



PROGRAMMA VAN EISEN

AANBESTEDING Logeertzorg (onderdeel van respijtzorg)

Gemeente Apeldoorn

november 2024

Inhoudsopgave

1	Algemene uitgangspunten van de opdracht	3
2	Strategisch partnerschap	4
3	Programma van Eisen (PvE)	5

1 Algemene uitgangspunten van de opdracht

- 1.1** De opdracht is van toepassing op logeerszorg (onderdeel van respijtzorg) binnen de gemeente Apeldoorn voor inwoners van de gemeente Apeldoorn en de deelnemende gemeente uit de regio (i.c. de gemeente Lochem).
- 1.2** De beleidsregels Wmo van gemeente Apeldoorn vormen de basis van de maatwerkvoorziening logeerszorg.
- 1.3** Inwoners van 18+ die zich door hun beperkingen niet zelf kunnen redden, kunnen ondersteuning inschakelen als zij daartoe op eigen kracht, met inzet van voorliggende en/of algemene voorzieningen, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. Respijtzorg (en het onderdeel logeerszorg) heeft als doel de mantelzorger te ondersteunen door de mantelzorg tijdelijk over te nemen.
- 1.4** De opdrachtnemer moet op individueel niveau zicht kunnen geven op de concrete invulling die de opdrachtnemer geeft aan de geboden logeerszorg en de daaraan verbonden doelstelling van de gemeente (het tijdelijk ontlasten van de mantelzorger). De opdrachtnemer moet kunnen onderbouwen dat de geleverde zorguren zijn verricht, en verantwoordt daarbij dat is voldaan aan de doelstelling, de kwaliteitsnormen. Waar nodig past de opdrachtnemer maatwerk toe.
- 1.5** De omvang van de te bieden zorg wordt vastgelegd in een beschikking van de gemeente.

2 Strategisch partnerschap

Onder strategisch partnerschap verstaan we een schriftelijk vastgelegde samenwerking tussen gecontracteerde opdrachtnemers en de gemeente Apeldoorn, met als doelen:

- er wordt waarde gecreëerd die hoger is dan de som van elke partner bij elkaar opgeteld. $1+1=3$;
- elkaar te ondersteunen in het bereiken van een gezamenlijke (in plaats van individuele) visie, doelstellingen en resultaten, waardoor de inwoners van Apeldoorn kwalitatieve en adequate logeerszorg ontvangen, zowel nu als in de toekomst;
- Innovatie te bevorderen;
- Maatschappelijke kosten te verlagen;
- Samen te streven naar een voldoende aanbod wat is afgestemd op de behoeften;
- Duurzaamheid te verankeren.

Een gedeelde verantwoordelijkheid met opdrachtnemers wordt gecreëerd om grote opgaven in de (nabije) toekomst in gezamenlijkheid aan te pakken, zoals toenemende zorgvragen en de complexiteit ervan, krapte op de arbeidsmarkt en het sturen op preventie.

De doelen van het strategisch partnerschap zijn:

- 2.1** Betere kwaliteitsborging van de dienstverlening.
- 2.2** Meer sturing op de transformatie (innovatie) en de (financiële) effecten daar van.
- 2.3** Betere beheersing, grip op de dienstverlening en kosten die daarbij horen.
- 2.4** Alle partners verrichten werk binnen het partnerschap en er is géén hiërarchie;
- 2.5** Onder begeleiding van de accountmanager van gemeente Apeldoorn wordt een overlegstructuur opgezet samen met de opdrachtnemers.
- 2.6** Strategisch partnerschap wordt vormgegeven met alle gecontracteerde opdrachtnemers. Gekozen wordt voor het primaat van strategisch partnerschap met een beperkt aantal opdrachtnemers. Binnen het aanbod aan opdrachtnemers blijft natuurlijk wel de keuzevrijheid bestaan voor inwoners. De verwachting is dat opdrachtnemers hierdoor beter in staat zijn om beschikbare plekken te kunnen bieden, personeel efficiënt in te zetten en om eventuele wachtlijsten te beheersen.
- 2.7** De opdrachtgever verwacht met maximaal 6 opdrachtnemers het zorglandschap voor de logeerszorg dekkend te kunnen inrichten.
- 2.8** De opdrachtnemers werken met vakbekwame medewerkers die zorgdragen voor de kwaliteit van de dienstverlening en waar nodig een cultuur sensitieve aanpak hanteren.

