

BIJLAGE 3 WMO ONDERSTEUNINGSTAKEN - PROGRAMMA VAN EISEN

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

De eisen zijn onderverdeeld in:

- perceelspecifieke eisen (deze gelden alleen indien u voor dit betreffende perceel (onderdeel) heeft ingeschreven);
- algemene eisen (deze gelden voor alle Percelen);
- eisen ten aanzien van de Vernieuwing (dit zijn eisen/uitgangspunten die wij gaan hanteren bij de omslag naar anders werken).

U conformeert zich aan de vernieuwingseisen, de algemene eisen en aan de eisen van de Percelen waarvoor u heeft ingeschreven.

Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde (zie paragraaf 4.8 van het Beschrijvend document).

INHOUD

1.	Perceel I, Schoonmaakondersteuning	4
1.1	Globale definitie van de inhoud	4
1.2	Doelgroep en omvang	4
1.3	Resultaten en activiteiten	4
1.4	Toegang	4
1.5	Tarief en facturatie	5
1.6	Keuzevrijheid en leveringsgarantie	5
1.7	De uit te voeren activiteiten	5
1.8	Leveringscondities	6
1.9	Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole	6
1.10	Overleg	7
2.	Perceel II, Individuele Ondersteuning	7
2.1	Globale definitie van de inhoud	7
2.2	Te onderscheiden doelgroepen	7
2.3	Resultaten en activiteiten	8
2.4	Categorieën van Individuele Ondersteuning en uurtarieven	9
2.6	Leveringscondities	10
2.7	Financiering	11
3.	Perceel III, Groepsgerichte Ondersteuning	11
3.1	Globale definitie van de inhoud	11
3.2	Vervoer	11
3.3	Omvang doelgroep	12
3.4	Resultaten	12
3.5	Toegang	12
3.6	Tariefstelling	13
4.	Perceel IV, Logeeropvang	13
4.1	Globale definitie van de inhoud	13
4.2	Omvang doelgroep	14
4.3	Resultaat	14
4.4	Toegang	14
4.5	Tariefstelling	14
5.	Algemene eisen (alle Percelen)	15
5.1	Opdracht	15
5.2	Managementinformatie en facturatie	16
5.3	Facturatie en kostprijs	17
5.4	Informatievoorziening aan gemeente en Cliënt	17

5.5	Wijze van aanlevering	18
5.6	Tarieven	18
5.7	Toegang	18
5.8	Keuzevrijheid en leveringsgarantie	18
5.9	Leveringscondities	19
5.10	Bereikbaarheid	19
5.11	Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole	19
6.	Vernieuwing	20

1. PERCEEL I, SCHOONMAAKONDERSTEUNING

1.1 Globale definitie van de inhoud

Schoonmaakondersteuning omvat activiteiten op het gebied van licht en zwaar schoonmaakwerk in huis en het doen van de was.

De schoonmaakondersteuning is gericht op het behoud van Zelfredzaamheid van Inwoners die wegens Lichamelijke en/of geestelijke beperkingen niet in staat zijn om zelfstandig huishoudelijke taken te verrichten.

Afhankelijk van de hoeveelheid schoonmaakondersteuning die de Inwoner nodig heeft, worden deze activiteiten geheel of gedeeltelijk uitgevoerd, met een maximum van 12 uur per Periode per Cliënt.

1.2 Doelgroep en omvang

De schoonmaakondersteuning wordt geboden aan alle Inwoners die wegens Lichamelijke of geestelijke beperkingen geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om hun woning schoon te maken en hun was te doen. Het huidige cliëntenbestand (Inwoners die momenteel HO1 ontvangen) bestaat voor het grootste deel uit Inwoners van boven de 75 jaar. Maar ook zelfstandig wonende jongere Inwoners, met zodanige Lichamelijke of geestelijke beperkingen dat zij niet zelfstandig huishoudelijke taken kunnen verrichten, komen in aanmerking voor schoonmaakondersteuning.

Op dit moment bieden we eenvoudige huishoudelijke ondersteuning (HO1) aan ongeveer 1240 Inwoners, waarvan ongeveer 1110 een Maatwerkvoorziening in natura ontvangen en ongeveer 130 een persoonsgebonden budget.

Het gaat hier om gemiddeld 2½ uur ondersteuning per week per Cliënt op Jaarbasis.

Van deze Inwoners wordt het recht op deze voorzieningen beëindigd met ingang van 2015.

Zij krijgen vanaf deze datum het aanbod om gebruik te maken van de Algemene voorziening schoonmaakondersteuning.

De verwachting is dat de omvang van deze doelgroep en van het aantal ondersteuningsuren gaat dalen, door omzetting naar een Algemene voorziening met een klanttarief dat voor de meeste Cliënten ruim uitstijgt boven de nu te betalen eigen bijdrage.

Een inschatting van deze verwachte daling is moeilijk te maken.

Aan bovenstaande informatie over de omvang van de doelgroep kunnen geen rechten worden ontleend.

1.3 Resultaten en activiteiten

De schoonmaakondersteuning is gericht op het bereiken van de volgende resultaten:

- a. Inwoner kan wonen in een schoon huis
- b. Inwoner kan beschikken over schone en draagbare kleding en schoon textiel

De activiteiten die de Opdrachtnemer voor dit perceel moet uitvoeren zijn beschreven in paragraaf 1.7.

