

Programma van Eisen

Bijlage bij

*Inschrijvingsleidraad Aanbesteding Innovatie-aanbod: Hybride Teams
Wmo Immateriële Ondersteuningstaken Veenendaal 2025*

Aanbestedende dienst	:	Gemeente Veenendaal
Kenmerk	:	TN 464371
Datum	:	April 2024
Versie	:	Definitief

Vooraf

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen.

De Immateriële ondersteuningstaken binnen de Wmo zijn opgesplitst in vier segmenten: Langer thuis, Perspectief, Perspectief Complex en Innovatie-aanbod. In dit document zijn de eisen en productbeschrijvingen geldend voor het segment Innovatie-aanbod: Hybride Teams opgenomen.

Door in te schrijven op deze inkoopprocedure geeft u aan dat u onvoorwaardelijk met de eisen instemt. Het niet instemmen met de eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling. Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde. De bijlagen, waar in de tekst naar verwezen wordt, maken onverkort deel uit van de contractstukken en de gevraagde dienstverlening.

Inhoud

Vooraf	2
Begrippen	4
1. De Opdracht.....	6
2. Algemene eisen.....	6
2.1 Wetgeving, regelgeving en beleid	6
2.2 Eisen aan werkwijze	6
2.3 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt	7
2.4 Klachten.....	7
2.5 Duurzaamheid	8
3. Toetsingskader toezicht Wmo GGDrU (1/1/2021).....	9
3.1 Thema 1. Cliënten, norm: Cliëntgerichte Ondersteuning	10
3.2 Thema 1. Cliënten, norm: Afstemming in de keten	11
3.3 Thema 1. Cliënten, norm: Rechten van de Cliënt.....	12
3.4 Thema 2. Professionaliteit, norm: Professionele standaard	13
3.5 Thema 2. Professionaliteit, norm: Kwaliteitsverbetering	15
3.6 Thema 3. Veiligheid, norm: Veilige verstrekking.....	15
3.7 Thema 3. Veiligheid, norm: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	16
3.8 Thema 3. Veiligheid, norm: Melden calamiteiten en geweldsincidenten.....	17
3.9 Thema 3. Veiligheid, norm: Hygiëne en gezondheid.....	17

Begrippen

In dit Programma van Eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Programma van Eisen expliciet anders is vermeld.

Algemene voorziening

Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op het versterken van Zelfredzaamheid en Participatie, of op opvang;

Cliënt(en)

Een Inwoner van de Gemeente Veenendaal die op grond van de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een maatwerkvoorziening Wmo-ondersteuning en die Ondersteuning ontvangt van een Hybride Team. Een Cliënt kan een wettelijk vertegenwoordiger hebben die handelt namens de Cliënt.

Gemeente

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeente Veenendaal. (Waar Opdrachtgever vermeld staat kan ook Gemeente worden gelezen)

Hybride Team

Het vaste samenwerkingsverband van twee tot vier zorgaanbieders en minimaal één en maximaal twee lokale welzijnspartij(en) waarmee Inschrijvers kunnen inschrijven op deze aanbesteding.

Inwoner(s)

Natuurlijke persoon die woonachtig is in Gemeente Veenendaal

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer bekend geworden uitingen van ontevredenheid of anderszins bezwaren door de Cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of bij de Cliënt betrokken derden. Onder Klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Mantelzorg(er)

Hulp ten behoeve van Zelfredzaamheid, Participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

Ondersteuning

Vorm van zorg, Ondersteuning of hulp die Opdrachtnemer levert binnen de af te sluiten Overeenkomst. (De termen zorg, Ondersteuning of hulp zijn bedoeld als synoniem van elkaar).

Opdracht(en)

Dienstverlening voor Wmo immateriële ondersteuningstaken die in deze Opdracht bestaat uit Hybride Teams.

Opdrachtgever

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veenendaal die de Opdracht in het kader van deze aanbesteding zal verstrekken. Waar Gemeente vermeld staat kan ook Opdrachtgever worden gelezen.

Opdrachtnemer(s)

De Inschrijver(s) aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van deze aanbesteding

definitief heeft gegund en waarmee de Overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst

De schriftelijke Overeenkomst die de Opdrachtgever na gunning met de Opdrachtnemer(s) sluit met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

Programma van Eisen

Dit document waarin de eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.

Wmo 2015

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, die op 1 januari 2015 is ingevoerd.

