

Bijlage 5 | Programma van Eisen Ambulante begeleiding en Dagbesteding



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Deel 1: Algemene kaders	5
1.1. Personeel	5
1.1.1. Kwaliteit personeel	5
1.1.2. Aanvullende eisen kwaliteit personeel Jeugdhulp	5
1.1.3. Vergewisplicht/VOG	6
1.1.4. Inzet ervaringsdeskundigen	6
1.1.5. Beroepsregistratie	7
1.2. Veiligheidsmanagement	7
1.3. Kwaliteitsborging	8
1.4. Governancecode Zorg	8
1.5. Inzet en leveringsvoorwaarden	9
1.5.1. Verwijzing en beschikking	9
1.5.2. Externe verwijzers binnen de Jeugdwet	9
1.5.3. Resultaatgericht werken	9
1.5.4. Wijziging Aanbieder	10
1.5.5. Urgente problematiek	10
1.5.6. Zorg verleend in het buitenland	10
1.5.7. Normaliseren en bijstellen	10
1.6. Opzegging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning	11
1.6.1. Na opzegging geen nieuwe inwoners aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties	11
1.6.2. Weigeren levering jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning	11
1.7. Onafhankelijke cliëntondersteuner	11
1.8. Klachtenregeling	11
1.9. Klanttevredenheidsonderzoek	12
1.10. Medezeggenschap	12
1.10.1. Medezeggenschap inwoners	12
1.10.2. Medezeggenschap medewerkers	12
1.11. Toezicht / handhaving	12
1.12. Bedrijfsvoering	13

1.13.	Social Return	13
1.14.	Communicatie	13
1.15.	Zorgtechnologie	14
Deel 2: Specifieke eisen begeleiding		15
2.1.	Inleiding	15
2.1.1.	Algemene beschrijving ambulante begeleiding	15
2.1.2.	Doelgroep	15
2.1.3.	De termen gezin en systeem worden gebruikt in de Jeugdwet en Wmo	15
2.1.4.	De gemeente heeft de volgende ambitie ten aanzien van begeleiding.....	15
2.2.	Resultaatgebieden.....	16
2.3.	Personeelseisen	18
Deel 3: Specifieke eisen dagbesteding		20
3.1.	Inleiding	20
3.1.1.	Algemene beschrijving dagbesteding.....	20
3.1.2.	Gemeente onderscheidt drie vormen van dagbesteding	20
3.1.3.	Doelgroep	21
3.1.4.	Dagdelen.....	21
3.1.5.	Kenmerken verschillende vormen van dagbesteding	21
3.2.	Personeelseisen	23
3.3.	Locatie	24
3.4.	Vervoer	24
3.4.1.	Inleiding	24
3.4.2.	Doel inzet.....	24
3.4.3.	Beschikking/indicatie.....	24
3.4.4.	Verskillende vormen van vervoer.....	24
3.4.5.	Voorwaarden	25
3.4.6.	Eisen vervoer	25
3.4.7.	Bekostiging	26
Deel 4: Implementatie nieuwe systematiek begeleiding en dagbesteding		27
4.1.	Uitgangspunten implementatie	27
4.2.	Uitvraag gegevens ambulante begeleiding	27
4.3.	Uitvraag gegevens dagbesteding.....	28

Inleiding

Dit Programma van Eisen maakt integraal deel uit van de inkoopdocumenten. In het Programma van Eisen staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht. In deel 1 vindt u de algemene kaders. In deel 2 en 3 de specifieke eisen voor respectievelijk begeleiding en dagbesteding. De implementatie van de nieuwe systematiek is opgenomen in deel 4.

In het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019 (bijlage 14) zijn ook kwaliteitscriteria en (operationele) eisen opgenomen waar Aanbieder ten tijde van de uitvoering van de overeenkomst aan moet voldoen.

Met het indienen van uw verzoek tot deelneming gaat u expliciet akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen en uit het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019; het niet voldoen aan deze eisen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting van de inkoopprocedure. U dient zowel ten tijde van uw verzoek tot deelneming als gedurende de uitvoering van deze overeenkomst aan alle voornoemde eisen te voldoen.

Deel 1: Algemene kaders

1.1. Personeel

1.1.1. Kwaliteit personeel

- Aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de wet voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de inwoner en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
- Aanbieder streeft naar een optimale balans in het inzetten van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Het uitgangspunt is dat Aanbieder de kwaliteit van zorgverleners waarborgt. Dit betekent dat er voldoende gekwalificeerd personeel wordt ingezet om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van hun problemen. Dit houdt in dat er een mix van medewerkers wordt ingezet met verschillende opleidingsniveaus, opleidingsrichtingen en werkervaring. Welke combinatie van medewerkers het beste past, wordt bepaald door de Aanbieder, maar er zijn wel minimale eisen waaraan voldaan moet worden. Dit betekent dat bij het toewijzen van inwoners of taken aan professionals, er rekening wordt gehouden met de specifieke kennis en vaardigheden van deze professionals in relatie tot de aard en zwaarte van de hulpvraag en de gestelde doelen. Het gaat erom dat de juiste persoon wordt gekozen voor de juiste taak, gebaseerd op hun vakbekwaamheid en ervaring. Zie deel 2: Specifieke eisen.
- De mbo-medewerker werkt onder verantwoordelijkheid van de hbo-medewerker zoals bedoeld in de 'Norm verantwoorde werktoedeling'.
- Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering.
- Inzet van (BBL)leerlingen, stagiaires en medewerkers die een EVC-traject volgen mag onder toezicht en verantwoordelijkheid van een professional met minimaal een zorg gerelateerde opleiding op hbo-niveau. Zij mogen worden ingezet als aanvulling op het gekwalificeerde personeelsbestand, maar mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen.
Een praktijkbegeleider mag niet meer dan 4 (vier) BBL-leerlingen tegelijk begeleiden.
Voor stagiaires geldt dat de werkzaamheden zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
- Vrijwilligers (inclusief personeel op gesubsidieerde werkervaringsplaatsen) kunnen enkel ingezet worden op ondersteunende taken in de begeleiding aan inwoners. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de inwoner betrokken opgeleide zorgverlener. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken.
- Aanbieder zet alleen EVC-professionals in waarvan de EVC-procedure via een erkende EVC-aanbieder is doorlopen. De medewerker moet in het bezit zijn van een Ervaringscertificaat en geregistreerd staan in het register van het Nationaal Kenniscentrum EVC. Het ervaringscertificaat moet via de Examenkamer verzilverd zijn in een vakbekwaamheidsbewijs, passend bij de functie waarop de medewerker wordt ingezet. Aanbieder moet op aanvraag de EVC-rapportages die grondslag vormen van de EVC-certificaten kunnen tonen.
- Aanbieder werkt vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of een gedragscode, die binnen de organisatie zijn gemaakt. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op: omgangsnormen, het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (leeftijds)discriminatie en (seksuele) intimidatie.
- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor Aanbieder geldende CAO.

1.1.2. Aanvullende eisen kwaliteit personeel Jeugdhulp

- Jeugdhulpaanbieder hanteert de uitgangspunten van het Besluit Jeugdwet, het Kwaliteitskader Jeugd en het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019, alsmede het in deze overeenkomst bepaalde en bij de inschrijving gestelde eisen aan de inzet van personeel bij de uitvoering van, of regievoering op de hulp.
- Jeugdhulpaanbieder werkt volgens de 'Norm verantwoorde werktoedeling'. De Jeugdhulpaanbieder kan anderen dan geregistreerde professionals met de uitvoering van taken belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken dat de

kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig wordt beïnvloed of noodzakelijk is voor de kwaliteit van uit te voeren taak (tenzij bepaling). Hierbij geldt de 'pas toe of leg uit'-regel; afspraken hierover en over de verantwoordelijkheidsverdeling zijn vastgelegd in een professioneel statuut of kwaliteitsstatuut.

1.1.3. Vergewisplicht/VOG

De vergewisplicht geldt als Aanbieder een nieuwe medewerker wil aannemen. Aanbieder moet de geschiktheid onderzoeken van iemand die beroepsmatig zorg wil gaan verlenen. Onderstaande link geeft hierover meer informatie.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht>

Aanbieder is er verantwoordelijk voor dat medewerkers gekwalificeerd zijn en over de juiste diploma's beschikken. Onder medewerkers wordt verstaan personeel in dienst bij de Aanbieder, ZZP'ers en uitzend- en detachingskrachten. De Aanbieder moet op aanvraag een digitaal of papieren uittreksel van het diplomaregister (incl. echtheidscertificaat) aan de Gemeente kunnen tonen.

