

Programma van eisen



Maatschappelijke ondersteuning

Wmo begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf, beschermd thuis

2026 - 2029

Gemeenten De Wolden, Hoogeveen, Meppel, Staphorst,
Westerveld en Zwartewaterland

Referentie: 24.GZ.003 | Versie: v1.10 | Datum: ~~15-4-2025~~ 20-6-2025

Versie: 1.1 (Toegezegde wijzigingen uit de nota's zijn verwerkt met "Wijzigingen bijhouden")

Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen. Dit document vormt het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de overeenkomst "Maatschappelijke ondersteuning"

Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in Paragraaf 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) zijn onverkort van toepassing op dit programma van eisen (PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

Aanbieder:	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is de ondersteuning te leveren en daartoe als aanbieder een raamovereenkomst heeft gesloten met de gemeente.
Gemeente:	Gemeenten Staphorst, Zwartewaterland, Westerveld, Meppel, De Wolden en Hoogeveen.
Cliënt:	Cliënt in de zin van de Wmo 2015, artikel 1.1.1; een inwoner van de gemeente die gebruik maakt van ondersteuning vanuit de Wmo 2015.
Voorliggend veld:	Het geheel van (gesubsidieerde) welzijnspartijen en organisaties in de gemeente die ten doel hebben cliënten met behulp van vrijwilligers te ondersteunen en/of te begeleiden bij activiteiten. Voor het deelnemen aan deze activiteiten is geen indicatie noodzakelijk.
Ondersteuningsplan:	(Ook wel gespreksverslag/onderzoeksverslag) Het plan dat de cliënt samen met de consulent opstelt en waarin de ondersteuningsvraag staat van de cliënt, wat de cliënt wil bereiken (doelen/resultaten) en afspraken over de mogelijke inzet van netwerk, voorliggende, algemene voorzieningen en indien van toepassing een maatwerkvoorziening, het "wat". Dit alles gebaseerd op de uitgangspunten van positieve gezondheid.
Zorgplan:	Het plan dat de cliënt samen met de aanbieder opstelt en waarin is opgenomen "hoe" de beoogde resultaten uit het ondersteuningsplan worden behaald en afspraken waaraan de cliënt en aanbieder zich aan te houden hebben.

Let op: de eisen onder het kopje 'Beschermd Thuis' gelden uitsluitend voor de gemeenten Staphorst en Zwartewaterland. Alle overige eisen zijn van toepassing op alle zes deelnemende gemeenten.

Algemene eisen	
1.	De aanbieder voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> • Wmo 2015; • Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT); • De vigerende voor aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes; • De governancecode zorg¹; • Landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning; • Registratie in het AGB-register Vektis C.V en heeft een geldige AGB-code; • Indien van toepassing de beschikking over een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders².
2.	Aanbieder verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan aanbieder mogen worden gesteld. De bij de aanbieder in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3.	Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en handelt ernaar (o.a. Jeugdwet, Wmo, Wtza, Wlz, Zvw en Wet Bibob).
4.	Aanbieder neemt kennis van de actuele verordening en beleidsplannen van de gemeente en handelt ernaar. Aanbieder conformeert zich aan eventuele wijzigingen in beleid en lokale wet- en regelgeving.
5.	Aanbieder dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor gemeente.
6.	Aanbieder beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • Openingstijden; • Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten; • Informatie over het indienen van klachten; • Privacy statement/protocol. De website dient voor de doelgroep gebruiksvriendelijk te zijn.
Toeleiding en toegang tot begeleiding	
7.	De aanbieder onderschrijft de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes: <ol style="list-style-type: none"> a. Een beweging van individueel naar collectief; b. Binnen een indicatie afschalen in zwaarte of omvang, mede door het zoeken naar combinaties van zorg en inzet uit de sociale basis.
8.	De aanbieder is op de hoogte van de sociale basis van de gemeente waar zij een contract mee heeft of is op de hoogte hoe ze dat moeten verkrijgen. Het gaat hierbij niet alleen