Wmo-Loket

Het gemeentelijk toegangspunt voor Wmo-informatie en Wmo-maatwerkvoorzieningen.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

1. De Opdracht

Middels deze aanbesteding worden door de Gemeente Veenendaal Hybride Teams ingekocht voor de dienstverlening uit het Segment Perspectief. Dit Programma van Eisen bevat de eisen die van toepassing zijn op het Hybride Team als geheel.

2. Algemene eisen

2.1 Wetgeving, regelgeving en beleid

- a) Opdrachtnemer voldoet, werkt en houdt zich aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor Opdrachtnemer geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving waaronder in ieder geval de Wmo 2015 en de daaruit voortvloeiende verordeningen van de Gemeenten.
- b) Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in de Wmo 2015 hoofdstuk 4 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- c) Opdrachtnemer kent het gemeentelijke beleid (waaronder in ieder geval het Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo-dienstverlening) en handelt hiernaar.
- d) Het personeel en andere door Opdrachtnemer aangestuurde personen die beroepsmatig met Cliënten in contact kunnen komen, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. Deze verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor Opdrachtnemer ging werken.

2.2 Eisen aan werkwijze

- a) Opdrachtnemer voldoet aan de normen, voorwaarden en uitwerking zoals beschreven in het Toetsingskader toezicht Wmo van de GGDrU (1/1/2021), zoals opgenomen in Hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen.
- b) Voor de zorgbehoefte van de Cliënt is het van belang dat goede afstemming plaatsvindt met andere zorgverleners binnen de desbetreffende thuissituatie. Met name afstemming met Mantelzorgers of andere Informele zorgverleners is belangrijk, zodat de dienstverlening soepel verloopt en de signalering en continuïteit voor de Cliënt zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
- c) Opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en aanbieders van beschikbare Algemene voorzieningen. Waar mogelijk werkt Opdrachtnemer toe naar afschaling naar de sociale basis, zoals welzijnswerk of vrijwilligers.
- d) Opdrachtnemer inventariseert de inzet van andere zorgprofessionals die actief zijn bij de Cliënt en u stemt af en werkt wanneer nodig constructief samen met deze partijen.
- e) Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de benodigde Ondersteuning zo dichtbij mogelijk voor de Cliënt wordt geleverd.
- f) Het aanbod van Opdrachtnemer zoekt (desgevraagd) aansluiting bij de achtergrond en geloofsovertuiging van een Cliënt en Opdrachtnemer gaat respectvol om met diversiteit.
- g) Opdrachtnemer signaleert significante afwijkingen of tekorten in de thuissituatie van de hulpvrager en rapporteert deze aan de Gemeente.
- h) De Opdrachtnemer voert, zoals van een professionele zorgaanbieder mag worden verwacht, regelmatig controles op de uitvoering uit.
- i) Bij de inzet herkent Opdrachtnemer stressfactoren die van invloed zijn op de te bieden Ondersteuning aan de Cliënt. Wanneer er financiële problemen zijn/dreigen te ontstaan en deze geen onderdeel vormen van uw Ondersteuning schakelt Opdrachtnemer de inzet van het Budgetloket/Schuldhulpmaatjes in.
- j) U draagt (onder andere) zorg voor de volgende taken:
 - de zorgaanname;
 - zorgplanning;

- toewijzingen van medewerkers aan de Cliënten;
 - kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienstverlening (denk hierbij aanspreekpunt voor de Opdrachtgevers, registraties);
- k) Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- l) Opdrachtnemer zorgt voor inzet van deskundig en goed opgeleid personeel, passend bij de ondersteuningsbehoefte van iedere Cliënt en waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.) en werkt aan kwaliteitsverbetering.
- m) Bij jeugdigen die op hun 18e worden overgedragen naar Wmo immateriële Ondersteuning is een goede en geleidelijke overdracht essentieel. Het CJG en Wmo-loket doen dit in samenwerking met betrokken zorgaanbieders. Ook gezinsproblematiek vraagt in deze samenwerking de aandacht.
- n) Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit, op basis van een representatieve steekproef van Cliënten uit Veenendaal.
- o) De Inschrijver heeft een veiligheidssysteem geïmplementeerd en procedures op het gebied van veiligheid, calamiteiten en incidenten ingericht.
- p) Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacybeleid, -reglement of protocol, dat voldoet aan actuele wet- en regelgeving, en handelt daarnaar.
- q) Om de Ondersteuning naar behoren te kunnen uitvoeren beschikt Opdrachtnemer over persoonlijke informatie van de Cliënten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers (inclusief vrijwilligers en stagiairs) die bij hem in dienst zijn of door hem worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben.