Aanbieder garandeert dat personeel, die bij het regievoeren op of uitvoeren van hulp in contact (kan) komen met inwoner en/of diens netwerk, in het bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke verklaring niet ouder mag zijn dan drie jaar. Deze verklaring dient specifiek met het juist screeningsprofiel en voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan 3 (drie) maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Aanbieder in dienst is getreden. Aanbieder moet te allen tijde de originele VOG's van de betreffende medewerkers beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de Gemeente kunnen overleggen. Wanneer de Aanbieder hier niet aan voldoet of kan voldoen, is de Gemeente bevoegd de overeenkomst, zo nodig per direct, te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade, uit welke hoofde dan ook. Onder personeel wordt naast werknemers ook verstaan: ZZP-ers, uitzend- en detachingskrachten, vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers die in contact komen met inwoner en/of diens netwerk. Ook deze personeelsleden dienen in bezit te zijn van een VOG.

Aanbieder verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

1.1.4. Inzet ervaringsdeskundigen

Aanbieder werkt, alleen waar passend en mogelijk, met ervaringsdeskundigen. Aanbieder draagt er ook zorg voor dat deze personen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Aanbieder.

Onder de inzet van een ervaringsdeskundige verstaan wij de inzet van een ervaringsdeskundige met een afgeronde opleiding tot ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen zonder afgeronde opleiding zijn vrijwilliger dan wel stagiaire. Er zijn ervaringsdeskundigen die naast hun scholing in ervaringsdeskundigheid een zorggerichte of maatschappelijke opleiding hebben genoten. Hun handelingsperspectief is breder dan die van ervaringsdeskundige.

Eisen aan de inzet van ervaringsdeskundigen:

- Aanbieder heeft een visie en ambitie op de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en het bevorderen van de daartoe noodzakelijke deskundigheid binnen de organisatie (denk aan rollen, verantwoordelijkheden, resultaten, organisatie, facilitering en begeleiding, functie-indeling, beloning en ontwikkelmogelijkheden, samenwerking met bestaande initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen).
- Aanbieder heeft duidelijk beschreven op welk niveau ervaringsdeskundigen competent moeten zijn om hun taken tot een goed resultaat te brengen.
- Inzet vindt altijd plaats in de context van begeleiding en/of behandeling van een professionele organisatie. De ervaringsdeskundige is aanvullend, voorliggend of nazorgend bij behandeling of begeleiding.
- Aanbieder draagt er zorg voor dat ervaringsdeskundigen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Aanbieder.
- De ervaringsdeskundige beschikt over een gekwalificeerde en geaccrediteerde afgeronde beroepsopleidingen ervaringsdeskundigheid (zie opleidingsoverzicht: <https://vved.org/leren-en-onderwijs/opleidingen/>)

- De ervaringsdeskundigen staan geregistreerd in het register voor ervaringsdeskundigen¹ en hanteert het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen²
- Specifiek voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het primaire proces geldt: Aanbieder kan de inzet declareren tegen het producttarief mits de persoon staat geregistreerd in het Register voor Ervaringsdeskundigen (Registerplein) en marktconform salaris ontvangt van Aanbieder. De inzet van personen die uitsluitend een onkostenvergoeding ontvangen van Aanbieder, is niet declarabel. Deze inzet is onderdeel van de overhead.

1.1.5. Beroepsregistratie

Professionals die een beroep uitoefenen op hbo- of wo-niveau of hoger kunnen zich registreren in het BIG-register, SKJ-register, het NIP-register, register Vaktherapie en het register van de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve therapieën.

In het BIG register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut of verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

In het kader van jeugdzorg kunnen professionals zich in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) registreren als: jeugd- en gezinsprofessional (onder andere jeugdzorgwerkers, thuisbegeleiders, jongerenwerkers), psycholoog (wo), kinder- en jeugdpsycholoog (wo+), pedagoog wo, orthopedagoog (wo) of Postmaster orthopedagoog (wo+).

De Gemeente stelt als eis dat alle professionals met een hbo- of wo-opleiding die door de Aanbieder worden ingezet, beschikken over een actuele registratie in één van de genoemde registers indien dit behoort tot een eis voor de beroepsgroep. Tevens stelt de Gemeente als eis dat de Aanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de overeenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

Zodra een registratie mogelijk is, zal de Gemeente de registratie bij de inzet van mbo-4 personeel verplicht stellen, dan wel zich aansluiten bij een landelijk verplichte regeling. Dit geldt ook voor andere registers die mogelijk verplicht worden gesteld voor personeel met een hbo- en/of wo-opleiding.

1.2. Veiligheidsmanagement

Aanbieder gebruikt een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen. Er is een werkwijze (protocol/beleid) met daarin inzicht in risicovolle processen, aandacht voor cultuur, Veilig Incidenten Melden, blijvend verbeteren van cliëntveiligheid, het betrekken van inwoners bij veiligheidsbeleid en –strategie.

Calamiteiten en geweld

Wmo-aanbieder is op basis van artikel 3.4 en 3.4a Wmo 2015 verplicht om calamiteiten en incidenten die zich hebben voorgedaan bij het verlenen van de ondersteuning, te melden bij de toezichthouder Wmo conform het 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld' (bijlage 15). Dit kan via de website door middel van het meldingsformulier; via www.nmdsamenwerking.nl.

Jeugdhulpaanbieder moet calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, via www.igj.nl. Ook meldt de Jeugdhulpaanbieder een calamiteit of incident ter kennisgeving aan de (kwaliteitsmanager van de) Gemeente via www.nmdsamenwerking.nl.

¹ <https://vved.org/registreren-register-ervaringsdeskundigen/> en <https://www.registerplein.nl/registers/ervaringsdeskundigen/>

² <https://vved.org/kve/> Het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen is gericht op het professionaliseren en borgen van de kwaliteit van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen bij het bieden van goede zorg

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Aanbieder houdt zich bij het verlenen van ondersteuning aan het toepassen van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Aanbieder is verantwoordelijk voor de bekendheid en de kennis van meldcodes onder degenen die voor hem werkzaam zijn en ziet toe op de toepassing hiervan indien nodig. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de naleving van de vervolgacties, die voortkomen uit de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zoals een melding bij Veilig Thuis Drenthe.

1.3. Kwaliteitsborging

Aanbieder waarborgt de kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en inwoners systematisch (Plan, Do, Check, Act-cyclus) wordt geborgd. Aanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp structureel bewaken, beheersen en verbeteren.

Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019

Aanbieder werkt volgens het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019 (<https://nmdsamenwerking.nl/toezicht-en-kwaliteit/toetsingskader-wmo-en-jeugdzorg/>) en voldoet aan de hierin opgenomen kwaliteitscriteria en (operationele) eisen. Bij eventuele tegenstrijdigheid met eisen uit dit Programma van Eisen prevaleert het Programma van Eisen.

Daarnaast dient Aanbieder voortdurend één van onderstaande documenten te kunnen overleggen:

- Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een, door de Raad van Accreditatie, geaccrediteerde auditororganisatie. Bijvoorbeeld HKZ, ISO 9001, NEN-EN 15224. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. Bij een coöperatie is de coöperatie verantwoordelijk voor het toetsen op de juiste kwaliteitscertificaten van leden/onderaannemers. Deze dienen op aanvraag van de gemeente getoond te kunnen worden.
- Een kwaliteitshandboek of kwaliteitsmanagementsysteem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder het vorige punt genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige die aantoonbaar ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal eenmaal per twee jaar wordt uitgevoerd op locatie van de Aanbieder met een positieve beoordeling van de audit.

Wet toelating zorgaanbieders (Wtza)

Aanbieders die onder de Wtza en de meldplicht van de Aanpassingswet (AWtza) vallen, dienen te voldoen aan de daarvoor gestelde eisen. De meldplicht is bedoeld om zicht te bieden op wie toetredende Jeugdhulpaanbieders zijn, waardoor de inspectie (IGJ) in staat wordt gesteld om te kunnen controleren of toetredende Jeugdhulpaanbieders voldoen aan de in de Jeugdwet gestelde eisen.

1.4. Governancecode Zorg

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg.

