volwassenen bestaat uit ondersteuning die vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning en de Jeugdwet wordt vormgegeven. Dit zijn de zogenaamde maatwerkvoorzieningen (Wmo) en individuele voorzieningen (Jeugdwet) waarvoor een indicatie van de gemeente nodig is.

De gemeente Westerkwartier werkt toe naar een samenhangend ondersteuningsaanbod voor kinderen, jongeren en (jong) volwassenen die laagdrempelig en dichtbij in de eigen omgeving wordt aangeboden. Een belangrijke voorwaarde is dat de ondersteuning zoveel mogelijk in de lokale omgeving van de zorgvrager wordt georganiseerd. Hierbij wordt aangesloten bij de lokale voorzieningen aanwezig in de dorpen (verenigingen, buurt- en dorpshuizen) en bij de aanwezige informele zorgstructuren, zoals Platform Kerken Westerkwartier, ZorgSaam Aduard, ZorgSaam Oldehove, het Alzheimercafé, Ixta Noa (inloop GGZ), Schuldhulpmaatje en de Hulpkring. Specifiek voor kinderen en jongeren wil de gemeente bereiken dat er een samenhangend aanbod is dat zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving wordt aangeboden. Dit samenhangend aanbod draagt bij aan het vergroten van het netwerk van de jongere.

Hierbij wordt specialistisch aanbod in samenhang georganiseerd met het aanbod in de basisondersteuning (samenwerking met OJG, GGD en De Schans) en wordt zo veel mogelijk in de lokale voorzieningen (zoals sportverenigingen, buurt- en dorpshuizen) georganiseerd. Specifiek voor de doelgroep 18-/18+ worden belemmeringen weggenomen door een samenhangend aanbod te creëren. Er zullen trajecten voor 16 – 27-jarigen worden georganiseerd.

In samenwerking met de lokale organisaties wordt collectief aanbod ontwikkeld dat aansluit bij de behoeften van kinderen, jongeren en volwassenen. Het doel is om het aantal indicaties individuele begeleiding om te zetten naar groepsbegeleiding. De groepsbegeleiding vindt plaats vanuit het voorliggend veld met aanvulling van ondersteuning van een professional vanuit de specialistische ondersteuning.

De gemeente wil bereiken dat er ingezet wordt op een zinvolle daginvulling in plaats van op dagbesteding. Dit betekent dat rondom een inwoner wordt gekeken naar de wijze waarop er gedurende de gehele week tot een zinvolle daginvulling gekomen kan worden. Hiervoor worden meer dagactiviteiten georganiseerd waar diverse doelgroepen aan kunnen deelnemen. Bijvoorbeeld een dagactiviteit waar jongeren vaardigheden ontwikkelen om hun kans op werk te vergroten en waar ouderen hun ervaring en kennis kunnen overdragen en tegelijkertijd een zinvolle daginvulling hebben. Collectief en inclusief aanbod wordt nu gemist. Door een samenwerking tussen lokale organisaties in de basisondersteuning, het verenigingsleven/vrijwilligerswerk en de specialistische organisaties zal er meer collectief aanbod in de dorpen worden georganiseerd.

De gemeente zet tevens in op de ontwikkeling van algemene voorzieningen. Onder een algemene voorziening verstaan we een voorziening waarin ondersteuningsaanbod wordt georganiseerd die voor inwoners zonder indicatie van de gemeente toegankelijk zijn. In hoofdstuk 5 is een beschrijving te vinden van de ondersteuningsprofielen die in drie intensiteiten is opgebouwd. Intensiteit A is de ondersteuning die gaat plaatsvinden binnen een algemene voorziening. De ontwikkeling van algemene voorzieningen is volop in beweging. Het is mogelijk dat producten die worden ingekocht via de gesloten open house ook beschikbaar zijn middels een algemene voorziening. In deze gevallen is er sprake van extra of incidentele capaciteit vanuit het open house contract, waarbij uitnutting van de algemene voorziening voorliggend is.

7. Beschrijving van diensten/producten

In onderstaande onderdeel worden de maatwerkvoorzieningen Wmo en de individuele voorzieningen in het kader van de Jeugdwet beschreven die onderdeel zijn van deze opdracht. De beschrijvingen van deze voorzieningen zijn de bestaande beschrijvingen zoals ze in de huidige “Open House” worden toegepast. Het is in het kader van de gewenste transformatie wenselijk om tot de ontwikkeling te komen van passende ondersteuningsvormen in de eigen leefomgeving van inwoners. Dit betekent dat gedurende de uitvoering van deze overeenkomst onderdelen en voorzieningen in dit licht verder worden ontwikkeld. Het waar mogelijk voorliggend organiseren van onderdelen van deze voorzieningen maakt deel uit van de opdracht.