1.4 Toegang

Om toegang te krijgen tot de schoonmaakondersteuning heeft de Inwoner geen Indicatiebesluit nodig van het college/gemeentelijke Wmo-loket. De doelgroep voor deze Algemene voorziening wordt gevormd door Inwoners, die vanwege Lichamelijke of geestelijke beperkingen, bovenstaande huishoudelijke taken niet of gedeeltelijk kunnen verrichten. Deze Inwoners kunnen rechtstreeks worden toegelaten door de Zorgaanbieder. Om te voorkomen dat ook Inwoners zonder Lichamelijke of geestelijke beperkingen gebruik maken van de voorziening wordt van Aanbieder geëist dat een lichte toegangstoets wordt verricht. De Aanbieder mag zelf bepalen op welke wijze deze toets wordt uitgevoerd. Wanneer is vastgesteld dat aanvrager tot de doelgroep behoort, kan schoonmaakondersteuning worden verstrekt tegen betaling van het daarvoor vastgestelde klanttarief zoals is vastgelegd in paragraaf 1.5.

1.5 Tarief en facturatie

- a. De Opdrachtnemer hanteert een maximum kostprijs van € 19,- per uur. De schoonmaakondersteuning is vrijgesteld van BTW. U hanteert geen hoger uurtarief dan dit opgegeven maximum. Inschrijving voor een hoger tarief dan dit opgegeven maximum leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.
- b. De Opdrachtnemer declareert de werkelijke geleverde uren schoonmaakondersteuning bij Opdrachtgever door indiening van een factuur. Deze factuur vermeldt het aantal Cliënten met schoonmaakondersteuning en het aantal verstrekte ondersteuningsuren per Periode (= CAK-Periode van vier weken).
- c. De Inwoner betaalt een klanttarief van € 15,- per uur. De Opdrachtgever draagt zorg voor inning van dit klanttarief (door middel van uitbesteding van deze taak aan het CAK)
- d. De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na afloop van de betreffende ondersteuningsperiode conform de door het CAK vastgestelde eisen de benodigde gegevens op cliëntniveau aan het CAK.
- e. De Opdrachtnemer dient binnen uiterlijk acht weken na afloop van de betreffende ondersteuningsperiode de factuur bij Opdrachtgever in.

De hiergenoemde tarieven zijn de maximale starttarieven voor het jaar 2015.

1.6 Keuzevrijheid en leveringsgarantie

Inwoners kunnen kiezen uit één van de Zorgaanbieders door zich rechtstreeks bij één van hen te melden.

Wanneer Inwoners zich eerst melden bij het Wmo-loket dan ontvangen zij objectieve schriftelijke informatie op basis waarvan zij een keuze kunnen maken.

Voor de huidige gebruikers (van de Maatwerkvoorziening in natura HO1) geldt per 2015 het volgende:

- als de oude Aanbieder ook gecontracteerd wordt, mag de Inwoner bij de Aanbieder blijven;
- als de oude Aanbieder niet gecontracteerd wordt, kan de Inwoner kiezen uit de gecontracteerde partijen.

Inwoners die met de opheffing van de Maatwerkvoorziening HO1 met ingang van 2015 hun PGB verliezen, worden ook geïnformeerd over het nieuwe aanbod en kunnen een keuze maken tussen Zorgaanbieders.

U mag geen Inwoners die tot de doelgroep behoren weigeren.

Hiermee beoogt Opdrachtgever de levering van de schoonmaakondersteuning aan en de keuzevrijheid voor de Inwoner te waarborgen.

1.7 De uit te voeren activiteiten

Resultaat	Onderdeel	Activiteiten
Schoon huis	Regelmatig uit te voeren licht huishoudelijk werk	<ul style="list-style-type: none"> - (Afval) opruimen - Stof afnemen - Afwassen - Bedden rechtekken
	Regelmatig uit te voeren zwaar huishoudelijk werk	<ul style="list-style-type: none"> - Stofzuigen en/of vegen/dweilen - Keuken reinigen - Badkamer en toilet reinigen - Bedden verschon en opmaken
	Niet frequent (bij langdurige hulpverlening) uit te voeren taken	<ul style="list-style-type: none"> - Deuren nat afnemen - Ramen zemen - Keukenapparatuur schoonmaken - Koelkast schoonmaken

		<ul style="list-style-type: none"> - Vriezer reinigen - Gordijnen wassen/luxaflex of lamellen reinigen - Tegelwanden reinigen - Stoelen en banken stofzuigen of afnemen
Schone en draagbare kleding en schoon overig textiel (=beddegoed, handdoeken, droogdoeken)	De was	<ul style="list-style-type: none"> - Machinewassen laten draaien - Wasgoed uithangen of machinaal drogen - Afhalen/vouwen/strijken/opbergen