Met de Governancecode Zorg 2022, zie www.governancecodezorg.nl, volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) waarvan Actiz, de Nederlandse GGZ, NFU, NVZ en VGN deel uit maken. Indien uw organisatie gelieerd is aan één van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg.

Gemeentelijk beleid

De Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en beleidsregels van de Gemeente.

1.5. Inzet en leveringsvoorwaarden

1.5.1. Verwijzing en beschikking

De in het kader van deze inkoopprocedure in te kopen ondersteuningsvormen zijn niet vrij toegankelijk. De toegang tot de ondersteuning wordt bepaald door de gemeente of wettelijke verwijzer.

Het woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet regelt welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp en welke gemeente de jeugdhulp betaalt.

De Gemeente kijkt naar de ondersteuningsvraag van de inwoner, welk resultaat behaald moet worden en welke mate van ondersteuning daarbij nodig is. Aan de hand van een gesprek met de inwoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, zal bepaald worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welke ondersteuning passend is. Indien nodig wordt hiervoor een verklarende analyse toegepast. De inwoner ontvangt hiervoor een beschikking op basis van het aantal eenheden per periode dat nodig is om het resultaat te behalen.

1.5.2. Externe verwijzers binnen de Jeugdwet

Op grond van de Jeugdwet mogen huisartsen, jeugdartsen, gecertificeerde instellingen, medisch specialisten en (kinder)rechters als externe verwijzer optreden. De verwijzing leidt, zonder tussenkomst van de gemeentelijke toegang, tot ondersteuning.

Als een externe verwijzer verwijst en er als gevolg daarvan geen resultatenplan door de gemeentelijke toegang is opgesteld, blijft de Aanbieder verantwoordelijk voor het opstellen van het ondersteuningsplan. In dit ondersteuningsplan is, in afstemming met de inwoner, het te behalen resultaat opgenomen. Hiervoor gelden dezelfde eisen als voor het resultatenplan. Het ondersteuningsplan dient binnen twee maanden na zorgtoewijzing te zijn afgerond door de Aanbieder en is bestemd voor de inwoner.

1.5.3. Resultaatgericht werken

De gemeentelijke toegang bepaalt samen met de inwoner, betrokken hulpverleners en netwerk welke resultaten men wil behalen. Hiervoor wordt een resultatenplan opgesteld. Het resultatenplan beschrijft het resultaat of de resultaten die de inwoner wil en kan behalen en welke vorm van ondersteuning (incl. tijdseenheid) nodig is om dit resultaat te bereiken. Dit wordt opgenomen in de beschikking die de inwoner ontvangt en in het toewijzingsbesluit dat de Aanbieder ontvangt.

De Aanbieder stelt met de inwoner een ondersteuningsplan op dat aansluit op het resultatenplan, waarin inhoud, tijdsbesteding en wijze van evalueren van de ondersteuning zijn vastgelegd. De Aanbieder zorgt dat het ondersteuningsplan actueel is.

De Gemeente eist dat Aanbieder zich maximaal inspant om het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat te behalen. Aanbieder werkt samen met de inwoner aan de resultaten en zet, indien nodig en mogelijk, de vooraf afgesproken aantal eenheden voor die periode hiervoor in. De daadwerkelijk ingezette tijd kan door de Aanbieder in rekening worden gebracht. Tijdens de evaluatiemomenten staan de resultaten centraal. Een inwoner kan ondersteuning ontvangen van meerdere Aanbieders. De toegang zal aangeven op basis van de inhoud wie de regie voert over de afstemming in dit ondersteuningsaanbod. Dit kan een medewerker van de toegang zijn of een medewerker van één van de Aanbieders.

De Aanbieder conformeert zich aan het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur. Wanneer er al een ondersteuningsplan aanwezig is, sluiten overige plannen en ondersteuning aan op dit plan. Dit wordt afgestemd met de inwoner en de casusregisseur van de gemeente.

1.5.4. Wijziging Aanbieder

Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere Aanbieder, of de bestaande Aanbieder niet in staat is de toegewezen inwoner te ondersteunen. De Aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om tijdig te zoeken naar een passend vervolgaanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de inwoner. De Aanbieder organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de Aanbieder zorgt dat contact plaatsvindt tussen de inwoner, de medewerker toegang en de nieuwe Aanbieder. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige Aanbieder verantwoordelijk voor de ondersteuning van de inwoner.

Het beëindigen van de ondersteuning bij een inwoner met een lopende indicatie kan alleen plaatsvinden in overleg met de wettelijke verwijzer.

1.5.5. Urgente problematiek

Indien er, in uitzonderlijke situaties, sprake is van een urgente situatie, dan wordt direct de ondersteuning ingezet die het meest passend is na afstemming tussen gemeente/verwijzer en Aanbieder en schriftelijke bevestiging van de Gemeente of wettelijke verwijzer.

1.5.6. Zorg verleend in het buitenland

Alle ondersteuning onder de WMO wordt aangeboden in Nederland.

Jeugdhulpaanbieders die zorg verlenen in het buitenland dienen te voldoen aan het door de VNG vastgestelde "Afsprakenkader Buitenlands Zorgaanbod Jeugd" geldend op de datum van het Toewijzingsbericht.

Jeugdhulpaanbieder moet zijn aangesloten bij Platform Jeugdhulp Buitenland

<https://platformjeugdhulpbuitenland.nl/over-het-platform-jeugdhulp-buitenland/>

1.5.7. Normaliseren en bijstellen

Aanbieder en Gemeente spannen zich op basis van hun eigen verantwoordelijkheden in tot het normaliseren van hulp- en zorgvragen, waaronder ook wordt verstaan het leren omgaan met beperkingen. Zowel bij aanvang van de ondersteuning als gedurende de ondersteuning onderzoekt de Aanbieder de mogelijkheden vanuit het netwerk van de inwoner. De Aanbieder zoekt actief naar mogelijkheden voor beëindiging van de zorg- of hulplevering, vermindering van inzet van expertise en/of intensiteit van zorg, en betreft hierbij – onder meer – de mogelijkheden van de inzet van lichtere hulp en inzet van voorliggende voorzieningen. Belangrijk is dat de zorg altijd passend is bij de situatie. In sommige gevallen kan dit dus ook betekenen dat de inzet geïntensiveerd moet worden.

1.6. Opzegging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning

1.6.1. Na opzegging geen nieuwe inwoners aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties

Indien Aanbieder de overeenkomst tussentijds schriftelijke opzegt op grond artikel 1.3 lid 4, artikel 1.4, artikel 3.22³, artikel 3.23⁴, artikel 3.30⁵ of artikel 3.31⁶ van de overeenkomst gelden de volgende voorwaarden:

- a. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat, neemt Aanbieder geen nieuwe inwoners in zorg of hulp (ook niet via een aparte individuele (cliëntgebonden) overeenkomst) en weigert Aanbieder nieuwe inwoners. Aanbieder levert diensten tot aan de opzegdatum. Indien Aanbieder ondanks de opzegtermijn nieuwe inwoners in zorg of hulp neemt vergoedt Gemeente deze ondersteuning niet.
- b. Aanbieder is – in aanvulling op de verplichtingen genoemd in artikel 3.19⁷ lid 6 of artikel 3.20⁸ lid 6 van de overeenkomst – verplicht om per direct in overleg te treden over het zo veel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en inwoners.
- c. Aanbieder blijft de hulp en/of ondersteuning leveren tot maximaal 6 (zes) maanden na beëindiging van de overeenkomst, tenzij de indicatieperiode eerder afloopt. De inwoner zal in deze periode overgaan naar een andere gecontracteerde Aanbieder. Het initiatief voor en de organisatie van de overgang van de inwoner ligt bij de latende Aanbieder.

1.6.2. Weigeren levering jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning

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

- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de inwoner.
- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrateur voor de inwoner.
- De Aanbieder, of één van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
- De Aanbieder draagt ervoor zorg dat Aanbieder of één van zijn medewerkers niet wordt ingezet in de zorgverlening aan een familielid of aan iemand waarmee een persoonlijke relatie onderhouden wordt.

Op de Aanbieder rust de verplichting om het bestaan van één of meer van deze omstandigheden volledig en binnen vijf (5) dagen kenbaar te maken bij de medewerker toegang van de Gemeente.

1.7. Onafhankelijke cliëntondersteuner

Aanbieder respecteert de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner of vergelijkbare ondersteuning van de inwoner en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de inwoner mogelijk te maken, zowel bij de start van de indicatie als gedurende de uitvoeringsperiode van de beschikking.