7.1 WMO-maatwerkvoorzieningen

Begeleiding Individueel (Individuele begeleiding basis & specialistisch)

Begeleiding bestaat uit het ondersteunen en oefenen van dagelijkse handelingen en vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te kunnen wonen, sociaal te kunnen participeren. Tevens is de begeleiding gericht op het ondersteunen bij plannen, organiseren en uitvoeren van beheerszaken, integratie in de buurt, organisatie van huishouden en persoonlijke zorg. Soms kan het overnemen van toezicht en stimuleren/ aansturen van gedrag nodig zijn.

Persoonlijke verzorging kan deel uitmaken van de begeleiding voor zover deze niet onder de ZVW valt. Persoonlijke verzorging bestaat uit begeleiding bij ADL taken zoals wassen, aankleden beweging en houding, eten, drinken, toiletbezoek en hulp bij tijdig innemen medicatie. Persoonlijke verzorging kan ook op afstand via beeldschermcommunicatie worden geboden of in de vorm van farmaceutische telezorg. Soms is het nodig dat een uitvoerende beroepskracht op afroep beschikbaar is, waardoor de inwoner erop kan rekenen dat de zorgaanbieder naast planbare zorg ook oproepbare zorg levert binnen redelijke tijd. Dit kan meerderde keren per week zijn buiten de vaste tijden.

Begeleiding Groep (dagbesteding basis & specialistisch)

Begeleiding Groep bestaat uit een dagprogramma in groepsverband. Het programma is gericht op stabiliseren en/of activeren, sociale/maatschappelijke participatie en zingeving en sluit aan bij interesse en mogelijkheden van de inwoner. Het dagprogramma wordt afgestemd op de groep. Het dagprogramma verschilt per inwoner en kan ook bestaan uit activiteiten in de lokale samenleving, dorp of buurt. Kenmerk blijft dat inwoner bij deze activiteiten ondersteuning nodig heeft bij zelfredzaamheid en participatie. Dit kan bestaan uit ondersteuning bij plannen en organiseren, communiceren en sociale integratie.

In samenhang met Begeleiding groep kan Persoonlijke Verzorging (PV) nodig zijn, het betreft PV die niet voortvloeit uit beperkingen met medische oorzaak. (Zie ook onder Individuele begeleiding)

Vervoer (zittend of rolstoel)

Vervoer van en naar de begeleiding groep kan worden ingezet als de inwoner zelf of met behulp van zijn/haar netwerk niet in staat is van en naar de dagbestedingslocatie te reizen. Het vervoer kan bestaan uit zittend vervoer of rolstoelvervoer indien zittend vervoer is uitgesloten.

Kortdurend Verblijf

Als vorm van Respijtzorg, om mantelzorg te ontlasten, wordt inwoners gemiddeld 1 tot maximaal 3 etmalen per week opvang geboden. De opvang omvat 24 uren- toezicht dat anders door de mantelzorg geboden wordt zodat voorkomen wordt dat deze overbelast raakt. Indien er ook overdag ondersteuning nodig is bij de zelfredzaamheid rond dagbesteding worden maximaal 3 dagdelen per etmaal dagbesteding toegekend. Een beschikking van 3 etmalen per week mag, indien nodig voor de mantelzorg, ook aaneengesloten periode van bijvoorbeeld enkele weken worden verzilverd.

7.2 Individuele voorzieningen Jeugdwet

Individuele begeleiding basis

Jeugdigen met lichte vormen van gedrags- en/of ontwikkelingsproblemen en hierbij betrokken opvoeders, die praktische handvatten nodig hebben om te gaan met hun gedrags- en/of ontwikkelingsproblemen. De ondersteuning is gericht op het stimuleren van de ontwikkeling van jeugdigen op de verschillende ontwikkelingsgebieden, bijvoorbeeld ter bevordering van de zelfredzaamheid. Het aanbod bevat activiteiten waarmee een jeugdige wordt ondersteund bij het uitvoeren van dagelijkse levensverrichtingen en het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het persoonlijk leven.

Het accent bij deze vorm van ondersteuning ligt op praktische ondersteuning bij lichte/ eenvoudige problematiek gericht op het stimuleren van de ontwikkeling en de ondersteuning bij de zelfredzaamheid. De begeleiding vindt zoveel als mogelijk plaats in de directe leefomgeving van de jeugdige.