¹ <https://www.governancecodezorg.nl/>

² <https://www.toetredingzorgaanbieders.nl/>

	om kennis van het aanbod in de sociale basis, maar ook om het daadwerkelijk in verbinding staan met die sociale basis door goede contacten te hebben met sleutelpersonen. Daarnaast investeert de aanbieder actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de wijk en benut deze ten behoeve van de cliënt.
9.	<p>De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor iedere toegewezen indicatie, voor zover die binnen het aandachtgebied(en) vallen waarvoor aanbieder zich heeft aangemeld. Dit ter voorkoming van het selectief accepteren van indicaties.</p> <p>Als de aanbieder in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de aanbieder onvoldoende is, niet kan gaan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen <u>drie-vijf werkdagen</u> gemotiveerd bij de gemeente. De gemeente beoordeelt en beslist vervolgens of de aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van ondersteuning.</p> <p><u>Als de aanbieder in uitzonderlijke gevallen de ondersteuning voortijdig wenst de beëindigen dan meldt deze dat binnen vijf werkdagen gemotiveerd bij de gemeente. De gemeente beoordeelt en beslist vervolgens of de aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de ondersteuning</u></p>
10.	<p>De aanbieder ontvangt een toewijzing via iWmo. Het ondersteuningsplan (opgesteld door de gemeente) kan de aanbieder ontvangen van de cliënt.</p> <p>De aanbieder bevestigt binnen drie (3) werkdagen de ontvangst van de toewijzing door middel van een iWmo bericht.</p>
11.	Indien noodzakelijk zoekt de aanbieder afstemming met andere bij de cliënt betrokken partijen.
12.	In afstemming met de betrokken consulent en aanbieders, kan de cliënt binnen het gecontracteerde aanbod wisselen van aanbieder. Als de cliënt overgaat naar een andere, door gemeente gecontracteerde aanbieder, zorgt de aanbieder voor een soepele, professionele overdracht naar deze aanbieder, waarbij de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd. Aanbieder deelt de eindevaluatie, <u>na toestemming van de cliënt</u> .
Zorgplan	
13.	Na de toewijzing aan de aanbieder heeft de aanbieder binnen 10 werkdagen een gesprek met de cliënt. De daadwerkelijke ondersteuning start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek.
14.	De aanbieder maakt samen met de cliënt binnen 6 weken na toewijzing een zorgplan.
15.	<p>Het zorgplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het zorgplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de cliënt opgesteld. Cliënt kan zich daarbij laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner en/of iemand uit zijn/haar netwerk; Het zorgplan beschrijft op welke wijze wordt er gewerkt aan de doelen en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet om de doelen te behalen; Het zorgplan beschrijft de activiteit, de duur en het aantal uren/dagdelen van de ondersteuning; Het zorgplan beschrijft hoe de begeleiding wordt, afgestemd met eventuele ondersteuning die geboden wordt aan andere gezinsleden en/of mantelzorgers;