1.8 Leveringscondities

- Inschrijver levert schoonmaakondersteuning op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
- Opdrachtnemer levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Inwoner in begrijpelijk Nederlands informatie over:
 - het afzeggen van de Opdrachtnemer;
 - de aanwezige klachtenregeling;
 - bereikbaarheid Opdrachtnemer.
- Het maximale aantal te leveren ondersteuningsuren per Cliënt is 12 uur per Periode.
- De benodigde schoonmaakondersteuning wordt maximaal 3 weken na aanvraag ingezet. Wachtlijsten worden niet geaccepteerd.
- Bij ziekte, vakantie of andersoortig verlof/uitval van personeel langer dan 2 weken, wordt zorggedragen voor vervanging van de ondersteuner bij de betreffende Cliënt, indien Cliënt dat wenst.
- Weigering van ondersteuning aan een Inwoner (uit de doelgroep) of stopzetting van de ondersteuning aan Cliënt vindt alleen plaats wanneer er gewichtige redenen hiertoe bestaan, verband houdende met omstandigheden die de Cliënt betreffen op grond waarvan het bieden van ondersteuning in redelijkheid niet van Zorgaanbieder kan worden verlangd. Van de voorgenomen weigering doet Zorgaanbieder tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Inwoner en een verzoek aan Opdrachtgever om instemming.
- Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd werknemers kunnen zich aan de Cliënt legitimeren als werknemer van de betreffende Zorgaanbieder
- Uw medewerkers beschikken over praktische kennis over hygiëne en schoonmaakproducten, hebben ervaring met huishoudelijke werkzaamheden, zijn communicatief vaardig en beschikken over correcte omgangsvormen.
- Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Inwoner en Opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Telefonisch dient de Zorgaanbieder tegen (maximaal) het lokale tarief bereikbaar te zijn.

1.9 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole

De benoemde resultaten (schoon huis, schone en draagbare kleding en overig textiel) moeten worden behaald. Deze resultaten zijn moeilijk te objectiveren. Wat de ene Cliënt schoon en dus een goed resultaat vindt, is voor de andere Cliënt niet schoon genoeg.

Ook de vraag hoeveel kosten de Cliënt wil maken, met andere woorden hoeveel uren ondersteuning de Cliënt wenst af te nemen, is relevant voor het uiteindelijke resultaat.

Wij stellen de volgende eisen aan u:

- De gevraagde activiteiten worden goed uitgevoerd.
Dat houdt in dat de medewerker voldoende geschikt en ervaren is met betrekking tot schoonmaakwerk en verzorging van de was en dat hij/zij deze werkzaamheden naar tevredenheid van de Cliënt verricht.

- b. De Opdrachtnemer voert, zoals van een goede ondernemer kan worden verwacht, regelmatige controle op de uitvoering uit.
- c. Situaties van vervuiling worden voorkomen. Mocht de Inwoner zo weinig ondersteuning willen afnemen dat vervuiling op bepaalde gebieden aan de orde is, dan wordt dit gesignaleerd en ter kennis gebracht van het Wmo-loket.
- d. Opdrachtnemer doet Jaarlijks een voorstel voor de samenstelling en uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek (representatieve steekproef) en voert dit onderzoek vervolgens uit (zie hiervoor ook paragraaf 5.2 lid d). Bij onvoldoende resultaat kan Opdrachtgever (matig tot slecht op één of meer onderdelen) een verbeterplan van Opdrachtnemer eisen en bij onvoldoende resultaat van volgende onderzoeken is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te beëindigen.
- e. Inschrijver rapporteert per kwartaal aan Opdrachtgever over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.

1.10 Overleg

Voor dit perceel worden geen eisen gesteld ten aanzien van structureel overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) voeren naar behoefte overleg met elkaar. Dit kan zowel om strategisch overleg gaan (op het niveau van directie, management en/of gemeentebestuur) als om overleg tussen medewerkers over uitvoeringszaken.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer(s) zullen met verzoeken om overleg terughoudend omgaan.

2. PERCEEL II, INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

2.1 Globale definitie van de inhoud

Individuele Ondersteuning omvat activiteiten voor en met Inwoners met beperkingen ten gevolge van een Somatische, Psychogeriatrische en/of Psychiatrische aandoening en/of een Verstandelijke en/of Lichamelijke handicap.

Dit perceel is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van Zelfredzaamheid van de Inwoner.

Individuele Ondersteuning stelt Inwoners in staat om te functioneren binnen de persoonlijke levenssfeer en is bedoeld voor Inwoners die zonder deze Ondersteuning zouden moeten verblijven in een instelling of zouden verwaarlozen.

2.2 Te onderscheiden doelgroepen

Binnen de huidige AWBZ-financiering bieden de meeste Zorgaanbieders Ondersteuning aan één van de doelgroepen, te onderscheiden naar grondslag (ouderen, Inwoners met een psychiatrisch ziektebeeld, Verstandelijk gehandicapten, Lichamelijk gehandicapten, Inwoners met niet aangeboren hersenletsel).

Aantal huidige Cliënten

Individuele begeleiding: 558 Cliënten.

Huishoudelijke Ondersteuning (HO2): 280 Cliënten. Deze 280 Cliënten betreft een groep Inwoners die momenteel HO2 ontvangt, maar die in dit perceel samengevoegd wordt met de groep Inwoners die Individuele Ondersteuning nodig heeft (gelet op de Overeenkomsten met en overlap tussen de nu nog bestaande twee producten).

Aan bovenstaande informatie over aantal Cliënten kunnen geen rechten worden ontleend.

2.3 Resultaten en activiteiten

De ingezette Ondersteuning moet leiden tot één of meer resultaten. De te behalen resultaten omvatten de volgende resultaatgebieden:

1. Huishouden
2. Zelfzorg
3. Relatiemanagement
4. Post/administratie/financiën
5. Uitgebreide Ondersteuningsvraaganalyse.