Groepsbegeleiding basis

Jeugdigen met lichte vaardigheidstekorten, (meestal) op eenvoudig gebied, die ook van elkaar kunnen leren. Groepsbegeleiding basis is begeleiding /ondersteuning gericht op het stimuleren van de ontwikkeling van jeugdigen op de verschillende ontwikkelingsgebieden in groepsverband. Het bevat activiteiten waarmee een jeugdige wordt ondersteund bij het uitvoeren van dagelijkse levensverrichtingen en het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het persoonlijk leven. De inzet van groepstrainingen wordt daar waar mogelijk lokaal georganiseerd. Het accent bij deze vorm van ondersteuning ligt op praktische ondersteuning bij lichte/ eenvoudige problematiek gericht op het stimuleren van de ontwikkeling en de ondersteuning bij de zelfredzaamheid. De minimale bezetting is 1 begeleider op 4 jeugdigen, waarbij de groepsgrootte kan variëren.

Gezinsbegeleiding basis

Opvoeders met lichte opvoedvragen. Doel is met name gericht op het aanleren van praktische vaardigheden aan de opvoeders, zodanig dat zij beter kunnen aansluiten bij de ontwikkelingsbehoefte van de jeugdige.

Over het algemeen geldt dat gezinsbegeleiding basis is gericht op het versterken van de verzorgende dan wel opvoedkundige vaardigheden van ouders/ opvoeders.

Bij deze vorm van ondersteuning komt een jeugd- en gezinsprofessionals gedurende een (in eerste instantie) vooraf vastgesteld termijn ondersteuning bieden bij de opvoedproblemen die ouders dan wel het gezin ervaren. Er kan ook sprake zijn van bijkomende problematiek op andere leefgebieden.

Opvoeders met lichte opvoedvragen. Doel is met name gericht op het aanleren van praktische vaardigheden aan de opvoeders, zodanig dat zij beter kunnen aansluiten bij de ontwikkelingsbehoefte van de jeugdige. Het accent bij deze vorm van ondersteuning ligt op praktische ondersteuning van het gezin bij lichte/ eenvoudige problematiek.

Gezinsbegeleiding laagfrequent

Bij gezinnen met meervoudig complexe problematiek blijken aangeleerde vaardigheden soms moeilijk vast te houden, waardoor er grote risico's zijn op terugval en het ontstaan van veiligheidsrisico's. De ondersteuning is erop gericht op het vasthouden van de vaardigheden. Het betreft gezinnen met meervoudige complexe problematiek die ondanks eerder inzet van (ambulante) hulp vaardigheden niet/onvoldoende vast weten te houden. Zonder vinger aan de pols contact ontstaan er veiligheidsrisico's; Intergenerationele problematiek; veelal gaat het om meerdere kinderen in het gezin.

Laagfrequente gezinsbegeleiding wordt ingezet om positieve effecten van eerdere interventies te kunnen borgen en verankeren. Dit vraagt ook om een effectieve vinger-aan-de-pols-contact en naast ingeplande laagfrequente huisbezoeken ook onverwachte huisbezoeken.

Het accent ligt op het stabiliseren en het geven van praktische ondersteuning en begeleiding.

Medewerkers zijn alert op het ontstaan van mogelijke terugval en het ontstaan van veiligheidsrisico's. In deze situaties rapporteren zij dit aan de regievoerder/ inhoudelijke coördinator.

De begeleiding wordt ingezet in nauwe samenwerking en in afstemming met ouders (en/of wettelijk vertegenwoordiger), wettelijk verwijzer/ casusregisseur lokale team, en andere direct betrokkenen (als peuterspeelzaalouders en leerkrachten). De begeleiding vindt zoveel als mogelijk plaats in de directe leefomgeving van de jeugdige.

7.3 Intensiteit van de begeleiding

Onderstaande aandachtspunten zijn bepalend voor de intensiteit van de ondersteuning die ingezet moet worden:

1. Aanleiding van ondersteuning;
2. Ondersteuningsvraag;
3. Mate van nabijheid;
4. Planbaarheid;
5. Frequentie.

Basis

Ondersteuning bieden aan de inwoner bij versterking van zelfredzaamheid, benutten van de eigen kracht en het versterken van zijn sociale omgeving. Indien nodig is de begeleiding daarnaast gericht op het ontlasten van de persoon die gebruikelijke hulp of mantelzorg biedt (bij dreigende overbelasting).