2.3 Informatievoorziening aan Gemeente en Cliënt

- a) Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de Wmo en de wettelijke voorschriften die hierop betrekking hebben. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee omgaan.
- b) Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee de uitvoering van de Opdracht.
- c) Opdrachtnemer werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken en evaluaties, levert zo nodig benchmarkgegevens aan en bespreekt deze met Opdrachtgever.
- d) Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Cliënt op de hoogte is van alle voor Cliënt noodzakelijke gegevens en informatie met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening (werkafspraken, procedures, protocollen).

2.4 Klachten

- a) Opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor het indienen van Klachten van Cliënten ten aanzien van het gedrag van Opdrachtnemer of het gedrag van zijn medewerkers/vrijwilligers jegens een Cliënt.
- b) Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure voor de afhandeling van Klachten.
- c) De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de Klacht, een schriftelijke mededeling van Opdrachtnemer waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de Klacht heeft geleid, welke beslissingen Opdrachtnemer over en naar aanleiding van de Klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een Klacht daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzaakt, kan Opdrachtnemer de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Opdrachtnemer doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
- d) Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar Cliënten over de klachtenregeling en -procedure bij de eerste kennismaking.

- e) Klachten met betrekking tot de Opdracht dienen in eerste instantie tussen Cliënt en Opdrachtnemer opgelost te worden; komen Cliënt en Opdrachtnemer er samen niet uit, dan wordt de Opdrachtgever ingeschakeld als mediator om tot een passende oplossing te komen.
- f) Opdrachtgevers spelen eventueel bij hen binnengekomen Klachten direct door naar de Opdrachtnemer.
- g) Opdrachtnemer rapporteert per jaar aan Opdrachtgever over het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.
- h) Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle Klachten, ook Klachten die direct bij de Cliënt of telefonisch worden opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

2.5 Duurzaamheid

Opdrachtnemer hecht aan duurzaamheid en streeft ernaar energieneutraal te worden. Wij verwachten van onze partners, zoals u als Opdrachtnemer, dat u in uw bedrijfsvoering en bij het uitvoeren van de Opdracht aandacht heeft voor de volgende duurzaamheidsonderwerpen:

- circulair ondernemen (hergebruik grondstoffen of recycling materialen);
- energiebesparing, bijvoorbeeld bij bedrijfspanden;
- gebruik duurzame energie;
- vermijden onnodige autokilometers;
- gebruik schone vervoersvormen. Voorbeelden hiervan zijn de fiets voor reizen naar Cliënten en zero-emissie-voertuigen voor het vervoeren van Cliënten naar dagbesteding.

3. Toetsingskader toezicht Wmo GGDrU (1/1/2021)

In dit hoofdstuk staan de eisen, normen en voorwaarden die op basis van het toetsingskader van de GGDrU (GGD regio Utrecht, die als toezichthouder kwaliteit door de Gemeente is aangewezen) worden gesteld aan de dienstverlening van Opdrachtnemer en waaraan Opdrachtnemer gebonden is, onverminderd alle overige eisen uit het Programma van Eisen. De toezichthouder van de GGDrU toetst op deze eisen, normen en voorwaarden. De teksten in dit hoofdstuk zijn woordelijk afkomstig uit het toetsingskader van de GGDrU, waarbij de passages die niet noodzakelijk zijn in het kader van dit Programma van Eisen reeds zijn geschrapt. Onderstaande begrippenlijst geldt daarom specifiek voor de teksten in dit hoofdstuk.

Het toetsingskader is gebaseerd op

- de wettelijke normen uit de Wmo 2015
- de ondergrensnormen die samen met de betrokken gemeenten in 2015 zijn opgesteld
- de inkoopisen van de inkoopregio's en gemeenten.

In dit toetsingskader zijn de verschillende normen en voorwaarden uitgewerkt en geconcretiseerd, met als doel de praktijk en de kwaliteit op uniforme en transparante wijze te beoordelen.

In het toetsingskader zijn niet alle voorwaarden en uitwerkingen van toepassing op voorzieningen waarbij producten gemoeid zijn, zoals hulpmiddelen en woningaanpassingen. Ook wordt bij sommige voorwaarden onderscheid gemaakt tussen ambulante voorzieningen en locatie-gebonden voorzieningen.