Het laatste resultaatgebied is bestemd voor die Ondersteuningsvragen, waarbij meer tijd nodig is om een goed beeld van Inwoner en zijn/haar Ondersteuningsvraag te krijgen dan in één of twee 'keukentafelgesprekken' mogelijk is. Voor deze Ondersteuningsvragen wordt aan Opdrachtnemer gevraagd om binnen een termijn van acht weken een vertrouwensrelatie met Inwoner tot stand te brengen (indien nodig) en om de Ondersteuningsvraag van Inwoner helder te krijgen. Hierbij is ook het aanwezige Sociale netwerk in kaart gebracht en de Ondersteuning die mogelijk vanuit dit netwerk zou kunnen worden geleverd.

De individuele Ondersteuning kan plaatsvinden in de vorm van de volgende activiteiten:

- a. het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie;
- b. het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen;
- c. het bieden van toezicht;
- d. oefenen met het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie;
- e. oefenen met het uitvoeren van handelingen en in de praktijk brengen van vaardigheden.

NB. De 5% persoonlijke verzorging die uit de AWBZ overkomt naar gemeenten, noemen wij geen 'persoonlijke verzorging' maar laten wij vallen onder de 'individuele Ondersteuning' en is vervat in de te behalen resultaten uit het resultaatgebied Zelfzorg.

De te behalen resultaten, behorend bij de hierboven beschreven resultaatgebieden, zijn nader beschreven in de tabel hieronder.

Resultaatgebied	Te behalen resultaten
Huishouden	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt woont in een schoon huis - Cliënt beschikt over voedsel en goederen die voorzien in de primaire levensbehoeften - Cliënt beschikt over schone en draagbare kleding - Cliënt biedt de dagelijkse Gebruikelijke zorg voor kinderen - Cliënt kan zelf (een deel van) de huishoudelijke werkzaamheden verrichten - Het huishouden van Cliënt is gestructureerd - Cliënt kan zelf structuur aanbrengen en regie voeren op (delen van) het gebied van huishouden - Overig (bestemd voor resultaten in bijzondere incidentele situaties)
Zelfzorg	<p><u>Met betrekking tot fysiek functioneren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Persoonlijke hygiëne van Cliënt is op orde - Cliënt draagt schone en passende kleding - Cliënt neemt op tijd zijn medicatie in - Cliënt heeft een gezond voedingspatroon - Cliënt maakt op tijd gebruik van de gezondheidszorg - Cliënt gaat op een verantwoorde manier om met alcohol en drugs. - Cliënt kan zich zelf (gedeeltelijk) verzorgen - Overig (bestemd voor resultaten in bijzondere incidentele situaties) <p><u>Met betrekking tot psychisch functioneren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliënt kan zo goed mogelijk omgaan met zijn beperkingen - Cliënt heeft voldoende zelfvertrouwen (empowerment; stimuleren van eigen mogelijkheden) - Cliënt kan zo goed mogelijk omgaan met zijn emoties

	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt kan invulling geven aan zijn dagelijkse leven conform eigen levensbeschouwing - Overige (bestemd voor resultaten in bijzondere incidentele situaties)
Relatiemanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt heeft een sociaal netwerk met daarbinnen contacten met familie en/of vrienden en/of burens en/of Vrijwilligers - De communicatie tussen Cliënt en sociaal netwerk is regelmatig en adequaat - Het sociaal netwerk weet hoe ze met Cliënt moeten omgaan. - Cliënt kan zelf (gedeeltelijk) zijn contacten onderhouden en zijn Sociale netwerk in stand houden - Cliënt heeft de noodzakelijke routinematige contacten die bij het leven horen (buiten het Sociale netwerk) - Cliënt kan zelf (gedeeltelijk) omgaan met noodzakelijke routinematige contacten buiten het Sociale netwerk - Cliënt neemt deel aan school, werk of een andere zinvolle dagbesteding - Cliënt kan zelfstandig (gedeeltelijk) deelnemen aan school, werk of andere zinvolle dagbesteding - Cliënt kan een intieme relatie onderhouden - Cliënt kan op een verantwoorde manier omgaan met seksuele gevoelens en/of contacten - Cliënt heeft een gevoel van veiligheid met betrekking tot de contacten die hij in zijn dagelijkse leven ervaart. - Overig (bestemd voor resultaten in bijzondere incidentele situaties)
Post/administratie/financiën	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt verkeert in een zodanige financiële situatie dat deze gezond is te noemen of acceptabel (= in een traject van schuldhulpverlening) - Cliënt kan omgaan met geld (kan bij Cliënten die een financieel zaakwaarnemer hebben neerkomen op beheer van huishoudgeld of zakgeld) - Cliënt kan zijn post lezen en, zo nodig, beantwoorden - Cliënt heeft zijn administratie op orde - Cliënt kan aan zijn financiële verplichtingen voldoen - Cliënt kan gebruik maken van de financiële regelingen die voor hem gelden - Cliënt kan zelf (gedeeltelijk) zijn post, administratie en financiën beheren - Overig (bestemd voor resultaten in bijzondere incidentele situaties)
Uitgebreide Ondersteuningsvraaganalyse	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrouwensrelatie met Cliënt is tot stand gebracht - Ondersteuningsvraag is helder uitgewerkt - Het aanwezig Sociale netwerk (incl. potentiële ondersteuningsmogelijkheden) is in kaart gebracht - Te behalen resultaten zijn geformuleerd