De ondersteuning bestaat uit het versterken en aanbrengen van structuur en regie met betrekking tot het regelen van het dagelijks leven en participeren in de samenleving. Daarnaast kan het uitvoeren van praktische ondersteuning tot de taken behoren. Bij dagbesteding is omvang en samenstelling van de groep zodanig dat de kwaliteit van ondersteuning gewaarborgd is en de resultaten op inwoner niveau niet belemmerd maar versterkt wordt.

Specialistisch

Bij specialistische ondersteuning is sprake van ondersteuning die geboden wordt waarbij frequent en intensief contact nodig is. Dit kan op planbare en niet-planbare momenten zijn en waarvoor directe beschikbaarheid van een professional noodzakelijk is. Veelal is sprake van gedragsmatige of sociaal-emotionele belemmeringen (ten gevolge van NAH, PSYCH of VG-aandoening) die sociale interactie in woonomgeving en/of bij dagbesteding ernstig belemmeren. Ondersteuning vraagt inzet van een begeleider met specifieke kennis en vaardigheden.

Bovendien is op de achtergrond multidisciplinaire consultatie beschikbaar ten behoeve van het uitvoeringsplan. De groepsomvang en het programma vragen specifieke aanpassingen om aan de intensieve ondersteuningsvraag te kunnen voldoen. Er is voldoende ruimte en personele beschikbaarheid om in te spelen op intensieve individuele ondersteuningsbehoefte op momenten dat deze zich voordoet.

8. Algemene uitvoeringseisen

Eisen aan onderneming/dienstverlening geldig voor de Opdracht.

1. Opdrachtnemer accepteert de (beleids-)uitgangspunten en werkwijze van de Opdrachtgever zoals beschreven in het aanmelddocument, de startnotitie “specialistische ondersteuning voor kinderen, jongeren en (jong) volwassenen vanaf 18 jaar tot 75 jaar (Zorg in natura) in het kader van de Wmo en de Jeugdwet” en in dit Programma van Eisen, voor levering van maatwerkvoorzieningen, en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijze te zullen handelen.
2. Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht voor alle betreffende inwoners van de gemeente Westerkwartier in het betreffende gebied en draagt er zorg voor dat de betreffende inwoner geleverd krijgt wat is toegekend binnen de gestelde termijnen. Wachtlijsten zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat levering binnen gestelde termijnen geschiedt.

3. Opdrachtnemer start met de levering van ondersteuning binnen een termijn van uiterlijk 5 werkdagen na de toewijzing. Mocht dit niet haalbaar blijken, dat opdrachtnemer dit beargumenteerde binnen 5 werkdagen kenbaar maakt bij opdrachtgever?
4. Opdrachtnemer maakt met de inwoner afspraken over hoe de Opdrachtnemer handelt op het moment dat een inwoner zorg gaat mijden en afspraken niet nakomt. Opdrachtnemer treedt bij zorg mijdend gedrag van de inwoners onmiddellijk in overleg met de consulent van de gemeente om tot een juiste inzet en aanpak te komen.
5. Opdrachtnemer garandeert dat kwaliteit (inclusief veiligheid, doeltreffendheid en inwonergegerichtheid) systematisch wordt geborgd in de organisatie, bijvoorbeeld middels een geldig HKZ, ISO voor de zorg of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat en overlegt dit certificaat bij inschrijving. Aanbieder die geen gecertificeerd kwaliteitssysteem hebben dienen dit op een andere wijze aan te kunnen tonen. De Opdrachtnemer overlegt hun eigen kwaliteitsplan/systeem inclusief inhoudsopgave, waarin aantoonbaar is hoe de kwaliteit in de organisatie is geborgd. Een van de voorwaarden aan Aanbieders met een niet gecertificeerd kwaliteitssysteem is dat dit kwaliteitssysteem jaarlijks getoetst wordt door een onafhankelijk ter zake deskundige. Een ter zake deskundige is iemand die (door middel van een opleiding) getraind is in het beoordelen van kwaliteitssystemen die gericht zijn op het aanbieden van zorg/ondersteuning.
6. Opdrachtnemers werken mee aan het verder ontwikkelen van kwaliteitseisen. De huidige kwaliteitseisen, beschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet dienen als uitgangspunt. De ambitie is om samen met Aanbieders en cliëntenvertegenwoordiging de normen met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering verder te ontwikkelen.
7. Opdrachtnemer werkt onverkort en zonder meerkosten mee aan het uitvoeren van incidentele proactieve onderzoeken die de toezichthoudend ambtenaar doet naar de toepassing van de uitvoering van de eisen die worden gesteld aan kwaliteit bij de uitvoering van de maatwerkvoorzieningen. Opdrachtgever houdt rekening met overbelasting bij de Opdrachtnemer bij de frequentie van uitvoeren van onderzoeken.
8. Opdrachtnemer garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening en/of de individuele voorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. Opdrachtgever treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voldoet onverkort aan de eisen zoals deze door Opdrachtgever in de regeling worden gesteld.
9. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar en/of inspectie Jeugd, en stelt ter uitvoering hiervan een interne regeling op. Opdrachtnemer werkt mee aan het onderzoek dat de toezichthoudend ambtenaar en/of inspectie Jeugd doet (of uit laat voeren) naar de calamiteiten en geweldsincidenten.
10. Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de afhandeling van klachten van inwoners ten aanzien van gedragingen van de Opdrachtnemer jegens een inwoner. Jaarlijks wordt een overzicht van het aantal klachten en de wijze van afhandeling opgeleverd aan de Opdrachtgever. Mocht er daadwerkelijk sprake zijn geweest van een klachtensituatie(s) dan kan de gemeente een overzicht van het aantal klachten en de wijze van afhandeling daarvan per kwartaal opvragen. Dit wordt nader gedetailleerd vastgelegd in administratieve afspraken.
11. Opdrachtnemer is van alle (betaalde en onbetaalde) medewerkers met inwonercontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is op het moment van inzet van de medewerker niet ouder dan 3 jaar ~~12 maanden~~. Bij nieuw aan te nemen medewerkers s is de verklaring niet ouder dan 3 maanden.