1.8. Klachtenregeling

Aanbieder dient erop toe te zien dat de ondersteuning op een zorgvuldige wijze geschiedt en dat klachten hieromtrent volgens een vastgelegde procedure worden behandeld. Daarom dient Aanbieder aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Jeugdwet en/of Wmo 2015 en

³ Het betreft hier artikel 3.22 van de overeenkomst die ziet op de levering van maatschappelijke ondersteuning.

In deel 3 van de overeenkomst komen de artikelnummers van de overeenkomsten die zien op jeugdhulp en de overeenkomsten die zien op maatschappelijke ondersteuning niet overeen. Dit algemene deel van het programma van eisen is gelijk voor de levering van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning, tenzij anders staat aangegeven. Bij verwijzing naar artikelen wordt aangegeven welke overeenkomst dit betreft.

⁴ Het betreft hier artikel 3.23 van de overeenkomst die ziet op de levering van jeugdhulp.

⁵ Het betreft hier artikel 3.30 van de overeenkomst die ziet op de levering van maatschappelijke ondersteuning.

⁶ Het betreft hier artikel 3.31 van de overeenkomst die ziet op de levering van jeugdhulp.

⁷ Het betreft hier artikel 3.19 lid 6 van de overeenkomst die ziet op de levering van maatschappelijke ondersteuning.

⁸ Het betreft hier artikel 3.20 lid 6 van de overeenkomst die ziet op de levering van jeugdhulp.

voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken.

1.9. Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbieder is verplicht minimaal één keer per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek moet representatief zijn, dat wil zeggen: van voldoende omvang en met een goede afspiegeling van de te onderzoeken populatie. De resultaten van het onderzoek worden door de Aanbieder op de eigen website gepubliceerd. Onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek moet minimaal de vraag zijn of de inwoner de zorg als herstelondersteunend of helpend heeft ervaren.

1.10. Medezeggenschap

1.10.1. Medezeggenschap inwoners

Aanbieder zorgt dat inwoners die hulp ontvangen invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief en wordt door de Aanbieder gefaciliteerd. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de inwoners.

Voor Aanbieders die zorg verlenen vanuit Wlz en/of Jeugdwet, zijnde:

- a. een instelling waar in de regel meer dan tien natuurlijke personen zorg verlenen; of
 - b. een instelling waarin cliënten niet gedurende ten minste een etmaal kunnen verblijven en die bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen zorg verleent, waar in de regel meer dan vijftientig natuurlijke personen zorg verlenen.
- geldt de Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz) 2018, waarin de medezeggenschap is beschreven.

Bij jeugdigen past de Jeugdhulpaanbieder de participatie van jeugdigen toe:

- binnen het eigen ondersteuningsplan van de jeugdige;
- bij de organisatie van de uitvoering;
- bij beleidsontwikkeling.

1.10.2. Medezeggenschap medewerkers

Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.

1.11. Toezicht / handhaving

- Aanbieder verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek en toezicht door de Gemeente (of door Gemeente daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Aanbieder er zorg voor deze aan te vragen bij de inwoner.
- Aanbieder licht de Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Aanbieder, waaronder onder andere: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Aanbieder werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
- Rapporten (zowel openbaar als niet-openbaar) door andere toezichthoudende organen dan de Gemeente zoals van bijvoorbeeld Nederlandse Arbeidsinspectie, Justitie, IGJ of in het kader van een integriteitsonderzoek volgens de Wet Bibob worden door de Aanbieder, zodra de Aanbieder het rapport ontvangt, ter inzage aangeboden aan de Gemeente.
- Indien op grond van resultaten uit bovenstaande punten daartoe aanleiding is, kan de Gemeente Aanbieder opdragen een plan van aanpak voor verbetering op te stellen. Dit plan van aanpak wordt ter goedkeuring voorgelegd aan

Gemeente. De kosten voor het opstellen van het plan van aanpak en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Aanbieder.

- Indien de uitvoering van het plan van aanpak naar het oordeel van Gemeente niet leidt tot verbetering van de situatie dan behoudt Gemeente zich het recht voor om een maatregel op te leggen zoals beschreven in de overeenkomst.

1.12. Bedrijfsvoering

De Gemeente stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Aanbieders:

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Aanbieder 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 Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder.

1.13. Social Return

De Gemeente hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid. De ambitie is om bij alle te contracteren Aanbieders met een totale jaaromzet binnen de NMD-gemeenten boven de € 200.000,- Social Return toe te passen, bij een lagere omzet waar mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen.

Social Returnverplichting

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Gemeente aan Aanbieder.
- Aanbieder moet bij de uitvoering van de opdracht 5% van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.
- Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
- Aanbieder ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. Mocht Aanbieder geen inloggegevens hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@ groningen.nl voor de gemeenten Aa en Hunze, Assen, Noordenveld en Tynaarlo. Voor de gemeente Midden-Drenthe kan contact opgenomen worden met Arbeidsmarktregio Drenthe Werkt! Via sroi@wspdrenthe.nl
- Zo spoedig mogelijk na gunning bespreekt Aanbieder het Plan van Aanpak Social Return met de gekoppelde accountmanager of stelt in overleg met de accountmanager een Plan van Aanpak op.
- Bij het niet voldoen aan de Social Return verplichting kan een sanctie worden opgelegd.
- In bijlage 17 Uitvoering Social Return 3.0 - 2025 (AMRG) worden de uitvoeringsvoorwaarden en de mogelijkheden nader toegelicht.
- Meer informatie is te vinden op www.werkinzicht.nl/socialreturn/ voor de gemeenten Aa en Hunze, Assen, Noordenveld en Tynaarlo. Voor de gemeente Midden-Drenthe is meer informatie te vinden op <https://wspdrenthe.nl/over+ons/dienstverlening+wspd/social+return/default.aspx>.

1.14. Communicatie

Algemene informatie rond de werkwijze van Gemeente en actuele zaken zullen worden gedeeld via de website:

www.nmdsamenwerking.nl

1.15. Zorgtechnologie

Gemeente is van mening dat de inzet van zorgtechnologie mogelijk is. Bij de inzet van zorgtechnologie gelden de uitvoerings-, kwaliteits- en veiligheidseisen zoals geformuleerd in het inkoopdocument, dit programma van eisen en het Toetsingskader Wmo en Jeugdzorg 2019.

Deel 2: Specifieke eisen begeleiding

2.1. Inleiding

2.1.1. Algemene beschrijving ambulante begeleiding

Binnen het sociaal domein wordt gewerkt vanuit het uitgangspunt normaliseren en is alles gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. Het versterken en betrekken van het netwerk (familie, vrijwilligers, welzijn, etc.) van de inwoner speelt een belangrijke rol.

Ambulante begeleiding van de inwoner is gericht op het aanleren van vaardigheden en/of het leren omgaan met een beperking, problemen of belangrijke levensgebeurtenissen. Met als doel zoveel mogelijk de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner te bevorderen en te behouden. Dit is van toepassing op alle leefgebieden van waaruit begeleiding voor jeugdigen en volwassenen ingezet kan worden.

De Aanbieder heeft een actieve rol bij de aandacht voor het systeem. Met deze aandacht wordt bedoeld dat de Aanbieder rekening houdt, gebruik maakt en begeleiding biedt binnen de context van de inwoner zoals familie, vrienden, werk en andere omgevingsfactoren voor zover deze invloed hebben op het te bereiken resultaat.

Als de veiligheid van kinderen in het gedrang is dient de Aanbieder conform de voorwaarden vanuit de Jeugdwet te handelen. De focus op veiligheid bij kinderen is verweven in alle ondersteuning en hulp in de gehele jeugdhulpketen (van preventief tot specialistische hulp).

Specifieke interventies op (acute) onveiligheid rond kinderen en de veiligheid van het kind (in het systeem), wordt op een andere wijze georganiseerd onder andere via Jeugdbeschermings- en Jeugdreclasseringsmaatregelen, Spoed4Jeugd, Veilig Thuis en crisisopvang en binnen de Toegang/gemeentelijke keten.

2.1.2. Doelgroep

Ambulante begeleiding wordt ingezet voor inwoners met een indicatie begeleiding vanuit de Wmo of Jeugdwet.