Begrippenlijst

- **Ondersteuningsplan:** het plan dat door de aanbieder wordt opgesteld waarin de ondersteuningsdoelen zijn beschreven. Dit wordt ook wel een zorg(leef)plan, begeleidingsplan of plan van aanpak genoemd
- **Intake:** het gesprek dat de aanbieder voert met de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger waarin de ondersteuningsbehoeften worden uitgevraagd en wordt bekeken of dit past bij het aanbod. Dit wordt in sommige gemeenten door het wijkteam / sociaal team gedaan. In Veenendaal wordt dit uitgevoerd door het Wmo-Loket.
- **Medewerkers:** alle betaalde en niet betaalde krachten die werken bij de aanbieder (stagairs, vrijwilligers, professionals, ervaringsdeskundigen)
- **Professionals:** de betaalde en geschoolde mensen die verantwoordelijkheid dragen voor de Ondersteuning van de Cliënten.
- **Ambulante Ondersteuning;** de Ondersteuning die Cliënten individueel krijgen, veelal in de thuissituatie. In sommige gemeenten worden andere termen gehanteerd zoals: ambulante begeleiding, begeleiding individueel, dagactiviteiten individueel, praktische en specialistische begeleiding. In het kader van deze inkoopprocedure noemt de Gemeente dit Begeleiding Individueel.
- **Kortdurend verblijf:** het verblijf van Cliënten bij een Opdrachtnemer ter ontlasting van de Mantelzorger, zoals respijtzorg en logeerweekenden.

3.1 Thema 1. Cliënten, norm: Cliëntgerichte Ondersteuning

De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo). De voorziening is afgestemd op de reële behoefte(n) van de Cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).	
Samenvatting De geboden Ondersteuning dient overeen te komen met de gestelde doelen vanuit het indicatiebesluit van de Gemeente. Er wordt in samenwerking met de Cliënt een concreet ondersteuningsplan opgesteld, waaruit minimaal blijkt welke voorziening geboden wordt, wat de ondersteuningsbehoeften zijn en welke doelen (SMART) daaraan gekoppeld worden. Hierbij wordt zorgvuldige dossiervoering verwacht van de aanbieder. De Ondersteuning en de ontwikkeling van de Cliënt wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.1.1 De Ondersteuning wordt structureel geboden en draagt bij aan de Zelfredzaamheid en/of Participatie van de Cliënt	▪ De Ondersteuning door de aanbieder is tijdig gestart volgens contractafspraken van de betreffende Gemeente(n) ▪ De Ondersteuning wordt geboden met de frequentie die past bij de ondersteuningsbehoefte(n) van de Cliënt ▪ De Ondersteuning heeft als resultaat: bevordering Zelfredzaamheid, bevordering Participatie en/of ontlasting van Mantelzorg ▪ De eigen kracht en regie van de Cliënt wordt (waar mogelijk) gestimuleerd. Indien mogelijk wordt gewerkt naar afbouw en/of beëindiging van de Ondersteuning ▪ De continuïteit van de Ondersteuning is geborgd; voldoende personeelsbezetting, goede bereikbaarheid en een regeling bij uitval van een medewerker
4.1.2 De aanbieder heeft in samenspraak met de Cliënt een ondersteuningsplan opgesteld waarin het doel, de aard en de intensiteit van de Ondersteuning is vastgelegd	▪ Er vindt een intake plaats met de Cliënt, waarin de hulpvragen in kaart worden gebracht/verdiept wanneer de Gemeente een plan heeft opgesteld ▪ In een intake/kennismaking worden wederzijdse verwachtingen afgestemd ▪ In een intake/kennismaking wordt gekeken of de Cliënt en de geboden Ondersteuning bij elkaar passen, indien een locatie gebonden voorziening: of de Cliënt past binnen de huidige groep ▪ Er is een digitaal of schriftelijk cliëntdossier, waarin zaken zoals het intakeverslag, plan van aanpak, ondersteuningsplan, risico-inventarisatie is opgenomen ▪ Het ondersteuningsplan is per individuele Cliënt opgesteld en is passend bij - de behoeften en mogelijkheden van de Cliënt - het plan van aanpak en beschikking van de indicatiesteller ▪ De gestelde doelen zijn SMART geformuleerd