	<p>e. Het zorgplan beschrijft, indien dit van toepassing is, hoe het eigen netwerk van de cliënt, algemene voorzieningen of andere informele hulp (sociale basis) een mogelijke actieve rol spelen in het ondersteuningsproces;</p> <p>f. Het zorgplan beschrijft wanneer er geëvalueerd wordt;</p> <p>g. Het zorgplan dient door zowel cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt als aanbieder ondertekend te zijn;</p> <p>h. De aanbieder verstrekt het zorgplan aan de cliënt.</p>
16.	De ondersteuning wordt conform het gemaakte zorgplan geboden.
17.	Aanbieder signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt en zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de cliënt. Aanbieder bespreekt deze veranderingen in de situatie van de cliënt met de cliënt. Indien de verandering gevolgen heeft voor de mate van de inzet voor de cliënt, dan meldt cliënt of aanbieder deze verandering in de situatie bij de gemeente.
18.	Aanbieder zoekt actief naar mogelijkheden om ondersteuning af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van ondersteuningsduur, complexiteit of intensiteit (bijvoorbeeld door inzet van voorzieningen uit sociale basis, vrijwilligers en eigen netwerk van de cliënt). De ondersteuning is gericht op ontwikkeling, blijvende participatie en/of stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de levensfase van de cliënt.
19.	(Werk)afspraken met de cliënt die afwijken van de afspraken die gelden tussen de aanbieder en de gemeente, of die afwijken van een eventueel onderliggend zorgplan, zijn nietig.
20.	Aanbieder evalueert ten minste één keer per jaar, of vaker afhankelijk van de persoonlijke situatie van een cliënt, de voortgang van de ondersteuning en het bereiken van de doelen met cliënt en/of vertegenwoordiger van cliënt. Het zorgplan is de basis voor de evaluatie. De uitkomsten van de evaluatie worden schriftelijk vastgelegd als onderdeel van het zorgplan.
21.	De aanbieder levert 8 weken vóór het aflopen van de indicatie de evaluatie van het zorgplan aan bij de gemeente, <u>na toestemming van de cliënt</u> .
22.	Wanneer een indicatie verlengd wordt, wordt het zorgplan en evaluatie gebruikt om een nieuw zorgplan op te stellen.
23.	Het voornemen om te stoppen met de ingezette ondersteuning, deelt de aanbieder tijdig met de gemeente en betrokken consulent. Bij het stoppen van de ondersteuning legt de aanbieder de reden(en) hiervan vast in het zorgplan van de cliënt in de vorm van een eindevaluatie en deelt deze informatie binnen een week. Daarnaast vindt er bij wijziging van de aanbieder een warme overdracht plaats.
24.	Het <u>De relevante informatie uit het</u> zorgplan is op elk moment <u>werkdagen</u> opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van wet- en regelgeving over gegevensuitwisseling en -bescherming <u>en met toestemming van de cliënt</u> . <u>De aanbieder levert de relevante informatie uit het zorgplan bij de gemeente aan binnen 5 werkdagen</u> .
25.	Indien hier aanleiding toe bestaat kan de consulent vragen om een tussentijdse evaluatie. Aanbieder werkt daaraan mee.
Kwaliteit	
26.	De kwaliteitseisen die staan beschreven in het Landelijke toetsingskader Wmo (<u>Landelijk-toetsingskader-Wmo-toezicht.pdf</u>) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit programma van eisen wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit programma van eisen.

27.	De aanbieder zet mbo-/hbo (<u>zorggerelateerde</u>) geschoolde medewerkers in, die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder het zorgplan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring verworven competenties (evc's).
28.	Onder de in eis 27 genoemde competenties vallen in ieder geval dat medewerkers beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden, en helder communiceren en (indien nodig) kunnen overleggen met de gemeente over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
29.	In te zetten medewerkers, stagiairs en vrijwilligers dienen te beschikken over een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De aanbieder kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
30.	De VOG mag, bij het vastleggen van het personeelsdossier, niet ouder zijn dan drie maanden. Indien medewerkers, stagiairs en vrijwilligers langer dan drie jaar bij de organisatie werkzaam zijn, dient de VOG periodiek opnieuw aangevraagd te worden.
31.	De medewerker, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger weten welke rol en verantwoordelijkheid zij hebben bij het verlenen van ondersteuning, zoals beschreven in het beleidsplan van de aanbieder.
32.	De aanbieder zorgt ervoor dat medewerkers, stagiairs en vrijwilligers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van de cliënt. Deze signalen worden door de aanbieder onverwijld doorgeleid naar de gemeente of naar de door de gemeente aan te wijzen derde(n). In overleg met de gemeente worden deze signalen door de aanbieder indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
33.	De aanbieder dient de cliënt niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de cliënt over de aanbieder of de gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere aanbieders of gemeenten en/of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.
34.	De aanbieder voert minimaal eens per twee jaar een cliëntervaringsonderzoek uit en communiceert de uitslag hiervan met de gemeente. De uitslag van het onderzoek is onderwerp van het accountgesprek.
35.	Het is de aanbieder niet toegestaan een vergoeding te verstrekken aan de cliënten voor hun gedane activiteiten binnen de dagbesteding. Dit geldt ook voor motivatiegeld.
36.	Het is de aanbieder niet toegestaan een vergoeding te vragen aan cliënten voor maaltijden, dranken en activiteiten bij een dagbesteding. <u>In het tarief voor dagbesteding is rekening gehouden met maaltijden, drinken en activiteiten gedurende de dagbesteding. In het tarief voor dagbesteding is rekening gehouden met lichte maaltijden (zoals broodmaaltijd en soep), drinken en activiteiten gedurende de dagbesteding. De aanbieder mag aanvullend hierop luxere voedingsmiddelen en/of een volledige warme maaltijd aanbieden en hiervoor een vergoeding vragen aan de cliënt. Dit moet vooraf duidelijk zijn voor de cliënt en is altijd aanvullend; de lichte maaltijd moet altijd kosteloos beschikbaar zijn voor de cliënt.</u>
Personeel en vrijwilligers	