12. De Opdrachtnemer conformeert zich bij het beloningsbeleid voor bestuurders, directie en management van de Opdrachtnemer aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.
13. Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuurders en directieleden van de Opdrachtnemer hebben geen belang of indirecte invloed in het voorliggende proces van toeleiding of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Opdrachtgever.
14. De gemeente zal in overleg treden met opdrachtnemers die vanaf 1 juli 2022 de uitvoeringsovereenkomst hebben ondertekend om afspraken te maken over overname van activiteiten van en personeel van organisaties die vanaf 1 juli 2022 geen overeenkomst meer hebben met de gemeente. In de uitvoeringsovereenkomst zullen afspraken over overname (ook bij een tussentijdse ontbinding dan wel beëindiging van de overeenkomst van een Opdrachtnemer) worden opgenomen.
15. Opdrachtnemer is bereikbaar tenminste tijdens kantoortijden (fysiek, telefonisch en/of via e-mail).
16. Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan Inwoners-ervaringsonderzoeken, waarbij wordt gestreefd naar aansluiting bij de landelijk vast te stellen formats voor deze onderzoeken.
17. Gemeente toetst de uitvoering van de opdracht op basis van deze overeenkomst. De aanbieder legt verantwoording af over de uitvoering van de opdracht op basis van deze overeenkomst. Gemeente kan eisen stellen aan werkafspraken voor de monitoring.
18. De Opdrachtgever hecht belang aan het thema Social return om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid voor arbeidsdeelname van werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV-werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt krijgt veel aandacht. De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan Social Return waar dit in redelijkheid te realiseren is. Hierbij is sprake van een inspanningsverplichting. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met deze voorwaarde waaraan na gunning uitwerking wordt gegeven.
19. Na afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Deze productieverantwoording dient vóór 1 maart van het opvolgend kalenderjaar bij opdrachtnemer te zijn ingediend. Eveneens is een controleverklaring van de accountant vereist.
20. Opdrachtnemer neemt kosteloos deel aan leveranciersgesprekken (voortgangsoverleg). Deze gesprekken vinden in principe eens per kwartaal plaats. Opdrachtgever kan ervoor kiezen incidentele gesprekken in te plannen indien nodig geacht.
21. Opdrachtnemer maakt integraal gebruik van de landelijk gedefinieerde administratieve- en informatiestandaarden voor i-Wmo berichtenverkeer. Nadere invulling van afspraken daarover worden opgenomen in Bijlage (nr) Administratieprotocollen en i-Wmo
22. Opdrachtnemer werkt mee aan de administratieve uitvoering die benodigd is voor de inhouding van de eigen bijdragen die wettelijk van toepassing zijn. De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. ~~Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. Opdrachtnemer geeft voor alle Maatwerkvoorzieningen Wmo, binnen 4 weken na het aflopen van de betreffende periode, de gegevens van de Inwoner en de aan hem geleverde zorg door aan het CAK conform de door het CAK aangegeven digitale interfacestandaard en conform de instructies inzake coderingen vanuit de Dienst.~~
23. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor de overige maatwerkvoorzieningen worden de gegevens door Opdrachtgever aan het CAK verstrekt.
24. De medewerkers van de Opdrachtnemer die contact hebben met inwoners beschikken over een aanvaardbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