2.4 Categorieën van individuele Ondersteuning en uurtarieven

De individuele Ondersteuning wordt ingedeeld in drie categorieën van Ondersteuning die de zwaarte van de Ondersteuning weergeven, te weten: lichte, middelzware en zware Ondersteuning. De zwaarte wordt bepaald door de mate van complexiteit van de uit te voeren activiteiten en/of aanwezige stoornissen en beperkingen van Inwoner. Aan deze drie categorieën zijn drie maximum uurtarieven gekoppeld, te weten:

- | | |
|------------|-------------------|
| a. Licht: | uurtarief € 24,50 |
| b. Midden: | uurtarief € 44,- |
| c. Zwaar: | uurtarief € 67,- |

Deze tarieven zijn bepaald op basis van diverse bronnen (o.a. Vektis, NZA, informatie andere gemeenten, andere aanbestedingen) De tarieven zijn globaal passend bij de inzet van MBO niveau 2, MBO niveau 3-4 en HBO begeleiders voor de verschillende doelgroepen. Bij de tarieven is rekening gehouden met een korting van 20% en een volumedaling van 5%.

De tarieven voor individuele Ondersteuning zijn inclusief eventueel te betalen BTW.
U hanteert geen hogere uurtarieven per categorie dan de hier aangegeven maxima.

De hiergenoemde tarieven zijn de maximale starttarieven voor het jaar 2015.

a. Lichte Ondersteuning

Lichte Ondersteuning betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die Inwoner zelf niet meer kan en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van Inwoner, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van Inwoner is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met Inwoner. De huishoudelijke Ondersteuning die nu wordt geboden door Zorgaanbieders van het product HO2 (en die in deze aanbesteding wordt samengevoegd met de individuele Ondersteuning) valt in de categorie lichte Ondersteuning. Eenvoudige huishoudelijk taken worden overgenomen en de regie van het huishouden wordt geheel of gedeeltelijk overgenomen.

Lichte Ondersteuning kan ook andere resultaatgebieden dan die van het huishouden betreffen, zoals Ondersteuning bij zelfzorg, bij post en eenvoudige administratie en bij het onderhouden van sociale contacten.

b. Middelzware Ondersteuning

Bij middelzware Ondersteuning gaat het om:

- meer complexe ziektebeelden (er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is) en/of
- meer complexe activiteiten (er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of Lichamelijk functioneren van Inwoner of Inwoner is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden).

Van ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform ondersteuningsplan. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de Zelfredzaamheid.

c. Zware Ondersteuning

Zware Ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden, multiprobleemsituaties.

Het is mogelijk om, zo nodig, bovengenoemde categorieën Ondersteuning naast elkaar bij één en dezelfde Inwoner in te zetten. Zo kan het nodig zijn om naast eenvoudige Ondersteuning (overname van praktische handelingen) zware Ondersteuning in te zetten voor meer complexe Ondersteuningsvragen van Inwoner. Ook zijn constructies mogelijk waarbij de ene ondersteuner wordt aangestuurd door een meer deskundige ondersteuner om Inwoner al werkend in de praktijk vaardigheden aan te leren (de zgn. verlengde-arm-constructie).

Het is mogelijk om op dit perceel in te schrijven op één of op meer ondersteuningscategorieën. Wanneer op één categorie wordt ingeschreven, kan het voorkomen dat Inschrijver (binnen één en dezelfde cliëntsituatie) intensief moet samenwerken met een andere Opdrachtnemer voor wat betreft de te leveren Ondersteuning. Voor de volledigheid: binnen een categorie dienen alle doelgroepen ondersteund te worden.

2.6 Leveringscondities

- a. U bent bereid de zorgcoördinatie op zich te nemen, indien er sprake is van meerdere ondersteuners (op verschillende leefgebieden) binnen één gezin.

- b. Meer informatie over leveringscondities vindt u in hoofdstuk 5, Algemene Eisen (5.9).

2.7 Financiering

- a. Facturatie gebeurt in alle gevallen op basis van het werkelijk geleverde aantal ondersteuningsuren en tegen het tarief behorend bij de categorie waarin de geleverde Ondersteuning is ingedeeld (laag, midden of zwaar)
- b. Het werkelijke geleverde en gefactureerde aantal ondersteuningsuren is minder dan of gelijk aan het maximum aantal geïndiceerde uren per Periode per Inwoner
- c. Meer informatie over de wijze van facturatie vindt u in hoofdstuk 5, Algemene Eisen (5.3).

3. PERCEEL III, GROEPSGERICHTE ONDERSTEUNING

3.1 Globale definitie van de inhoud

Dit perceel is gericht op het in groepsverband ondersteunen van Inwoners met beperkingen bij het participeren in de maatschappij en het aanbrengen van structuur in de dag, wanneer Algemene en Voorliggende voorzieningen niet voldoen en arbeid (nog) niet mogelijk is.

Het gaat om extramurale groepsgerichte Ondersteuning, zowel voor kortere tijd als voor langere tijd. Groepsgerichte Ondersteuning voor Inwoners die opgenomen zijn in een intramurale setting valt niet binnen dit perceel.