	▪ De aanbieder zorgt ervoor voor dat de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger betrokken is bij het ondersteuningsplan ▪ Het ondersteuningsplan is passend bij de afgegeven beschikking vanuit de Gemeente ▪ Het ondersteuningsplan wordt binnen de gestelde termijn volgens contractafpraak Gemeente, na de start van de Ondersteuning voltooid en ondertekend door de Cliënt en de verantwoordelijke professional ▪ De aanbieder werkt methodisch (bv. volgens ZRM of vraaggericht werken), heeft passende richtlijnen ontwikkeld en geïmplementeerd voor het opstellen van het ondersteuningsplan en het cliëntdossier
4.1.3 Het ondersteuningsplan wordt adequaat uitgevoerd en periodiek geëvalueerd met de Cliënt	▪ Minimaal 1 x per jaar en indien nodig vaker, wordt het ondersteuningsplan en de ontwikkeling van de Cliënt geëvalueerd ▪ Het ondersteuningsplan wordt na de evaluatie, waar nodig, binnen 1 maand bijgesteld ▪ Wijzigingen in de situatie van een Cliënt, die aanpassing vergen in de Ondersteuning (zwaarte of soort), worden binnen een maand gesignaleerd, geregistreerd en opgepakt, en indien nodig teruggekoppeld aan de indicatiesteller

3.2 Thema 1. Cliënten, norm: Afstemming in de keten

De voorziening is afgestemd op de reële behoefte(n) van de Cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)	
Samenvatting De Ondersteuning die de Cliënt vanuit de Wmo ontvangt is zoveel mogelijk gericht op één plan, waarbij op diverse leefgebieden verschillende zorgprofessionals actief kunnen zijn. Indien de Cliënt meerdere vormen van Ondersteuning ontvangt, is nodig dat deze op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld door middel van overleg, gezamenlijke evaluaties, multidisciplinaire overleg, en indien nodig het aanwijzen van een casusregisseur. De afspraken die voortvloeien uit de afstemming met ketenpartners dienen vastgelegd te worden. Ook is er toestemming van de Cliënt vereist voor de samenwerking en uitwisseling van gegevens.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.2.1 De aanbieder draagt er zorg voor dat het netwerk en ketenpartners (betrokken bij de Cliënt) in kaart worden gebracht (indien nodig)	Indien van toepassing (hangt af van de voorziening en de ondersteuningsvraag van Cliënten): ▪ Bij aanvang van de Ondersteuning worden het professionele (ketenpartners) en persoonlijke netwerk van een Cliënt in kaart gebracht en indien nodig betrokken ▪ Indien afstemming en samenwerking niet nodig wordt geacht, wordt dit beargumenteerd teruggekoppeld aan de indicatiesteller. ▪ Er is zicht op de behoeften van de Mantelzorger in het ondersteuningsproces van de Cliënt en hier wordt op ingespeeld.

	▪ Er is een vaste contactpersoon in het (professionele) netwerk aangewezen door de Cliënt (in geval van nood) ▪ Het sociale netwerk van de Cliënt wordt waar nodig en mogelijk actief betrokken in de Ondersteuning
4.2.2 De aanbieder stemt de Ondersteuning (indien nodig) af op andere zorg of hulp, draagt zorg voor toestemming van de Cliënt en legt gemaakte afspraken met ketenpartners vast	Indien van toepassing (hangt af van de voorziening en de ondersteuningsvraag van Cliënten): ▪ Zijn op individueel niveau concrete afspraken gemaakt over de samenwerking en uitwisseling met ketenpartners betrokken bij de Cliënt (bv. andere zorgverlener of behandelaar) ▪ Zijn namen, contactgegevens, rol en verantwoordelijkheid van betrokken ketenpartners en gemaakte afspraken in het cliëntdossier opgenomen ▪ Informeren alle bij de Cliënt betrokken professionals elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de Cliënt ▪ Wordt de toestemming van de Cliënt voor afstemming en uitwisseling tussen ketenpartners per nieuwe situatie (mondeling of schriftelijk) gevraagd en vastgelegd

3.3 Thema 1. Cliënten, norm: Rechten van de Cliënt

De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
Samenvatting De bejegening door de medewerkers (betaald en onbetaald) richting Cliënten is passend en correct en wordt geborgd door onder andere een gedragscode of gedragsregels. De aanbieder borgt de algemene rechten van de Cliënt door het uitvoeren van passend beleid omtrent privacy, Klachten en medezeggenschap. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens dient (conform de geldende wet- en regelgeving) alleen plaats te vinden met toestemming van de Cliënt (of vertegenwoordiger).	
Voorwaarden	Uitwerking
4.3.1 De aanbieder draagt er zorg voor dat de medewerkers de Cliënten passend en correct bejegenen.	▪ De medewerkers bejegenen de Cliënten op passende en correcte wijze. ▪ De medewerkers (betaald en onbetaald) worden door middel van vastgelegde richtlijnen (bv. gedragscode of gedragsregels) geïnstrueerd hoe zij Cliënten conform de richtlijnen dienen te bejegenen
4.3.2 Er is passend privacybeleid ontwikkeld en geïmplementeerd	▪ De privacy van Cliënten worden op correcte wijze behandeld ▪ Het privacybeleid is geactualiseerd naar aanleiding van relevante privacywetgeving (AVG) waaronder beleid datalek ▪ Cliënten worden bij aanvang van de Ondersteuning en periodiek geïnformeerd over de omgang met privacy ▪ Het privacybeleid is in begrijpelijke taal (B1) geformuleerd en is voor Cliënten toegankelijk