37.	<p>De ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt verleend door medewerkers die minimaal beschikken over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante zorggerelateerde beroepsopleiding.</p> <p><u>De functiemix is het uitgangspunt voor de producten en vormt de basis voor het kostprijsonderzoek en de tariefstelling. De functiemix is niet van toepassing op individueel casusniveau, maar op organisatieniveau. Aanbieder mag in de uitvoering een andere mix hanteren, zolang wordt voldaan aan eis 38.</u></p> <table border="1" data-bbox="296 548 1382 855"> <thead> <tr> <th></th> <th>MBO 2</th> <th>MBO 3</th> <th>MBO 4</th> <th>HBO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individuele begeleiding basis</td> <td></td> <td>15%</td> <td>75 %</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Individuele begeleiding plus</td> <td></td> <td></td> <td>60-65 %</td> <td>40-35 %</td> </tr> <tr> <td>Dagbesteding basis</td> <td>5 %</td> <td>40 %</td> <td>45 %</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Dagbesteding plus</td> <td>5 %</td> <td>10 %</td> <td>70 %</td> <td>15 %</td> </tr> <tr> <td>Beschermd Thuis</td> <td></td> <td></td> <td>60 %</td> <td>40 %</td> </tr> <tr> <td>Kortdurend verblijf</td> <td></td> <td>40 %</td> <td>50 %</td> <td>10 %</td> </tr> </tbody> </table>		MBO 2	MBO 3	MBO 4	HBO	Individuele begeleiding basis		15%	75 %	10 %	Individuele begeleiding plus			60-65 %	40-35 %	Dagbesteding basis	5 %	40 %	45 %	10 %	Dagbesteding plus	5 %	10 %	70 %	15 %	Beschermd Thuis			60 %	40 %	Kortdurend verblijf		40 %	50 %	10 %
	MBO 2	MBO 3	MBO 4	HBO																																
Individuele begeleiding basis		15%	75 %	10 %																																
Individuele begeleiding plus			60-65 %	40-35 %																																
Dagbesteding basis	5 %	40 %	45 %	10 %																																
Dagbesteding plus	5 %	10 %	70 %	15 %																																
Beschermd Thuis			60 %	40 %																																
Kortdurend verblijf		40 %	50 %	10 %																																
38.	<p>De aanvullende inzet van medewerkers met een Mbo-niveau 3 opleiding bij de begeleiding van de cliënt is alleen toegestaan indien dit geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de ondersteuning.</p> <p>Aanvullende inzet van medewerkers <u>bij dagbesteding</u> op Mbo-niveau 2 is slechts mogelijk in de volgende situaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkel en alleen het uitvoeren van beperkte ondersteunende werkzaamheden; • Het onder direct toezicht van een medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante beroepsopleiding van minimaal mbo-niveau 4. 																																			
39.	<p>Aanbieder garandeert dat personeel met cliëntcontact:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (zie ook eis 29 en 30); • Beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde ondersteuning uit te voeren (zie ook eis 27 en 28); • Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; • De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; • Zich kan legitimeren als medewerker van de aanbieder (vooral van belang bij inzet buiten de locatie); • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; • Binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid, bevoegdheid en opdracht blijft. <p>Deze eis geldt zowel voor alle medewerkers (dienstverband, ingehuurd, ZZP'ers, vrijwilligers en stagiairs).</p>																																			
40.	<p>Aanbieder beperkt voor de cliënt zoveel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers die ondersteuning leveren.</p>																																			
41.	<p>Indien de medewerker wisselt van werkgever, vindt er op casusniveau overleg plaats met zowel de consulent als de cliënt, over het eventueel wijzigen van aanbieder. Indien de</p>																																			