Het perceel is verdeeld in twee vormen van groepsgerichte Ondersteuning:

1. Dagbesteding

Groepsgerichte Ondersteuning is gericht op het structureren van de dag, op praktische Ondersteuning en op het oefenen van vaardigheden die de Zelfredzaamheid bevorderen. De dagbesteding houdt in een structurele tijdsbesteding met een welomschreven doel en methodische aanpak, waarbij de Inwoner actief wordt betrokken en die hem/haar zingeving verleent. En (toewerken naar) een passende vorm van maatschappelijke participatie, waar mogelijk naar (betaalde) arbeid of een re-integratietraject. Deze Ondersteuning is vooral bedoeld voor jongeren vanaf 18 jaar en volwassenen tot 67 jaar, waarbij sprake is van een (definitieve) arbeidsbeperking.

2. Dagopvang

Groepsgerichte Ondersteuning is gericht op contacten en een betekenisvolle invulling van de dag, waar maatschappelijke participatie buiten de dagopvang niet mogelijk of gewenst is. En het bieden van activiteiten met als doel het aanbrengen van structuur, Sociale participatie, zoveel mogelijk handhaven van de Zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden, voorkomen sociaal isolement en het ontlasten van Mantelzorgers.

De beide vormen van groepsgerichte Ondersteuning worden onderverdeeld in drie categorieën: laag, midden en zwaar. Het niveau van de in te zetten Ondersteuning wordt door het Wmo-loket bepaald aan de hand van onder andere:

- De complexiteit van de problematiek van de Inwoners en stabiliteit hiervan;
- De intensiteit van de Ondersteuning die de Inwoner nodig heeft;
- De motivatie van de Inwoner richting hulpverlening.

Aanbieders kunnen inschrijven voor (één van) beide vormen van groepsgerichte Ondersteuning. Binnen deze vormen dienen zij wel alle categorieën te bedienen.

3.2 Vervoer

Afhankelijk van de beperking van de Inwoner zal vervoer naar en van de groepsgerichte Ondersteuning georganiseerd moeten worden. Inschrijvers op zowel onderdeel 1 (dagbesteding) als 2 (dagopvang) dragen zelf zorg voor dit vervoer, in eigen beheer, dan wel georganiseerd door derden.

Voor dit vervoer hanteren we één vast tarief (zie 3.6). De algemene voorwaarden voor regionaal vervoer veranderen de komende jaren. Het kan zijn dat de organisatie van het vervoer komt te vervallen binnen dit perceel.

Het vervoer zal aangepast moeten zijn aan de beperking van de Inwoner. Indien de vraag van de Inwoner dat noodzakelijk maakt, wordt Inwoner thuis opgehaald en tot in het activiteitencentrum gebracht. En in het activiteitencentrum opgehaald en tot in huis gebracht. Het vervoer wordt zo georganiseerd dat overstappen niet noodzakelijk is, dan wel tot een minimum beperkt blijft. En de wachttijd voor een klant beperkt blijft tot maximaal 10 minuten na het afgesproken tijdstip. Tijdens het vervoer kan adequaat worden gereageerd op voorkomende omstandigheden. De vervoerder handelt conform de Code Veilig Vervoer Rolstoelzittenden. Daarnaast zijn eisen aan het vervoer opgenomen in het Handboek Professioneel inkopen AWBZ-vervoer ([http://www.crow.nl/publicaties/handboek-professioneel-inkopen-awbz-vervoer-\(1\)\)](http://www.crow.nl/publicaties/handboek-professioneel-inkopen-awbz-vervoer-(1))).

3.3 Omvang doelgroep

Het totaal aantal Inwoners dat in 2013 gebruik maakten van dagbesteding en dagopvang was 307.

Het totaal aantal Inwoners dat in 2013 gebruik maakten van vervoer naar dagbesteding en dagopvang was 200.

3.4 Resultaten

Uw werkwijze leidt toe naar de volgende resultaten:

Dagbesteding

- a. de Inwoner heeft een betekenisvolle dagbesteding en een gestructureerde dagindeling of de dagbesteding is de toeleiding naar (betaald) werk en een opstap naar een re-integratie traject.
- b. er is bij de Inwoner sprake van vergroting van de zelfdredzaamheid.
- c. de Inwoner leert actief te functioneren met zijn of haar beperking en vergroot hiermee zijn of haar zelfvertrouwen (empowerment en eigen kracht).

Dagopvang

- a. De Inwoner heeft een betekenisvolle daginvulling en een gestructureerde dagindeling en maakt gebruik van passende dagactiviteiten.
- b. De Inwoner wordt een veilige, sfeervolle, ondersteunende en verzorgende omgeving geboden.
- c. Het sociaal isolement van de Inwoner wordt opgeheven.
- d. De Inwoner vindt zijn leven zinvol en ziet levensperspectief.
- e. Stabiliteit in het ziektebeeld en de levensvaardigheden
- f. De draagkracht van de Mantelzorgers blijft bestaan. Overbelasting van Mantelzorgers wordt voorkomen.

3.5 Toegang

Inwoners die door een ziekte, een beperking of ouderdom behoefte hebben aan dagbesteding of dagopvang, kunnen hiervoor in aanmerking komen. Voorwaarde is dat er geen alternatieven zijn in het eigen netwerk of binnen Algemene voorzieningen, zoals welzijnswerk.