	(de privacyverklaring staat bv op website of een folder) ▪ In de praktijk zijn de medewerkers op de hoogte van de werkwijze omtrent privacy en wordt het beleid nageleefd
4.3.3 De aanbieder treft een regeling voor de afhandeling van Klachten over gedragingen van de aanbieder jegens Cliënten	▪ Cliënten hebben de mogelijkheid een Klacht in te dienen, bij een persoon anders dan de eigen begeleider ▪ De onafhankelijkheid en objectiviteit van de klachtenbehandeling worden voldoende geborgd, bv door externe klachtenmogelijkheid en/of onafhankelijke vertrouwenspersoon ▪ De aanbieder draagt er zorg voor dat Cliënten op de hoogte zijn van de klachtenregeling (bv. bespreken intake, of plaatsen op website) ▪ Cliënten zijn op de hoogte van de klachtenmogelijkheid ▪ De aanbieder registreert en analyseert Klachten periodiek en neemt indien nodig maatregelen
4.3.4 De aanbieder geeft Cliënten de mogelijkheid tot inspraak op het beleid en voorgenomen besluiten binnen de organisatie die van belang zijn voor de Cliënt	▪ De aanbieder zorgt voor inspraakmogelijkheden ▪ De geboden inspraakmogelijkheden zijn passend bij de geboden voorziening/ doelgroep (bv cliëntenraad, KTO, huiskameroverleg) ▪ Cliënten nemen deel aan/worden gemotiveerd tot deelname aan de inspraakmogelijkheden ▪ Cliënten worden bij aanvang van de Ondersteuning op de hoogte gesteld van de inspraakmogelijkheden ▪ De inspraakmogelijkheden zijn schriftelijk vastgelegd in een beleidsdocument of op de website ▪ De inspraak van Cliënten is een blijvend onderwerp waar de aanbieder aan werkt

3.4 Thema 2. Professionaliteit, norm: Professionele standaard

De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)	
Samenvatting De professional is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van stagiaires en vrijwilligers, omgang met en uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.4.1 Kwalificaties van medewerkers zijn passend bij de Ondersteuning	▪ De professionals en/of aanbieder hebben indien van toepassing een beroepsregistratie en handelen conform de beroepscode ▪ De professionals hebben passende kwalificaties (qua opleiding en/of ervaring, conform contractafspraken met de Gemeenten en eventuele eisen vanuit beroepsgroep)

	▪ De vrijwilligers hebben passende kwalificaties (qua opleiding en/of ervaring, conform contractafspraken met de Gemeenten) ▪ De stagiairs hebben passende kwalificaties (qua opleiding en/of ervaring, conform contractafspraken met de Gemeenten) ▪ De ervaringsdeskundigen hebben passende kwalificaties (qua opleiding en/of ervaring, conform contractafspraken met de Gemeenten) ▪ De aanbieder heeft concrete functieprofielen met daarbij behorende takenpakket en (diploma, opleiding, ervaring, taal) eisen opgesteld ▪ Als bij de dienstverlening vrijwilligers, stagiairs, onbetaalde ervaringsdeskundigen worden ingezet dan is dat altijd aanvullend op en onder leiding van de professional ▪ De Cliënten worden zoveel mogelijk door vaste begeleider(s) ondersteund
4.4.2 De aanbieder heeft aantoonbaar passend personeelsbeleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd	▪ De aanbieder heeft passend personeelsbeleid voor professionals ten aanzien van (bij)scholing, intervisie, supervisie, teamoverleg, casuïstiek en opleidingen ▪ De aanbieder voorziet structureel in scholings/-opleidingsmogelijkheden voor de professionals en indien van toepassing stagiairs/vrijwilligers ▪ De professional houdt zijn kennis en vaardigheden structureel bij conform beleid aanbieder en eventuele contractafspraken met de Gemeenten ▪ De aanbieder heeft passend beleid met betrekking tot de begeleiding en scholing van stagiaires, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (begeleiding, supervisie, scholing) ▪ De stagiaires, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen worden opgeleid conform beleid aanbieder en eventuele contractafspraken met de Gemeenten
4.4.3 Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de Cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG (screeningsprofiel “gezondheidszorg en welzijn van mens en dier”) bij aanvang van de werkzaamheden met Cliënten	▪ De aanbieder heeft beleid opgesteld omtrent VOG (aanvang dienstverband en her aanvraag) ▪ Elke professional heeft een geldige VOG in zijn dossier bij de start van de werkzaamheden ▪ Elke stagiair en vrijwilliger heeft een geldige VOG in zijn dossier bij de start van de werkzaamheden ▪ De VOG is maximaal 3 maanden voorafgaand aan het ingaan van het arbeidscontract afgegeven ▪ Indien een medewerker pas na een proefperiode de VOG dient te overleggen, voert de beroepskracht tijdens de proefperiode geen werkzaamheden uit zonder supervisie van een andere professional.