3 Programma van Eisen (PvE)

3.1 Eisen aan de zorgaanbieder:

1.	De zorgaanbieder beschikt over een keurmerkcertificaat voor het zorgverleningsproces (bijvoorbeeld HKZ, ISO 9001(-2015), INK, KIWA of PREZO) of een aantoonbaar werkzaam eigen kwaliteitssysteem. Dit eigen kwaliteitssysteem heeft een gelijkwaardig niveau als de gestelde eisen bij de hiervoor genoemde keurmerken, waaronder ook externe toetsing. Gelijkwaardigheid is ter beoordeling aan de opdrachtgever.
2.	De zorgaanbieder dient te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over het zorgaanbod , locatie(s), contactgegevens, klachtenregeling en andere voor de cliënt relevante informatie. De zorgaanbieder levert alle benodigde informatie over het aanbod aan voor de door de gemeente Apeldoorn op te zetten website.
3.	Zorgaanbieder is telefonisch bereikbaar voor cliënten en alle betrokkenen bij de levering van logeerszorg tussen 9:00 en 17:00. Voor partner of contactpersoon van de cliënt is de zorglocatie waar de cliënt verblijft altijd bereikbaar.
4.	De zorgaanbieder is aangesloten bij een branchevereniging voor zorgaanbieders.
5.	De zorgaanbieder informeert de gemeente proactief per omgaande over wijzigingen en ontwikkelingen bij de zorgaanbieder die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de overeenkomst.
6.	De zorgaanbieder levert structureel minimaal eenmaal per kwartaal (voorafgaand aan een accountmanagementgesprek of indien de gemeente daarom vraagt) een managementrapportage aan bij de Kap en de gemeente.
7.	De zorgaanbieder voert tweejaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Er is bij dit klanttevredenheidsonderzoek nadrukkelijk aandacht voor de gebruikers van logeerszorg door in elk onderzoek specifiek een aantal cliënten logeerszorg mee te nemen. De rapportage wordt gedeeld met de gemeente en waar van toepassing wordt gesproken over een verbeterplan of andere vervolgacties op de rapportage.
8.	De zorgaanbieder draagt zorg voor een veilige werkplek . Hierbij wordt minimaal voldaan aan de geldende wet- en regelgeving, CAO afspraken en de gebruikelijke maatregelen in de zorg ten aanzien van veiligheid van medewerkers en cliënten.
9.	De zorgaanbieder levert data aan en communiceert met de andere zorgaanbieders logeerszorg over beschikbaarheid van de plekken. Zorgaanbieder verleent medewerking aan het centraal toegankelijk hebben en houden van inzicht in beschikbaarheid en uitnutting.
10.	Logeerszorg wordt lokaal, binnen de gemeentegrenzen van Apeldoorn, georganiseerd. Dienstverlening wordt geboden aan inwoners die woonachtig zijn in de gemeente Apeldoorn of in dit kader samenwerkende gemeenten (i.c de gemeente Lochem). Logeerszorg wordt georganiseerd in samenwerking met de Kap en de reeds bestaande zorg en ondersteuning die de cliënt ontvangt. De zorglocatie van de zorgaanbieder is gevestigd binnen de gemeentegrenzen van Apeldoorn.