2.1.3. De termen gezin en systeem worden gebruikt in de Jeugdwet en Wmo

Wanneer een gezin ondersteuning vanuit de Jeugdwet ontvangt, dan is de ondersteuning in het belang van een of meer minderjarige kinderen of ouders ten aanzien van de opvoeding en ontwikkeling van hun minderjarige kind(eren). Wanneer het gezin ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt, dan richt de ondersteuning zich op een of meerdere meerderjarige gezinsleden.

Onder de term 'systeem' valt naast het gezin ook het sociaal netwerk. Het uitgangspunt is dat kinderen opgroeien in een veilig en gezond opvoedklimaat in verbinding met familiesystemen. Het is belangrijk dat gezinnen en hun netwerk zelf de regie voeren over de oplossing van hun problemen. De insteek is altijd om het gezin en het netwerk te activeren zodat deze (weer) regie kan nemen of behouden en de eigen kracht wordt versterkt. Hierbij staat de veiligheid van het kind altijd voorop.

2.1.4. De gemeente heeft de volgende ambitie ten aanzien van begeleiding

- meer regie op de kwaliteit van begeleiding en het behalen van de zorginhoudelijke doelen en resultaten van de inwoner;
- het versterken van de samenwerking en afstemming met het netwerk van de inwoner en het voorliggend veld;
- kostenbeheersing door een efficiëntere en effectievere werkwijze;
- normaliseren.

2.2. Resultaatgebieden

Binnen dit product kennen we drie niveaus op verschillende resultaatgebieden. Niet alle leefgebieden zijn inzetbaar op alle niveaus. In het onderstaande overzicht zijn de resultaatgebieden per niveau inzichtelijk gemaakt.

Resultaatgebieden	Wetgeving	Begeleiding Basis	Begeleiding Basis Plus	Begeleiding Specialistisch
Veilige huiselijke relatie	Wmo	X	✓	✓
Zelfstandig wonen	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Financiën op orde	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Omgang met instanties	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
ADL op orde	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Sociaal netwerk	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Maatschappelijke participatie	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Gezondheid	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓
Verslaving	Jeugd / Wmo	✓	✓	✓

Het product ambulante begeleiding wordt in uren geïndiceerd en kan op twee manieren worden ingezet:

- kortdurende begeleiding: ondersteuning gericht op het ontwikkelen van vaardigheden die zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden vergroten. In een korte periode (maximaal 12 maanden) wordt er actief gewerkt aan de gewenste doelen. Deze ondersteuning kan op Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau worden ingezet.
- langdurige begeleiding: begeleiding is gericht op stabilisatie en voorkomen van achteruitgang. De inwoner heeft langdurige ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen en te kunnen participeren. Deze ondersteuning kan op Basis en Basis Plus niveau worden ingezet.

Kenmerken resultaatgebieden

<u>Veilige huiselijke relatie</u>	
Beschrijving	Het gaat om (ambulante) begeleiding van de inwoners indien de huiselijke relatie niet op orde is. Er is sprake van huiselijk geweld in welke vorm dan ook of verwaarlozing, dan wel een dreiging daartoe.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner en zijn/haar huisgenoten communiceren open met elkaar en ondersteunen elkaar.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet mogelijk op Basis Plus en Specialistisch niveau

<u>Zelfstandig wonen</u>	
Beschrijving	Het gaat om (ambulante) begeleiding van de inwoners gericht op ondersteuning bij zelfstandige huisvesting en behouden van deze huisvesting.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner kan zelfstandig wonen of met minimale ondersteuning.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De inwoner woont in een eigen (huur) woning. • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Financiën op orde	
Beschrijving	Ambulante begeleiding van de inwoners in geval de financiële situatie niet op orde is. Er is sprake van schuldenproblematiek, onvoldoende inkomsten en/of spontaan of ongepast uitgavenpatroon. De problematiek overstijgt de reguliere financiële hulpverlening, die de afzonderlijke gemeenten hebben ingericht.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner is financieel zelfredzaam en kan geld beheren.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Het verwerven van inkomen maakt geen onderdeel uit van het doel van ambulante begeleiding; • Bewindvoering en mentorschap maken geen onderdeel uit van dit resultaat; • In het licht van de systeemgerichte benadering maakt afstemming met bovenstaande instanties expliciet wel deel uit van de begeleiding. • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Omgang met instanties op orde	
Beschrijving	Ambulante begeleiding van inwoners indien er sprake is van onvoldoende beeld welke instanties er zijn, wat je er mee moet doen en hoe ze te benaderen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan: De bank, de woningverhuurder, belastingdienst, de gemeente, pensioenfondsen etc.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner kent de voor hem/haar relevante instanties en hoe hij/zij ze moet benaderen. De inwoner heeft daar geen structurele hulp bij nodig.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiding is voor inwoners voor wie de ondersteuning door bijvoorbeeld een mantelzorger, het netwerk of algemene en gebruikelijke voorzieningen in het voorliggend veld onvoldoende of niet aanwezig is. • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Activiteiten Dagelijks Leven op orde	
Beschrijving	Ambulante begeleiding van inwoners ingeval er sprake is van onvoldoende mogelijkheden om de dagelijkse activiteiten in het leven zelfstandig te organiseren. Denk daarbij bijvoorbeeld aan: aankleden, eten maken, post openmaken en boodschappen doen;
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner is in staat om de activiteiten in het dagelijks leven zelfstandig te organiseren.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Voor jeugdigen tot 18 jaar valt onder dit leefgebied tevens ondersteuning op het gebied van persoonlijke verzorging op grond van de Jeugdwet; • Voor volwassenen valt persoonlijke verzorging en verpleging onder de Zorgverzekeringswet. • De begeleiding is voor de inwoner, voor wie ondersteuning van bijvoorbeeld een mantelzorger, ouder of het netwerk niet voldoende is. • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Sociaal netwerk	
Beschrijving	Individuele begeleiding van de inwoner t.b.v. versterken en vergroten van het sociaal netwerk. Er is geen of weinig steun van familie en vrienden, er zijn nauwelijks contacten buiten de deur. De inwoner trekt zich passief of actief terug.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner ondervindt steun van een sociaal netwerk, passend bij zijn/haar situatie
Randvoorwaarden	Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Maatschappelijke participatie	
Beschrijving	Ambulante begeleiding van de inwoner ingeval de inwoner niet of nauwelijks participeert in de maatschappij, waarbij de inwoner zelf of het betrokken systeem problemen ondervindt als bijvoorbeeld eenzaamheid en verwaarlozing. Er is ofwel gebrek aan motivatie, ofwel gebrek aan sociale vaardigheden om deel te nemen aan de maatschappij.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner participeert dusdanig actief in de maatschappij dat inwoner en het netwerk geen problemen ondervinden.
Randvoorwaarden	Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Gezondheid	
Beschrijving	Dit leefgebied gaat over het psychisch welbevinden van de inwoner. De begeleiding is gericht op het stabiel houden van de mentale toestand van de inwoner en de inwoner leert om te gaan met zijn of haar beperkingen in het dagelijks functioneren. Er wordt ondersteund bij het verbeteren van het geestelijk en lichamelijk welbevinden van de inwoner, zodat deze zo optimaal mogelijk kan functioneren in de maatschappij. De inwoner en zijn omgeving leren omgaan met de fysieke, verstandelijke en/of psychische beperking.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De symptomen van de problematiek hebben beperkte invloed op het dagelijks functioneren en het functioneren bij diverse activiteiten. Er zijn niet meer dan de dagelijkse besommeringen of zorgen.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiding kan worden ingezet naast behandeling indien dit noodzakelijk is voor de behandeling; • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

Verslaving	
Beschrijving	De begeleiding is gericht op het stabiel houden van de verslavingsproblematiek in brede zin. De inwoner leert omgaan met zijn beperkingen in het dagelijks functioneren. Het betreft de afhankelijkheid van middelen en het kunnen omgaan met eventuele gevolgen daarvan. Er wordt gewerkt aan de afbouw van de afhankelijkheid en het zo goed mogelijk functioneren in de maatschappij.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	Middelengebruik is geen versturende factor bij de maatschappelijke participatie van de inwoner.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De inwoner is zelfstandig in staat om ondanks zijn verslaving te functioneren, zelfredzaam te blijven en te participeren. De inwoner kan met ondersteuning ondanks de verslaving blijven functioneren en participeren. Voorkomen dat de (potentiële) verslaving van de inwoner een gevaar oplevert voor zichzelf of anderen. • De begeleiding kan worden ingezet naast behandeling indien dit noodzakelijk is voor de behandeling. • Als verslavingsproblematiek niet meer bepalend is, wordt afgeschaald naar begeleiding op andere leefgebieden en niveau. • Inzet mogelijk op zowel Basis, Basis Plus en Specialistisch niveau.