	<u>begeleider wisselt van werkgever, en de cliënt wil met de begeleider mee naar deze nieuwe aanbieder, vindt er op casusniveau overleg plaats met zowel de consulent als de cliënt. Dit om de eventuele wijziging van aanbieder te bespreken.</u>
42.	Indien aanbieder gebruik maakt van vrijwilligers bij de ondersteuning, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de ondersteuning wordt geborgd. De aanbieder faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers.
Vervoer dagbesteding (basis en plus)	
43.	Indien de cliënt niet in staat is zelfstandig of met behulp van zijn sociaal netwerk zich te verplaatsen naar de dagbesteding, dient de aanbieder het vervoer te organiseren. Op naam van de cliënt wordt er vervolgens een indicatie afgegeven voor het vervoer.
44.	Indien er vervoer voor het bereiken van de dagbesteding is geïndiceerd, is de aanbieder verplicht dit te regelen. Het is de aanbieder niet toegestaan een vergoeding aan de cliënt te vragen voor dit vervoer.
45.	Kwaliteitseisen chauffeur: <ul style="list-style-type: none"> • geldig rijbewijs; • kennis van én vaardigheden in (door ervaring/ instructie) omgang met verschillende doelgroepen; • kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen (indien van toepassing; zie code VVR); • praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers (indien van toepassing); • kennis en ervaring met het bedienen van diverse hulpmiddelen; • beschikt over goede sociale vaardigheden en een dienstverlenende instelling.
46.	Kwaliteitseisen van het motorrijtuig: <ul style="list-style-type: none"> • heeft als hoofdfunctie het vervoer van personen over de openbare weg; • voldoet aan alle wettelijke toelatingseisen; • is voorzien van een geldig Nederlands kenteken.
47.	De vervoerder beschikt over een ongevallen- en inzittendenverzekering.
Beschermd Thuis (eisen gelden alleen voor de gemeenten Staphorst en Zwartewaterland)	
48.	De maximale totale looptijd Beschermd Thuis is vijf jaar. De indicatie wordt afgegeven voor een periode van maximaal twee jaar. Deze kan worden verlengd met maximaal twee jaar, gevolgd door een maximale verlenging van één jaar. De looptijd van de dienstverlening is aan de cliënt gekoppeld en aan de looptijd van de indicatie. <u>De cliënt heeft bij iedere verlenging van de indicatie de keuzevrijheid om te kiezen voor een aanbieder; dat kan zijn dezelfde of een andere gecontracteerde aanbieder.</u>
49.	Voor de start worden de betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden vastgelegd.
50.	De aanbieder borgt dat de dienstverlening uitgaat van de methodiek positieve gezondheid.
51.	<u>De aanbieder borgt dat er sprake is van een veilige, schone en leefbare omgeving bij de cliënt thuis. Een veilige, schone en leefbare omgeving bij de cliënt thuis kan onderdeel zijn van het ondersteuningsplan. De te behalen resultaten worden bepaald in afstemming met de inwoner, gemeente en aanbieder. De aanbieder borgt dat de geboden ondersteuning hieraan bijdraagt.</u>
52.	Cliënten ontvangen 1 tot 10 uur structurele begeleiding per week, afhankelijk van hun specifieke behoefte.