3.2 Wettelijke eisen

11.	De zorgaanbieder voldoet en houdt zich aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen Wmo 2015 .
12.	De opdrachtnemer houdt zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan alle in de raamovereenkomst en aanbestedingsstukken genoemde eisen en voorwaarden en aan de geldende wet- regelgeving (waaronder de Verordening en beleidsregels van Opdrachtgever).
13.	De opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) iWmo iStandaarden en onderliggende handleiding. Opdrachtnemers dienen via VECOZO de berichten met gemeente uit te wisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iWmo-berichten. De berichten worden versleuteld verstuurd tussen de gemeente en de opdrachtnemers.
14.	Voor huidige en toekomstige convenanten die niet worden gezien als wet- en regelgeving geldt dat opdrachtgever eerst dient in te stemmen voordat deze van toepassing worden verklaard binnen de reikwijdte van deze raamovereenkomst.
15.	De zorgaanbieder voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) . Bij het verwerken van persoonsgegevens van de cliënten wordt de privacywet- en regelgeving uit de AVG door de gemeente en aanbieder in acht genomen. De zorgaanbieder dient in dit kader ook veilig te communiceren.
16.	De zorgaanbieder conformeert zich aan de meldplicht incidenten volgens art. 3.4 Wmo.
17.	De zorgaanbieder conformeert zich aan de meldcode huiselijk geweld, en kindermishandeling . De zorgaanbieder werkt mee aan een Multidisciplinaire Aanpak (MDA++) van kindermishandeling, huiselijk en seksueel geweld.
18.	De zorgaanbieder dient zich te houden aan de Zorgbrede Governance Code 2022 .
19.	De zorgaanbieder houdt zich aan de van toepassing zijnde CAO's te weten de CAO verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT), gehandicaptenzorg of GGZ.
20.	De zorgaanbieder werkt vanuit inclusiviteit : bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en/of seksuele geaardheid van cliënten, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
21.	De zorgaanbieder kent een integere bedrijfsvoering en voert een deugdelijke administratie .
22.	De opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke plicht om tijdig de jaarstukken te publiceren .
23.	De zorgaanbieder legt zorgafspraken met de cliënt schriftelijk vast in het zorgdossier . Het zorgdossier bevat ook een gedegen beschrijving van de zorgbehoefte en de geboden zorg. Het zorgdossier is beveiligd volgens een landelijk gecertificeerd systeem en voldoet tenminste aan de normen in de BIO.

3.3 Eisen aan de zorgverlening (zorgaanbieder)

24.	De opdrachtnemer houdt zich aan en werkt vanuit de beschrijving van het gehele indicatiebesluit , waaronder ook de beschikking valt ten aanzien van de logeerszorg waarvoor opdrachtnemer is gecontracteerd.
25.	De aanbieder levert 24x7 gedurende het gehele jaar logeerszorg.
26.	De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt één (1) vast aanspreekpunt heeft voor de regie rondom de ondersteuning, het bespreken van (veranderende) behoeftes rondom de ondersteuning en de voortgang van de ondersteuning.
27.	De zorgaanbieder zorgt voor een vaste contactpersoon ten behoeve van de samenwerking met de gemeente. Deze contactpersoon is op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de zorgaanbieder. Indien er zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersoon dan wordt de gemeente hiervan direct op de hoogte gesteld. Ook de gemeente zorgt voor een vaste contactpersoon voor de zorgaanbieder.
28.	Aanbieder heeft een samenwerkingsafspraken met andere aanbieders in de gemeente rondom de hulpverlening aan cliënten. Uitgangspunt van de logeerszorg is dat de reeds bestaande zorgmomenten van de cliënt zo veel mogelijk doorlopen. Aanbieder legt met toestemming van cliënt, waar nodig, verbinding met het sociale netwerk van cliënt waarmee de verbinding tussen formele- en informele ondersteuning wordt gelegd.
29.	De Aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking en onderlinge afstemming met de lokale toegang (gemeente Apeldoorn) en het lokale knooppunt mantelzorgondersteuning (in de gemeente Apeldoorn de Kap)
30.	Aanbieder heeft een actieve signalerende functie richting de lokale toegang t.a.v. de risico-inventarisatie van de cliënt, de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt.