25. De Opdrachtnemer beschikt over een lokaal en regionaal netwerk en zet deze ook in bij het zo lokaal mogelijk laten deelnemen in de maatschappij van de inwoners die zij ondersteuning biedt.
26. Opdrachtnemers zijn gehouden aan het werken met een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling overeenkomstig de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en met de verwijsindex risicojongeren (VIR).
Medewerkers worden actief geïnstrueerd over het gebruik van deze meldcode en deze verwijsindex. De meldcode is onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem, dat Opdrachtnemer dient te hanteren.
Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) landelijke kwaliteitskaders, standaarden, richtlijnen en best-practices zo veel als mogelijk en implementeert deze in zijn werkwijze.
27. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Aanbieder mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijn de professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
28. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van ieder onderzoek dat door Rijksinspecties en of door Wmo- toezichthouders wordt uitgevoerd. De opdrachtnemer is verplicht ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat als gevolg van een onderzoek door een Rijksinspectie of Wmo-toezichthouder is opgesteld onverwijld aan de Opdrachtgever en de Wmo-toezichthouder van de Opdrachtgever te verstrekken.

9. Specifieke Uitvoeringseisen

9.1 Eisen personeel/medewerker

- a) De Opdrachtnemer hanteert voor het in te zetten personeel de van toepassing zijnde CAO.
- b) Indien geen CAO van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijke) maatstaven met betrekking tot beloning gehanteerd.
- c) Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de culturele achtergrond, complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner.
- d) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met inwoners aan welke hulp en/of begeleiding wordt geboden, is tenminste in het bezit van de opleiding, certificeringen, (geldige) registratie en bekwaamheid, welke wettelijk gesteld worden aan het uitvoeren van de werkzaamheden.
- e) Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/ opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner.
- f) Medewerker die contacten heeft met inwoner(s) is in het bezit van een VOG-verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven en deze verklaring is op het moment van inzet van de medewerker niet ouder dan 3 jaar ~~12 maanden~~. Bij nieuw aan te nemen medewerkers is de verklaring niet ouder dan 3 maanden.
- g) Alleen na toestemming van de Opdrachtgever kan van de eis (onder f) worden afgeweken.
- h) Personeel is indien nodig voor de uitvoering van de functie BIG geregistreerd en staat als zodanig ingeschreven in het kwaliteitsregister.
- i) Het in te zetten personeel kan zich legitimeren als medewerker van de Opdrachtnemer (legitimatiebewijs).
- j) Werknemers van de Opdrachtnemer zijn cultuursensitief. Bij de bejegening van inwoners, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de religieuze-, culturele- en/of de taalachtergrond van de inwoner.
- k) Personeel dient een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

9.2 Specifieke eisen voor de maatwerkvoorzieningen Wmo

De gemeente gaat voor de uitvoering van de diensten Wmo-maatwerkvoorziening uit van de onderstaande functiemix.

Wmo			HBH	MBO3	MBO4	HBO	HBO+	WO
Begeleiding	individueel basis	02A03		50%	50%			
Begeleiding	individueel specialistisch	02A05			30%	65%	5%	
Kortdurend verblijf	logeren/respijtzorg	04A01		50%	50%			
Dagbesteding	begeleiding groep basis	07A03		50%	50%			
Dagbesteding	begeleiding groep specialistisch	07A04		20%	75%	5%		

Voor de maatwerkvoorzieningen Wmo geldt dat de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een aantoonbaar passende werk –en denkniveau en dat er sprake is van aantoonbare kennis van de problematiek van de doelgroep. Er wordt daar waar dit gewenst is gewerkt met multidisciplinaire teams.

Voor de maatwerkvoorziening Groepsbegeleiding Basis betekent dit dat de uitvoering van de werkzaamheden voor minimaal 50 % door professionals met een relevante MBO4-diploma moet worden uitgevoerd. De inzet van een vrijwilligers toegestaan. Over het algemeen ontvangt de vrijwilliger functioneel leiding van de functionaris (bijv. Sociaal Pedagogisch Werker) die eindverantwoordelijk is voor de werkzaamheden.