	▪ Indien een medewerker geen VOG kan overleggen worden de overwegingen om iemand wel aan te nemen schriftelijk vastgelegd door de aanbieder. Let op: In het kader van de Overeenkomst kan deze medewerker geen Ondersteuning leveren. ▪ De VOG wordt conform contractafspraken Gemeente opnieuw aangevraagd
--	--

3.5 Thema 2. Professionaliteit, norm: Kwaliteitsverbetering

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is (art. 3.1, eerste lid, Wmo)	
Samenvatting De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is en blijft, door aantoonbare continue kwaliteitsverbetering door middel van een PDCA-cyclus of kwaliteitsmanagementsysteem.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.5.1 De aanbieder draagt er zorg voor dat kwaliteit van de voorziening geborgd is (Art. 3.1, eerste lid, Wmo) en werkt aantoonbaar aan continue kwaliteitsverbetering	▪ De aanbieder werkt aantoonbaar aan kwaliteitsverbetering, door middel van bijvoorbeeld een keurmerk HKZ, ISO of KIWA ▪ De aanbieder heeft werkwijzen en procedures vastgelegd, bijvoorbeeld in een kwaliteitshandboek ▪ De aanbieder heeft werkwijzen en procedures geïmplementeerd en evalueert deze jaarlijks ▪ De professionals werken conform de werkwijzen en procedures ▪ De input van Cliënten wordt minimaal jaarlijks uitgevraagd en gebruikt om de kwaliteit te verbeteren, bijvoorbeeld door een tevredenheidsonderzoek ▪ De input van professionals wordt minimaal jaarlijks door de aanbieder uitgevraagd en gebruikt om kwaliteit te verbeteren, bijvoorbeeld door tevredenheidsonderzoek of functioneringsgesprekken

3.6 Thema 3. Veiligheid, norm: Veilige verstrekking

De voorziening wordt in elk geval veilig verstrekt (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	
Samenvatting De veiligheid van de Cliënt wordt gewaarborgd. Dit betekent dat er inzicht is in de sociale, mentale en fysieke gezondheid van de Cliënt en hierop wordt geanticipeerd. De veiligheid van medewerkers wordt gewaarborgd. De locaties/ ruimtes van de aanbieder waar de Cliënten verblijven (dagbesteding en kortdurend verblijf) zijn toegankelijk, beschikbaar en veilig voor de doelgroep en medewerkers.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.6.1 De aanbieder draagt zorg voor de sociale, mentale en fysieke veiligheid van Cliënten en de medewerkers	▪ De aanbieder draagt zorg voor een risico-inventarisatie op individueel cliëntniveau (bv medicatie, psychische klachten, suïcidaliteit, valrisico) ▪ De professionals zijn op de hoogte van de Cliënt risico-inventarisatie