53.	Het behaalde resultaat moet zijn om een cliënt weer zelfstandig te laten wonen zonder 24/7 begeleiding. Of er moet voldoende dossier opgebouwd worden om een Beschermd Wonen of Wlz-indicatie aan te vragen.
54.	De begeleider dient begeleiding te bieden op geplande en ongeplande momenten.
55.	Cliënten kunnen gebruikmaken van een 24-uurs- bereikbaarheidsdienst. Zij kunnen telefonisch contact leggen met een begeleider. De bereikbaarheidsdienst (het telefoonnummer) is bekend en te allen tijde bereikbaar voor de cliënten. Indien nodig vindt er buiten de kantoortijden fysieke inzet plaats bij de cliënten. Begeleiders dienen binnen 45 minuten bij de cliënt ter plaatse te zijn.
56.	De aanbieder en begeleider hebben ervaring met de doelgroep Wmo, begeleid en/of beschermd wonen en/of maatschappelijke opvang.
57.	De begeleider dient begeleiding te bieden op zowel geplande als ongeplande momenten.
58.	Het telefonische contact dient plaats te vinden met een begeleider met minimaal een afgeronde mbo-3 opleiding richting Zorg en Welzijn/MMZ. Deze medewerker moet te allen tijde de mogelijkheid hebben om te kunnen consulteren met een begeleider die voldoet aan de opleidingseis hbo-opleiding of minimaal drie jaar ervaring en een afgeronde mbo-4 opleiding richting Zorg en Welzijn/MMZ.
59.	Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie van de cliënt wordt begeleiding uitgevoerd door een begeleider met minimaal een afgeronde HBO-opleiding richting Zorg en Welzijn/Social Work (of een ervaren begeleider met minimaal drie jaar ervaring en een afgeronde MBO-4 opleiding richting Zorg en Welzijn/MMZ, onder supervisie en bereikbaarheid van een HBO-begeleider) waarbij inhoud en opzet van de opleiding aansluiten bij de hulpverlening die de begeleider levert binnen beschermd thuis.
60.	Maandelijks rapporteert de aanbieder aan de betrokken Wmo-consulent van de gemeente hoe vaak door de cliënt gebruik is gemaakt van de telefonische bereikbaarheidsdienst. Indien de cliënt gebruikt maakt van de fysieke inzet tijdens de bereikbaarheid, dan rapport de aanbieder dit de volgende werkdag per mail aan de betrokken consulent van de gemeente.
61.	In het evaluatieverslag is het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • De ontwikkeling van de cliënt; • In hoeverre de beoogde resultaten zijn behaald; • De mate en aard van gebruik van de bereikbaarheidsdienst; • Inzicht in toegankelijkheid, bereikbaarheid en inzetbaarheid buiten kantoortijden.
Samenwerking en afstemming met de gemeente	
62.	Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door de contractmanager van de gemeente.
63.	De gemeente heeft de intentie om voor de communicatie met de aanbieder in relatie tot de overeenkomst, na gunning, gebruik te maken van een door de gemeente te bepalen elektronisch contractmanagementsysteem. De aanbieder conformeert zich aan het gebruik van een dergelijk systeem en eventuele wisselingen van systemen. De gemeente spant zich in redelijkheid in om de administratieve lasten hieromtrent te beperken.
64.	Eens per jaar (of zoveel vaker als wenselijk is) heeft de gemeente contactmomenten met aanbieders. Aanbieder is verplicht hieraan deel te nemen. Het moment en de vorm van

	deze contactmomenten wordt nader bepaald en in overleg afgesproken. In de contactmomenten kijken de gemeenten naar de behaalde resultaten, contractuele vereisten, voorwaarden, financiën en kwaliteit.
65.	De gemeente heeft de intentie om te werken met een beschikbaarheidstool, deelname hieraan en het actueel houden is verplicht.
Samenwerking met andere professionals	
66.	De aanbieders zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: <ul style="list-style-type: none"> • Het belang van de cliënt staat voorop in de samenwerking; • De aanbieders verdiepen zich, indien nodig, in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden.
67.	De aanbieder zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals: Welzijn/maatschappelijk werk, consultants, zorgaanbieders en partijen vanuit de sociale basis, die actief betrokken zijn bij de cliënt vanuit andere wet- en regelgeving, Jeugdzorg en andere relevante sectoren.
68.	In de samenwerking ligt de focus op het geformuleerde resultaat zoals in het benoemt in het ondersteuningsplan. Ook als dit de eigen belangen van de aanbieder overstijgt.
69.	De aanbieder heeft nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en/of Participatiewet en maakt dit op tijd bespreekbaar met de cliënt en werkt samen met zorgprofessionals en consultants Participatiewet. Er wordt samen met de cliënt (en zijn/haar sociaal netwerk) actief gekeken hoe deze overgang voor de cliënt zo makkelijk mogelijk kan worden gemaakt.