Voor de maatwerkvoorziening Groepsbegeleiding specialistisch geldt dat de begeleiding wordt uitgevoerd voor minimaal 65 % door professionals met een relevante HBO-opleiding en minimaal 5 % wordt uitgevoerd door professionals met relevante HBO+-opleiding. 30 % van de uitvoerende werkzaamheden mogen uitgevoerd worden door professionals met een MBO4-opleiding.

Voor de maatwerkvoorziening dagbesteding basis geldt dat de uitvoering van de werkzaamheden voor minimaal 50 % door professionals met een relevante MBO4-diploma en 50 % door professionals met een relevante MBO3-diploma moet worden uitgevoerd. De inzet van een vrijwilligers toegestaan. Over het algemeen ontvangt de vrijwilliger functioneel leiding van de functionaris (bijv. Sociaal Pedagogisch Werker) die eindverantwoordelijk is voor de werkzaamheden.

Voor de maatwerkvoorziening dagbesteding specialistisch geldt dat de uitvoering van de werkzaamheden voor minimaal 75 % door professionals met een relevante MBO4-diploma en minimaal 5 % wordt uitgevoerd door professionals met relevante HBO+-opleiding, 20 % door professionals met een relevante MBO3-diploma moet worden uitgevoerd. De inzet van een vrijwilligers toegestaan. Over het algemeen ontvangt de vrijwilliger functioneel leiding van de functionaris (bijv. Sociaal Pedagogisch Werker) die eindverantwoordelijk is voor de werkzaamheden.

9.3 Specifieke eisen voor de Individuele voorzieningen Jeugdwet (4 lichte jeugdhulp-producten)

De gemeente gaat bij het stellen van kwaliteitseisen ten aanzien van de uitvoerende professionals, uit van de specifieke kwaliteitsrichtlijnen voor de Jeugdhulp zoals beschreven in de Jeugdwet, het 'Besluit Jeugdwet'(art. 5.2.1) en in het 'Kwaliteitskader jeugd', sept 2016.

De inzet van de uitvoerende functionarissen bij de producten, zoals de jeugd- en gezinsprofessionals, is gebaseerd op de in de jeugdwet en het kwaliteitskader jeugd geformuleerde uitgangspunten voor de uitvoering van jeugdhulp.

Jeugdwet		
Begeleiding	Individueel basis	45A04
	Groepsbegeleiding basis	41A18
	Gezinsbegeleiding basis	45A51
	Gezinsbegeleiding laag frequent	45G01

1. De aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming dragen er zorg voor dat de cliënttaken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een jeugd- en gezinsprofessional, die geregistreerd staat in het kwaliteitsregister jeugd;
2. Complexe en risicovolle handelingen worden uitgevoerd door SKJ- of BIG-geregistreeerde jeugd- en gezinsprofessional. Deze geregistreeerde professionals hebben zich bij de uitvoering van hun werkzaamheden te houden aan de voor hen geldende professionele standaarden (als beroepscode's vakinhoudelijke richtlijnen). Binnen deze standaarden hebben zij de ruimte om naar eigen deskundig inzicht te oordelen en te handelen;
3. Inzet van MBO jeugd- en gezinsprofessionals is bij de uitvoering van de jeugdhulp mogelijk en soms zelfs gewenst. In het verlengde van het kwaliteitsregister jeugd kan deze inzet plaatsvinden, daar waar het accent bij de uitvoering van de werkzaamheden ligt op de praktische ondersteuning en begeleiding bij het functioneren in het dagelijkse leven. De MBO functionaris kan uitvoering geven aan (onderdelen van) een begeleidings- of behandelplan, maar stelt deze zelf niet op;
4. De gemeente sluit aan bij de richtlijnen het Besluit Jeugdwet en de 'norm van de verantwoorde werktoedeling'. De gemeente stelt de eis dat uitvoerenden en regievoerders van jeugdhulp beschikken over bij het product passende diploma's en registraties.