	▪ De professionals dragen zorg voor de acties voortvloeiende uit de Cliënt risico-inventarisatie (zoals afspraken over valpreventie, dichte deur beleid, beheer eigen medicatie, opschalen naar ketenpartner, inlichten contactpersoon) ▪ De individuele risico-inventarisatie per Cliënt wordt jaarlijks of vaker geëvalueerd en indien nodig bijgesteld ▪ De aanbieder heeft beleid opgesteld voor de veiligheid van medewerkers, met betrekking tot: privégegevens medewerkers, afbakening beschikbaarheid, ongewenst gedrag van Cliënten zoals roken, drugsgebruik en agressie
4.6.2 De aanbieder draagt zorg voor de veiligheid van de locatie, voorziening en hulpmiddelen	▪ De aanbieder draagt zorg voor een risico-inventarisatie met betrekking tot de fysieke ruimte en hulpmiddelen waar de Ondersteuning wordt geboden (brandveiligheid, gebruik materiaal, valrisico) ▪ De professionals zijn op de hoogte van deze risico-inventarisatie ▪ De professionals dragen zorg voor de acties voortvloeiende uit deze risico-inventarisatie ▪ De risico-inventarisatie wordt jaarlijks of vaker geëvalueerd en indien nodig bijgesteld ▪ De ruimten, voorzieningen en hulpmiddelen van de aanbieder zijn bruikbaar, toegankelijk, bereikbaar en veilig voor verblijf/gebruik van Cliënten
4.6.3 De aanbieder registreert en behandelt incidenten en draagt zorg voor het evalueren en leren hiervan	▪ De aanbieder draagt zorg voor een intern beleid op gebied van het registreren en analyseren van incidenten en/of calamiteiten (MIC/ MIM) ▪ Professionals zijn hiervan op de hoogte en passen dit ook toe in de praktijk ▪ Verbeterpunten naar aanleiding van incidenten worden aantoonbaar opgepakt en geïmplementeerd

3.7 Thema 3. Veiligheid, norm: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De aanbieder stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden (art. 3.3, eerste lid, Wmo)	
Samenvatting De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie en zorgt ervoor dat professionals conform de meldcode werken.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.7.1 De aanbieder heeft een meldcode vastgesteld en werkt conform deze meldcode	▪ De aanbieder heeft een meldcode opgesteld die voldoet aan de landelijke eisen (waarin een aandachtsfunctionaris is aangewezen en de stappen zijn opgenomen)

	▪ Nieuwe professionals, stagiaires en vrijwilligers worden ingewerkt op de Meldcode ▪ De kennis over de meldcode wordt structureel, en minimaal jaarlijks, bevorderd ▪ Medewerkers werken conform de meldcode
--	---

3.8 Thema 3. Veiligheid, norm: Melden calamiteiten en geweldsincidenten

De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, onverwijld melding van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en geweld bij de verstrekking van een voorziening (art. 3.4, eerste en tweede lid, Wmo)	
Samenvatting De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol van de gemeenten in de regio Utrecht.; waar bij calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld worden gemeld.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.8.1 Calamiteiten en geweldsincidenten worden gemeld en onderzocht	▪ De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol van GGD regio Utrecht ▪ De aanbieder doet onverwijld melding van een calamiteit of geweldsincident bij de toezichthouder ▪ De medewerkers zijn hiervan op de hoogte ▪ Als een (zelf)onderzoek naar de calamiteiten heeft plaatsgevonden waarbij verbeterpunten zijn opgesteld, stelt de aanbieder een verbeterplan op en voert deze uit

3.9 Thema 3. Veiligheid, norm: Hygiëne en gezondheid

De voorziening wordt in elk geval veilig verstrekt (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo): - de aanbieder neemt hygiënemaatregelen in acht ter voorkoming van gezondheidsklachten en ziekte(n) onder Cliënten en personeel. - de aanbieder draagt zorg voor passende maatregelen om de gezondheid van personeel en Cliënten onder alle omstandigheden zoveel mogelijk te waarborgen.	
Samenvatting Er is hygiënebeleid opgesteld passend bij de locatie en de geboden Ondersteuning en dit beleid wordt in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd. De aanbieder neemt op beleids- en praktijkniveau de verantwoordelijkheid om de gezondheid van Cliënten en personeel te beschermen, door passende maatregelen te treffen en gezondheidsrisico's waar mogelijk te beperken.	
Voorwaarden	Uitwerking
4.9.1 De aanbieder draagt zorg voor passende hygiënemaatregelen	▪ De aanbieder heeft een hygiënebeleid (o.a. handhygiëne, sanitair, voedsel, werkkleding etc.) en voldoet bij verwerking van voedsel aan de HACCP-richtlijnen ▪ Medewerkers werken conform het hygiënebeleid Indien er gewerkt wordt met dieren (verzorging of recreatief): ▪ Is er beleid omtrent de omgang met dieren ▪ Worden maatregelen getroffen om zoönose te voorkomen

3.4.2 De aanbieder draagt ten allen tijden zorg voor passende maatregelen ter bescherming van Cliënten en personeel	▪ Ten tijde van een uitbraak infectieziekte, griepseizoen of andere omstandigheden zoals een hittegolf houdt de aanbieder zich aan landelijke maatregelen of maatregelen die voor die specifieke voorziening geldend zijn
--	---