Het college/Wmo-loket bepaalt, in overleg met de Inwoner en diens netwerk, en indien nodig de Aanbieder, of en voor welke vorm van dagbesteding of dagopvang een Inwoner in een aanmerking komt. Het college/Wmo-loket bepaalt ook of deze Inwoner vervoer naar de dagbesteding of dagopvang nodig heeft.

3.6 Tariefstelling

Het perceel is verdeeld in twee vormen van groepsgerichte Ondersteuning, dagbesteding en dagopvang. De beide vormen worden onderverdeeld in drie niveaus: licht, midden en zwaar. Voor beide vormen gaan we uit van een tarief per dagdeel (4 uur).

De zwaarte wordt bepaald door de mate van complexiteit van de uit te voeren activiteiten en/of aanwezige stoornissen en beperkingen van Inwoner. Aan deze drie categorieën zijn drie maximum tarieven per dagdeel gekoppeld, te weten:

- | | |
|------------|---------------------------|
| a. Licht: | tarief per dagdeel € 28,- |
| b. Midden: | tarief per dagdeel € 38,- |
| c. Zwaar: | tarief per dagdeel € 50,- |

De tarieven zijn inclusief eventueel te betalen BTW.

U hanteert geen hogere tarieven per dagdeel per categorie dan de hier aangegeven maxima.

Deze tarieven zijn gebaseerd op het beschikbare budget, afgezet tegen het aantal Cliënten (cijfers VEKTIS 2014) en het gemiddeld aantal ingezette dagdelen. Bij de tarieven is rekening gehouden met korting van 20% en een volumedaling van 5%.

a. Lichte groepsgerichte Ondersteuning

Lichte groepsgerichte Ondersteuning betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die Inwoner zelf niet meer kan en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van Inwoner, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van Inwoner is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met Inwoner.

b. Middelzware groepsgerichte Ondersteuning

Bij middelzware groepsgerichte Ondersteuning gaat het om:

- o meer complexe ziektebeelden (er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is) en/of
- o meer complexe activiteiten (er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of Lichamelijk functioneren van Inwoner of Inwoner is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden).

Van ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform ondersteuningsplan. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de Zelfredzaamheid.

c. Zware groepsgerichte Ondersteuning

Zware groepsgerichte Ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan de aanwezigheid van ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden, multiprobleemsituaties.

Vervoer

Voor het vervoer hanteren we een maximumtarief van € 7,- per dag. In de berekening van het tarief voor 2015 e.v. zal worden uitgegaan van een zo kort mogelijke afstand.

De hiergenoemde tarieven zijn de maximale starttarieven voor het jaar 2015.

4. PERCEEL IV, LOGEEROPVANG

4.1 Globale definitie van de inhoud

Logeeropvang in dit perceel is gericht op respijtzorg.

Respijtzorg doet zich voor in situaties waarin de huisgenoot, partner, ouder, externe Mantelzorger die de dagelijkse zorg biedt, die meer dan Gebruikelijke zorg op zich moet nemen, daartoe niet in staat is wegens (dreigende) overbelasting.

Als is vastgesteld dat deze Mantelzorger overbelast is, of dreigt te raken en daarom niet meer in staat is de zorg te leveren, moet deze eerst eigen mogelijkheden en/of Voorliggende voorzieningen zoeken om overbelasting op te heffen.

Als dit onvoldoende oplossing biedt, kan een indicatie worden gesteld, waarin de zorgtaken periodiek worden overgenomen. De Mantelzorger heeft dan tijd om op adem te komen.

Logeeropvang is vooral preventief bedoeld: een indicatie voor logeeropvang heeft tot doel om overbelasting bij Mantelzorgers te voorkomen of te verminderen, zodat zij de zorg bij de Inwoner thuis vol kunnen houden en (veel duurdere) opname in een intramurale instelling wordt voorkomen, of op zijn minst uitgesteld.

NB: Het gaat hier niet om acute opname in crisissituaties, maar om structurele verlichting in situaties van aanhoudende mantelzorg.

Logeeropvang dient met name als respijtzorg en als preventie voor opname. Maar daarnaast zou het een meerwaarde kunnen hebben voor de Inwoner die wordt opgevangen zelf. Bijvoorbeeld voor het contact met lotgenoten, het oefenen met uit huis zijn of zelfstandigheidstraining.

4.2 Omvang doelgroep

Logeeropvang wordt in de huidige situatie voornamelijk vanuit PGB's gefinancierd. Daardoor is er onvoldoende inzicht in de omvang van de doelgroep die vanaf 2015 gebruik zal maken van logeeropvang. Gelet op de huidige uitgaven voor logeeropvang gaan we nu uit van maximaal 25 Inwoners per Jaar.

Aan bovenstaande informatie over aantal Cliënten kunnen geen rechten worden ontleend.

4.3 Resultaat

Uw werkwijze leidt toe naar de volgende resultaten:

- a. Voorkomen of verminderen van overbelasting Mantelzorgers.
- b. Bieden van dagstructuur en Ondersteuning.
- c. Bieden van een verzorgende, sfeervolle en veilige omgeving voor dag en nacht.
- d. De draagkracht van de Mantelzorgers wordt overeind gehouden.
- e. De volhoudtijd van de Mantelzorgers wordt verlengd.