2.3. Personeelseisen

Aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen, stagiaires, BBL'ers en vrijwilligers. Uitgangspunt is dat Aanbieder de kwaliteit borgt van zorgverleners. Hierbij wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek

van de inwoner. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring.

Voor begeleiding zijn de volgende personeelseisen van toepassing. Het gaat hierbij om gediplomeerde werknemers met een zorg gerelateerde opleiding. Stagiaires, BBL'ers, deeltijdstudenten en vrijwilligers worden voor deze uitvraag buiten beschouwing gelaten.

Voor begeleiding zijn de minimum personeelseisen als volgt:

- Begeleiding Basis: mbo-niveau 3, mbo-niveau 4 en hbo-niveau.
- Begeleiding Basis Plus: mbo-niveau 4 en hbo-niveau.
- Begeleiding Specialistisch: hbo-niveau en wo-niveau.

Het is duidelijk voor de inwoner hoe hij de zorgmedewerker kan herkennen (bedrijfskleding/auto/pasje).

Deel 3: Specifieke eisen dagbesteding

3.1. Inleiding

3.1.1. Algemene beschrijving dagbesteding

Dagbesteding is ondersteuning aan de inwoner ten behoeve van participatie in de maatschappij en is bedoeld voor jeugdigen en volwassenen met een beperking die niet in staat zijn om aan onderwijs, (vrijwilligers)werk of andere vormen van maatschappelijke participatie deel te nemen. De inwoner heeft ondersteuning nodig om invulling te geven aan de dag. Dagbesteding vindt plaats op de locatie van de Aanbieder waarbij meerdere cliënten begeleid worden door één of enkele begeleiders.

De locatie van de passende dagbesteding is in de leefomgeving van de inwoner of zo dichtbij mogelijk. De Aanbieder bevordert zo veel als mogelijk participatie en uitwisseling tussen activiteiten en leefomgeving van de inwoner (inclusief het netwerk van de inwoner).

Om tijdig af te kunnen schalen vragen wij Aanbieder om verbinding te leggen met welzijnsactiviteiten in de wijk/het gebied waarin zij opereren.

In deze omschrijving wordt uitgegaan van een integrale aanpak vanuit de Jeugdwet/Wmo, Passend onderwijs en de Participatiewet, maar ook vanuit de voorliggende voorzieningen en het netwerk van de inwoner.

3.1.2. Gemeente onderscheidt drie vormen van dagbesteding

M1: gericht op ontwikkeling en toeleiding naar (on)betaald werk

M2: gericht op ontwikkeling en toeleiding naar onderwijs

M3: gericht op ontwikkeling en behouden van een zinvolle daginvulling en sociale participatie

Dagbesteding is in principe exclusief vervoer. Het uitgangspunt hierbij is de inzet van het eigen netwerk van de inwoner. Voor inwoners die niet zelfstandig of met behulp van het netwerk van en naar de dagbesteding kunnen komen, kan er een vervoerscomponent worden toegevoegd aan de indicatie. De Aanbieder is dan verplicht het vervoer van en naar de dagbesteding te organiseren. De vervoerscomponent wordt nader uitgewerkt in dit document.

M1 en M2

Bij M1 en M2 ligt de nadruk op ontwikkeling van de inwoner en doorstroom naar (on)betaald werk en/of terugkeer naar onderwijs en wordt slechts tijdelijk ingezet. Voor de gemeenten waarin dit beschikbaar is, kan er toeleiding naar onderwijszorgarrangementen (OZA) plaatsvinden. Indicaties voor M1 en M2 worden voor maximaal een half jaar ingezet. Bij de evaluatie moet nadrukkelijk onderzocht worden of het resultaat behaald is of binnen afzienbare tijd te behalen is. Een verlenging van een half jaar behoort tot de mogelijkheden. De totale looptijd van de indicatie mag maximaal een jaar zijn. Als het geformuleerde resultaat (tijdelijk) niet haalbaar is, maar er is wel ondersteuning nodig om een zinvolle daginvulling en sociale participatie te bieden dan kan M3 worden ingezet. M3 kan ook arbeidsmatig van aard zijn.

M3

Voor inwoners die niet kunnen uitstromen en aangewezen zijn op langdurige (levenslange) ondersteuning bij hun daginvulling en sociale participatie, kan zinvolle dagbesteding (M3) ingezet worden. M3 is bedoeld voor inwoners die niet zelfstandig of met behulp van hun omgeving een zinvolle daginvulling kunnen organiseren via voorliggende voorzieningen zoals; vrijwilligerswerk, algemene voorzieningen voor inloop, ontmoeting en wijkactiviteiten etc.

Doelstelling kan zijn; het aanleren van vaardigheden, bieden van daginvulling en structuur tijdens de dag en/of ontlasting van de mantelzorger en/of ouder/verzorger. Het oplossend vermogen van de inwoner wordt versterkt. Dit betekent dat ook doorstroom mogelijk is vanuit M3 naar een algemene/gebruikelijke voorziening in de wijk.

3.1.3. Doelgroep

Dagbesteding is bedoeld voor jeugdigen en volwassenen die ondersteuning nodig hebben om deel te kunnen nemen aan onderwijs, (vrijwilligers)werk of andere vormen van maatschappelijke participatie. De inwoner heeft ondersteuning nodig om invulling te geven aan de dag. Inzet van dagbesteding vanuit de Jeugdwet en de Wmo is alleen mogelijk als geen aanspraak gemaakt kan worden op de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Participatiewet en/of passend onderwijs of enige andere wettelijke regeling. Dagbesteding wordt ingezet wanneer de inwoner onvoldoende in staat is eigen daginvulling te organiseren en/of ter ontlasting van de mantelzorger en/of ouder/verzorger.

3.1.4. Dagdelen

De financiering vindt plaats per dagdeel. Een dagdeel bestaat minimaal uit 2.5 uur tot maximaal 4.5 uur. Eventuele pauzes worden meegeteld en gezien als een aaneengesloten periode. Indien de dagbesteding langer dan 4.5 uur op één dag aaneengesloten wordt ingezet, kan de Aanbieder 2 dagdelen in rekening brengen. Dit is exclusief reistijd indien de vervoerscomponent wordt ingezet.

3.1.5. Kenmerken verschillende vormen van dagbesteding

M1 Dagbesteding gericht op ontwikkeling en toeleiding naar (on)betaald werk	
Beschrijving	De inwoner is nog niet in staat om (on)betaald werk te verrichten. De ondersteuning is gericht op het werken aan sociale, emotionele en praktische vaardigheden waardoor de inwoner kan uitstromen naar (on)betaald werk.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner is in staat om door te stromen naar (on)betaald werk.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Dagbesteding gericht op ontwikkeling en toeleiding naar (on)betaald werk is altijd tijdelijk van aard; • De Aanbieder werkt mee aan een verkenning om te bepalen of een domein overstijgende analyse een bijdrage kan leveren om doorstroom naar een traject via de Participatiewet of (on)betaald werk te bevorderen • Na een half jaar is er duidelijkheid over het ontwikkelperspectief in relatie tot uitstroom naar (on)betaald werk • De Aanbieder maakt samen met de inwoner een ondersteuningsplan met daarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ inhoudelijke afspraken om doorstroom naar (on)betaald werk te realiseren in afstemming met partners Participatiewet; ○ procesmatige afspraken over de doorstroom naar (on)betaald werk; ○ afspraak wie de regie voert; ○ afspraken over evaluatie van het traject; • Een maaltijd kan onderdeel uitmaken van de dagbesteding. De Aanbieder mag hier een vergoeding voor vragen aan de inwoner, afname van de maaltijd is echter geen verplichting. Aanbieder geeft ruimte aan de inwoner om zijn eigen maaltijd te nuttigen.