SKJ en BIG registratie

In de Jeugdwet zijn alleen het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en het BIG-register erkend als beroepsregisters (zie ook Besluit Jeugdwet, artikel 1.1). Het BIG-register geldt voor medische beroepsbeoefenaren en kent diverse registers voor verschillende professionals, bijvoorbeeld voor verpleegkundigen, fysiotherapeuten, artsen of medisch specialisten. Niet elk BIG-registratie betekent bevoegd en bekwaam bij alle jeugdhulp. Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) kent vanaf 1 januari 2018 de volgende registers: Het SKJ-register voor de jeugd & gezinsprofessional, het SKJ-register voor pedagogen, het SKJ-register voor psychologen. Ten aanzien van de SKJ registratie gaat de gemeente in haar inkoopisen uit van een toelating tot het register. Dit moet aangetoond kunnen worden door middel van een bewijs van registratie.

MBO registratie

De gemeente stelt dat voor de uitvoering van de specialistische jeugdhulp de MBO opgeleide jeugd- en gezinsprofessional beschikt over een registratie in het MBO registerplein 'sociaal werker', dan wel dat de jeugdhulpaanbieder op verzoek een overzicht kan aanleveren van een passend scholings- of opleidingsplan. De MBO verpleegkundige dient geregistreerd te zijn in het BIG register.

9.4 Eisen aan de inzet van vrijwilligers

Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de eventuele vrijwilligers.

a) Indien Opdrachtnemer werkt met vrijwilligers dan dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en welke taken ze mogen verrichten met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving.

- b) De in te zetten vrijwilligers van Opdrachtnemer, die in contact kunnen komen met inwoner(s), dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan de start van het vrijwilligerswerk. Bij een nieuw aan te nemen vrijwilliger is de verklaring niet ouder dan 3 maanden.
- c) Alle vrijwilligers die werken voor Opdrachtnemer dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

9.5 Eisen aan de locatie

- a) De ruimte waar de (dag-) activiteiten worden geboden ligt binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Westerkwartier of maximaal 15 kilometer gemeten vanaf de grens van de gemeente Westerkwartier.
- b) De aanbieder draagt zorg voor een schone, veilige en passende fysieke omgeving voor cliënten. De ruimte en de locatie voldoen aan de gestelde wettelijke eisen (o.a. brandveiligheid, hygiëne e.d.).
- c) De ruimte waar de dagactiviteit wordt aangeboden is rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk.
- d) Bij de ruimte waar de dagactiviteit wordt aangeboden is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.
- e) Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de cliënt.

9.6 Eisen aan de buitenruimte

- a) De aanbieder draagt zorg voor een schone, veilige en passende fysieke buitenruimte voor cliënten. De buitenruimte voldoet aan de gestelde wettelijke eisen.
- b) Er is in de directe nabijheid voldoende ruimte voor het stallen van scootmobielen/ rollators of andere hulpmiddelen en het opladen van scootmobielen of andere hulpmiddelen.
- c) Er is in de directe nabijheid voldoende parkeermogelijkheid aanwezig.
- d) Er is een afgesloten buitenruimte aanwezig indien noodzakelijk voor de doelgroep.

9.7 Eisen aan de activiteiten

- a) Er is een gevarieerd activiteitenaanbod waarbij er aandacht is voor een gezonde leefstijl (o.a. sport en bewegen).
- b) Het activiteitenaanbod draagt bij aan het vergroten van het netwerk van de cliënt.
- c) Inwoners worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteitenaanbod.
- d) Waar mogelijk wordt het activiteitenaanbod in samenwerking met lokale vrijwilligersorganisaties en voorliggende algemene voorzieningen (bijvoorbeeld sportclubs en verenigingen) vormgegeven.
- e) ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd.
- f) Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.

9.8 Eisen aan SROI

- a) De gemeente maakt gebruik van de Social Return Monitor van WerkinZicht ontwikkeld door de arbeidsregio Groningen (wordt ook gebruikt in Friesland en Drenthe) zoals beschreven in de bijgevoegde bijlage. Voor vragen kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de gemeente of socialreturn@werkinzicht.nl. De partij die de opdracht gegund krijgt zal deze tool moeten gebruiken om zijn SROI op te geven gedurende de uitvoering en als verantwoording naar de gemeente. De gemeente kan hiermee de vastgelegde en te behalen SROI monitoren. Het niet voldoen aan de SROI verplichting kan leiden tot een boete.
- b) De voor de SROI in te zetten medewerkers/ werkzaamheden dienen aantoonbaar ten behoeve van dit project te zijn. De arbeidsparticipatie dient ingevuld te worden binnen een week na start van de opdracht. De gemeente kan u hierbij van dienst zijn. De contactpersoon is de heer Abdi Mohamed, adviseur arbeidsbemiddeling in het Westerkwartier te bereiken op nummer: 06-28758188 of per mail: abdi.mohamed@westerkwartier.nl