4.4 Eisen aan de zorgverlening (personeel)

31.	De aanbieder zet voor begeleiding en dagbesteding professionals in met mbo-/hbo werk- en denkniveau of professionals met aantoonbare ervaring binnen de Wmo, die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde ondersteuning uit te voeren.
32.	Er is 24 uren aanwezigheid in de nabijheid beschikbaar, hetgeen betekent dat er aanwezigheid is op regelmatige en onregelmatige momenten, zodat kan worden gereageerd op de vaak voorkomende ondersteuningsvragen en dreigende situaties.
33.	Het in te zetten personeel van een aanbieder van logeerszorg beheerst de Nederlandse taal .
34.	Er is één aanspreekpunt voor de klant. Het aanspreekpunt voor de klant: a) Beschikt over een relevant Mbo-diploma (of gelijkwaardige competenties); b) Beschikt over de voortgang van de cliënt (zorgdossier logeerszorg); c) Zet het netwerk van de cliënt in waar mogelijk (in samenwerking met zorgpersoneel) d) Signaleert welke (andere) vormen van ondersteuning noodzakelijk zijn en verwijst waar nodig door naar ondersteuning uit aanpalende domeinen (in samenwerking met zorgpersoneel); e) Motiveert de cliënt om gebruik te maken van de noodzakelijke ondersteuning uit aanpalende domeinen en maakt afspraken over inzet wijkverpleging gedurende de logeerszorg (in samenspraak met zorgpersoneel) f) Meldt eventuele stagnering en/of wijzigingen in de levering van de ondersteuning tijdig aan de lokale toegang.
35.	De aanbieder draagt de verantwoordelijkheid voor eventuele vrijwilligers en/of stagiaires . De aanbieder dient te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en/of stagiaires en welke taken ze mogen verrichten met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving. Vrijwilligers en/of stagiaires kunnen slechts aanvullend worden ingezet.
36.	De aanbieder beschikt steeds van alle personeelsleden (ook inhuurkrachten, vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en eventuele onderaannemers) die belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG screeningprofiel 85) die bij indiensttreding van de medewerker of bij het aangaan van een vrijwilligersovereenkomst niet ouder is dan drie (3) maanden. Aanbieder dient deze op aanvraag van de gemeente te kunnen overleggen. De kosten voor het aanvragen van de VOG worden gedragen door de aanbieder.

4.5 Eisen aan de zorgverlening (zorg & locatie)

37.	De opdrachtnemer verschafft de inwoner bij aanvang zorglevering op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de ondersteuning, kwaliteitsplan, klachtenprocedure en inwonersvertegenwoordiging.
38.	Inzet, duur en complexiteit van de logeerszorg is afhankelijk van de situatie.
39.	Hulpmiddelen van thuis kunnen in overleg meegenomen worden
40.	Een eigen (slaap)vertrek, douche en toilet . Een gedeelde natte cel is onder voorwaarden bespreekbaar.
41.	Crisisopvang (alleen voor de gemeente Apeldoorn) Aanmelding, triage en opvang voor crisisopvang verloopt via de huisarts en CCPA en niet via het knooppunt mantelzorgondersteuning en valt daarmee voor deze activiteiten niet onder dit product. Wel heeft de aanbieder de inspanningsverplichting om samen met het lokale knooppunt mantelzorgondersteuning, de andere gecontracteerde respijtopvang aanbieders aan de gemeente te signaleren indien de opvang in acute situaties via de huisarts en CCPA niet passend is bij de vraag.

4.6 Administratieve eisen

42.	Bij Wmo is er nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en wordt actief gekeken hoe deze overgang voor de cliënt zo makkelijk mogelijk kan worden gemaakt.
43.	De zorgaanbieder volgt het declaratieprotocol van de gemeente Apeldoorn. Hierin zijn afspraken vastgelegd omtrent de het declareren van de geleverde zorg.
44.	Voor communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt gebruik gemaakt van Vecozo . Waar nodig wordt gebruik gemaakt van een beveiligde e-mail (bv via Zivver)