M2 Dagbesteding gericht op ontwikkeling en toeleiding naar onderwijs	
Beschrijving	<p>Dagbesteding gericht op ontwikkeling en terugkeer naar onderwijs, bedoeld voor de inwoner die jonger is dan 23 jaar. De inwoner is tijdelijk niet in staat onderwijs te volgen.</p> <p>De ondersteuning is gericht op het werken aan sociale, emotionele en praktische vaardigheden, nodig om te kunnen functioneren in het onderwijs en met het doel: terug te keren naar onderwijs.</p>
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner is in staat om terug te keren naar onderwijs.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Dagbesteding gericht op terugkeer naar onderwijs is altijd tijdelijk van aard; <ul style="list-style-type: none"> ○ Vooraf dient afstemming met school plaats te vinden. Als er geen school in beeld is dient in samenwerking met de inwoner een inschrijving bij een school geregeld te worden; ○ M2 dagbesteding kan alleen worden ingezet wanneer de school heeft aangegeven waarom de inwoner geen onderwijs kan volgen en kan aantonen wat de school allemaal heeft gedaan om dit wel te doen slagen. • De Aanbieder werkt mee aan een verkenning om te bepalen of een domein overstijgende analyse een bijdrage kan leveren om de terugkeer naar onderwijs te bevorderen; • De Aanbieder maakt in samenspraak met de inwoner en onderwijs een ondersteuningsplan met daarin: <ul style="list-style-type: none"> ○ inhoudelijke afspraken om terugkeer naar onderwijs te realiseren in afstemming met het onderwijs; ○ procesmatige afspraken over terugkeer naar onderwijs; ○ afspraken over regie; ○ afspraken over evaluatie van het traject; inhoudelijk en procesmatig; • Het traject wordt elk half jaar geëvalueerd waarbij beoordeeld wordt of uitstroom naar onderwijs tot de mogelijkheden behoort of dat een andere passende ondersteuning beter aansluit. Het initiatief ligt bij de Aanbieder. De gemeente monitort of dit plaatsvindt; • De daadwerkelijke aanwezigheid van de deelnemer wordt afgestemd op zijn/haar draagkracht en mogelijkheden; <ul style="list-style-type: none"> ○ Het volgen van onderwijs kan gecombineerd worden met dagbesteding als onderdeel van het traject gericht op terugkeer naar onderwijs; ○ Bij deelname aan dagbesteding is er geen sprake van (volledige) vrijstelling van de leerplicht; • Het onderwijs is verantwoordelijk voor de onderwijskundige doelen. De inzet van deze vorm van dagbesteding kan uitsluitend ter ondersteuning van het passend onderwijs worden ingezet als er geen andere vormen van ondersteuning mogelijk zijn; • Persoonlijke verzorging is inclusief; • Een maaltijd kan onderdeel uitmaken van de dagbesteding. De Aanbieder mag hier een vergoeding voor vragen aan de inwoner, afname van de maaltijd is echter geen verplichting. De Aanbieder geeft ruimte aan de inwoner om zijn eigen maaltijd te nuttigen.

M3 Dagbesteding gericht op ontwikkeling en behouden van een zinvolle daginvulling en sociale participatie	
Beschrijving	Dit betreft ondersteuning overdag aan de inwoner in groepsverband op locatie van de Aanbieder. Dagbesteding kan ook een vorm van ondersteuning zijn waarbij de inwoner op de locatie vaardigheden oefent en leert toepassen waarmee zelfredzaamheid wordt bevorderd. De inwoner ervaart op één of meerdere levensgebieden problemen bij het zelfstandig regelen van dagelijkse bezigheden, de dagelijkse routine en structuur.
Resultaat bij volledige zelfredzaamheid	De inwoner participeert en heeft een zinvolle daginvulling en/of het netwerk wordt ontlast.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De inwoner heeft onvoldoende eigen netwerk dan wel het netwerk is niet in staat om gedurende de volledige week beperkingen in de zelfredzaamheid te compenseren; • Dit is bedoeld voor inwoners die niet zelfstandig of met behulp van hun omgeving een zinvolle daginvulling kunnen organiseren via voorliggende voorzieningen zoals vrijwilligerswerk, algemene voorzieningen voor inloop, ontmoeting en wijkactiviteiten etc.; • De Aanbieder heeft een signaleringsfunctie en werkt daarin samen met Aanbieders van ambulante ondersteuning, behandeling, verpleging en verzorging thuis en de wijk/buurteams binnen de keten van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en zorgverzekeringswet; • De activiteiten zijn gestructureerd van aard op basis van een op de inwoner gerichte aanpak en zoveel mogelijk met zijn of haar actieve betrokkenheid; • Activiteiten passen bij de interesses, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner; • Betreft ondersteuning van de inwoner in een groepsverband op locatie overdag; • Persoonlijke verzorging is inclusief; • Een maaltijd kan onderdeel uitmaken van de dagbesteding. De Aanbieder mag hier een vergoeding voor vragen aan de inwoner, afname van de maaltijd is echter geen verplichting. De Aanbieder geeft ruimte aan de inwoner om zijn eigen maaltijd te nuttigen

3.2. Personeelseisen

Aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen, stagiaires, BBL'ers en vrijwilligers. Uitgangspunt is dat Aanbieder de kwaliteit borgt van zorgverleners. Hierbij wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet om inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring.

Voor dagbesteding zijn de volgende minimum personeelseisen van toepassing:

- M1 gericht op ontwikkeling en toeleiding naar werk: mbo-niveau 4 en hbo-niveau
- M2 gericht op ontwikkeling en toeleiding naar onderwijs: mbo-niveau 4 niveau en hbo-niveau
- M3 gericht op ontwikkeling en behouden van een zinvolle daginvulling en sociale participatie: mbo-niveau 2, mbo-niveau 3, mbo-niveau 4 en hbo-niveau.

3.3. Locatie

De locatie waar de Aanbieder de ondersteuning levert, voldoet aan alle op de locatie van toepassing zijnde (lokale) wet- en regelgeving en het Toetsingskader Wmo en Jeugdwet 2019.

3.4. Vervoer

3.4.1. Inleiding

Indien Aanbieder zich inschrijft voor dagbesteding schrijft Aanbieder zich tevens in voor het product vervoer. Dit product is een verplicht onderdeel voor de dagbestedingsproducten.

De inwoner dient het vervoer zelf, eventueel met de inzet van het eigen netwerk, te organiseren. Indien dit niet mogelijk is kan er bij de indicatie een extra vervoerscomponent worden toegevoegd. De Aanbieder heeft dan de verplichting dit vervoer te organiseren. Denk hierbij aan het zelf uitvoeren met eigen personeel/vrijwilligers of door het inzetten van een vervoersbedrijf.

Vervoer bij dagbesteding is bedoeld om inwoners met een indicatie voor dagbesteding op grond van de Jeugdwet of Wmo te vervoeren tussen hun thuisadres en de locatie van de dagbesteding. Deze vervoerscomponent kan alleen worden ingezet in combinatie met dagbesteding.

Het algemene uitgangspunt van de gemeenten is om de passende dagbesteding in de nabije omgeving van de inwoner te laten plaatsvinden. Bij de inzet van passende dagbesteding wordt eerst gekeken binnen de eigen wijk en vervolgens verder in de gemeente.

3.4.2. Doel inzet

Vervoer dagbesteding heeft tot doel:

- Het kunnen bezoeken van de locatie van dagbesteding
- Het thuis kunnen komen vanaf de locatie van dagbesteding

3.4.3. Beschikking/indicatie

Een beschikking vervoer dagbesteding wordt (indien vervoer noodzakelijk is) alleen in combinatie met een beschikking dagbesteding afgegeven. De Aanbieder van dagbesteding is verantwoordelijk voor het organiseren van passend vervoer van en naar de dagbesteding wanneer de inwoner daar een beschikking voor heeft. De gemeentelijke toegang beoordeelt of een indicatie voor vervoer wel/niet noodzakelijk is.

3.4.4. Verschillende vormen van vervoer

Regulier vervoer

Het betreft inwoners die vanwege fysieke-, psychische- of sociale beperking(en) (nog) niet, op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen, in staat zijn om:

- De locatie van de dagbesteding te bereiken
- Thuis te komen vanuit de locatie van de dagbesteding

Rolstoelvervoer

Het betreft inwoners die die zich uitsluitend met een rolstoel kunnen verplaatsen en die vanwege fysieke-, psychische- of sociale beperking(en) (nog) niet, op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen, in staat zijn om:

- De locatie van de dagbesteding te bereiken
- Thuis te komen vanuit de locatie van de dagbesteding

3.4.5. Voorwaarden

- Vervoer bij dagbesteding wordt maximaal 5 dagen per week aangeboden;
- Het vervoer is afgestemd op de aanvangs- en sluitingstijden van de dagbesteding;
- De reistijd maakt geen onderdeel uit van de dagbesteding en wordt dus niet meegerekend qua tijdsinzet;
- De inzet van de Wmo vervoerspas voor vervoer van en naar de dagbesteding is niet toegestaan. Dit vervoer is bedoeld voor sociaal vervoer, niet zijnde: woon-werkverkeer, vervoer naar dagbesteding, vervoer naar vrijwilligerswerk, of vervoer in het kader van school of opleiding.
- De Aanbieder van dagbesteding heeft de mogelijkheid om voor het vervoer afspraken te maken met vrijwilligersinitiatieven (indien dit niet door de gemeente gesubsidieerde initiatieven als bijvoorbeeld Automaatje zijn) of afspraken te maken met andere Aanbieders.
- De Aanbieder van dagbesteding heeft de opdracht de inwoner te blijven stimuleren en motiveren op het vergroten van de zelfredzaamheid en het gebruik van reguliere vervoersmiddelen (OV/Fiets). Flexibel omgaan bij inzet van vervoer bij de doelgroep waarbij de zelfredzaamheid seizoengebonden is.
- De Aanbieder mag meerdere deelnemers vervoeren per rit. Onder voorwaarde dat de reistijd voor iedere deelnemer afzonderlijk niet langer dan 60 minuten per rit bedraagt.

3.4.6. Eisen vervoer

Het voertuig en de chauffeur(s) voldoen minimaal aan alle (lokale) wettelijke eisen die gesteld worden aan veilige en duurzame verkeersdeelname.

Het is duidelijk voor de inwoner hoe hij de chauffeur kan herkennen (bedrijfskleding/auto/pasje).

Aanbieder is verplicht om in geval van directe verwijzing (bijv. GI of medisch specialist) te toetsen of directe verwijzer de eigen kracht van inwoner en netwerk heeft getoetst ten aanzien van vervoer. Indien inwoner, ouders/verzorgers van inwoner of diens netwerk geheel of gedeeltelijk het vervoer zelf kunnen organiseren heeft Aanbieder een meldplicht bij de desbetreffende lokale gemeente.

Eisen aan de chauffeurs

De chauffeur:

- heeft een geldig rijbewijs
- is correct gekleed
- heeft een VOG

Eisen aan de dienstverlening

De chauffeur:

- ziet erop dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- houdt zich aan de geldende wetgeving;
- heeft door middel van gerichte training en opleiding kennis van de omgang met de doelgroep (zoals omgang met dementie, gedragsproblemen, visuele beperkingen, auditieve beperkingen et cetera);
- heeft kennis van en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt dat deze veilig worden vastgezet;
- zorgt ervoor dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- laat de reiziger niet onnodig (lang) alleen in het voertuig (nodig kan zijn: het ophalen van andere reiziger in een combinatierit; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs);
- zorgt voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels;
- heeft een zodanige rijstijl dat de passagiers zich veilig en comfortabel voelen;
- helpt de reiziger in voorkomende gevallen bij het in- en uitstappen;
- zorgt voor een veilige overdracht van de geïndiceerde reiziger op het bestemmingsadres (tenzij dit een openbaar terrein is) of op het huisadres;
- belt nooit tijdens het rijden maar zoekt een veilige plek om het voertuig te parkeren voordat er gebeld wordt.

Eisen aan de voertuigen

Aan de voertuigen waarmee wordt gereden stelt de Gemeente de eis dat deze in ieder geval:

- een goede vering en comfortabele stoelen hebben;
- schoon zijn van binnen en van buiten;
- een fatsoenlijk uiterlijk hebben;
- rookvrij zijn;
- voorzien zijn van veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen en als zodanig tijdens de rit worden gebruikt;
- voorzien zijn van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers;
- voorzien zijn van een goed werkende verwarming door het hele voertuig;
- voorzien zijn van een goed werkende ventilatie door het hele voertuig;
- Voorzien zijn van een brandblusser en een EHBO-does (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).

De Aanbieder moet, wanneer de gezondheid van een geïndiceerde reiziger dat noodzakelijk maakt, zonder meerkosten voor de gemeente, beschikken over voertuigen die geen allergische of andere lichamelijke reacties kunnen oproepen omdat daar eerder (huis)dieren in vervoerd zijn.

3.4.7. Bekostiging

De bekostiging vindt plaats op basis van een vast tarief per inwoner per dag. Er kan alleen gedeclareerd worden als er daadwerkelijk inzet heeft plaatsgevonden. Ten aanzien van het aantal kilometers wordt gebruik gemaakt van de onderstaande indeling.

- Tarief enkele reis tot en met 10 km
- Tarief enkele reis vanaf 11 km tot en met 20 km
- Tarief enkele reis vanaf 21 km tot en met 30 km

Het aantal kilometers wordt berekend vanaf het woonadres van de inwoner naar de locatie van de dagbesteding middels de ANWB-Routeplanner, enkele reis. Hierbij wordt uitgegaan van de kortste route.

Deel 4: Implementatie nieuwe systematiek begeleiding en dagbesteding

4.1. Uitgangspunten implementatie

De systematiek voor bekostiging van de ondersteuning voor ambulante begeleiding en dagbesteding wordt in het nieuwe contract gewijzigd. De Gemeente gaat van resultaat- naar urenbekostiging. Om deze overgang in goede banen te leiden zal de Gemeente in september 2025 starten met informatie-uitwisseling met de gecontracteerde Aanbieders voor de implementatie van het nieuwe contract.

De uitgangspunten bij de implementatie zijn:

- de ondersteuning aan inwoners met een lopende indicatie wordt ongewijzigd voortgezet;
- de Aanbieder wordt in staat gesteld om de huidige ondersteuning te blijven leveren;
- de Gemeente, inwoners en Aanbieder hebben minimale administratieve inspanningen.

Op 1 januari 2026 worden geen nieuwe beschikkingen voor alle inwoners gemaakt en niet collectief nieuwe indicaties afgegeven. De resultaten voor inwoners met lopende indicaties worden in samenwerking tussen de bestaande Aanbieder en Gemeente administratief omgezet op 1 januari 2026. Bovenstaande uitgangspunten worden hierbij gehanteerd.

Aanbieders die in 2025 ondersteuning verlenen aan inwoners, die doorloopt in 2026, dienen hiervoor op verzoek van de Gemeente de inzet per casus aan te geven. De Gemeente zet de bestaande inwoners op basis daarvan om naar de nieuwe systematiek. Bij herindicaties en nieuwe instroom van inwoners wordt de beschikking en indicatie volgens de nieuwe systematiek afgegeven.

4.2. Uitvraag gegevens ambulante begeleiding

Ambulante begeleiding wordt vanaf 1 januari 2026 bekostigd in uren.

Om een administratieve omzetting te kunnen doen zal de Gemeente vanaf september 2025 voor ambulante begeleiding op interventieniveau 4, 5 en 6 onderstaande gegevens uitvragen bij Aanbieder.

- de inzet van het aantal uren per inwoner per periode

Voor Aanbieders die nu G1 ondersteuning leveren op interventieniveau 7 (productcodes 50A22 en 10A60) zal Gemeente onderstaande gegevens uitvragen.

- de inzet van het aantal uren per inwoner per periode
- de inzet verdeeld in uren per interventieniveau

Conversie

Ambulante begeleiding wordt vanaf 1 januari 2026 bekostigd in uren. Gemeente onderscheidt bij deze begeleiding drie niveaus: Basis, Basis+ en specialistisch.

Omdat de functiemix onder deze niveaus is gewijzigd ten opzichte van de huidige interventieniveaus zal een conversie plaatsvinden waarbij de onderliggende functiemix leidend is.

Niveau huidige overeenkomst	Wordt in nieuwe overeenkomst	Opmerkingen
Interventieniveau 4	Basis	
Interventieniveau 5	Basis	
Interventieniveau 6	Basis+	
Interventieniveau 7	Basis, Basis+ of specialistisch.	Afhankelijk van uitvraag bij implementatie

4.3. Uitvraag gegevens dagbesteding

Dagbesteding wordt vanaf 1 januari 2026 bekostigd in dagdelen en, indien vervoer aan de orde is, in kilometers volgens de staffel zoals deze in het kostprijsonderzoek is opgenomen.

Om een administratieve omzetting te kunnen doen zal de Gemeente vanaf september 2025 voor dagbesteding onderstaande gegevens uitvragen bij Aanbieder.

- De inzet van het aantal dagdelen per inwoner per periode
- Indien aan de orde: inzet van vervoer met de vervoersafstand.