4.4 Toegang

Inwoners waarvan de Mantelzorger overbelast dreigt te raken of overbelast is, kunnen hiervoor in aanmerking komen. Voorwaarde is dat er geen alternatieven zijn in het eigen netwerk of binnen Algemene voorzieningen. Het Wmo-loket bepaalt, in overleg met de Inwoners, diens mantelzorg(s) en, indien nodig ook de Aanbieder, of - en zo ja – voor hoeveel etmalen en voor welke vorm van logeeropvang de Inwoner in aanmerking komt.

4.5 Tariefstelling

Voor het tarief voor logeeropvang houden we een bandbreedte aan van € 35,- tot € 101,- per etmaal, waarbij € 101,- het maximale tarief is.

Deze bandbreedte is gebaseerd op wat er over kosten voor logeeropvang is opgenomen in de Eindrapportage 'Logeeropvang in FoodValley' (december 2013). De € 35,- is het basistarief voor een nacht, uit de richtlijn van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Dit bedrag is exclusief geboden Ondersteuning tijdens de logeeropvang. De € 101,- is de huidige vergoeding voor logeeropvang in een PGB.

Plausibele redenen voor de variatie in tarieven tussen € 35 en € 101 zijn:

- benodigde Ondersteuning,
- de voorzieningen van de accommodatie: aanpassingen, omgeving en evt. luxe,
- de activiteiten die worden ondernomen/de Ondersteuning die wordt geboden,
- het aantal begeleiders en de groepsgrootte,

- vrijwillige of betaalde begeleiders,
- het opleidingsniveau van de begeleiders,
- de tijdsinvestering die nodig is (bijvoorbeeld of een Cliënt overdag naar de gebruikelijke dagopvang/school gaat).

De hiergenoemde tarieven zijn de maximale starttarieven voor het jaar 2015.

5. ALGEMENE EISEN (ALLE PERCELEN)

5.1 Opdracht

- a. Iedereen is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de Ondersteuning die nodig is om zelfstandig te functioneren en te participeren. Pas als duidelijk is dat dit niet lukt, komt Ondersteuning geleverd door (professionele) ondersteuningsorganisaties aan de orde.
- b. Bij uw inzet luistert u naar de vraag van de Inwoner en biedt u Maatwerk voor individuele wensen in het bieden van de benodigde Ondersteuning.
- c. Bij de Ondersteuning werkt u volgens het principe één huishouden, één plan. Dit houdt in dat er binnen een huishouden met meerdere ondersteuners (op de verschillende leefgebieden) de zorg en Ondersteuning op elkaar is afgestemd. En dat daarbij zo min mogelijk verschillende ondersteuners in het huishouden actief zijn.
- d. U levert ondersteuningsplannen aan die voldoen aan de eisen van het Wmo-loket. Deze eis geldt niet voor perceel 1 en 4.
- e. U werkt met zo min mogelijk professionals om aan de ondersteuningsbehoefte gehoor te geven.
- f. De afstemming gebeurt met zo min mogelijk uitvoerende medewerkers.
- g. Voor de zorgbehoefte van de Cliënt is het van belang dat goede afstemming plaatsvindt met andere zorgverleners binnen de desbetreffende thuissituatie. Met name afstemming met Mantelzorgers of andere Informele zorgverleners is belangrijk, zodat de dienstverlening soepel verloopt en de signalering en continuïteit voor de Cliënt zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
- h. U zorgt ervoor dat de benodigde Ondersteuning zo dichtbij mogelijk voor de Inwoner wordt geleverd.
- i. U doet mee aan het wijkgericht werken zoals dit de komende jaren vorm gaat krijgen in Veenendaal en Renswoude.
- j. Veenendaal en Renswoude kenmerken zich door een grote diversiteit aan Inwoners met zeer diverse achtergronden en geloofsovertuigingen. Uw aanbod zoekt (desgevraagd) aansluiting bij de achtergrond en geloofsovertuiging van een Inwoner en u gaat respectvol om met diversiteit.
- k. U signaleert significante afwijkingen of tekorten in de thuissituatie van de hulpvrager en rapporteert deze aan de gemeente. Deze eis geldt niet voor perceel 1.
- l. U draagt zorg voor de volgende coördinerende taken:
 - de zorgaanname;
 - zorgplanning;
 - toewijzingen van medewerkers aan de Cliënten;
 - kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienstverlening (denk hierbij aanspreekpunt voor de Opdrachtgevers, registraties);
 - aanvraag verlening van zorg.
- m. Opdrachtgevers vinden het belangrijk dat de werkgelegenheid van doelgroepen wordt bevorderd. In dat kader worden tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer afspraken gemaakt over het in reguliere dienst nemen van door Opdrachtgever aan te wijzen gemotiveerde werkloze werkzoekenden, eventueel via een tijdelijke gesubsidieerde baan, en/of het aanbieden van leerwerkplekken gedurende de looptijd van het contract. Deze eis geldt niet voor perceel 1.

- n. Het in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- o. U heeft voldoende kennis van de lokale en regionale “Sociale kaart” en bent continue op de hoogte van de beschikbare Informele zorg en Algemene voorzieningen die voor de uitvoering van zijn dienstverlening van belang zijn en informeert de gemeente hierover. Deze eis geldt niet voor perceel 1.
- p. U werkt samen met Vrijwilligers, Mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en Zorgaanbieders van beschikbare Algemene voorzieningen.
- q. U geeft invulling aan het stimuleren van de eigen kracht van de Cliënten (wat kan iemand wel ondanks eventuele beperkingen).
- r. U zet zich in voor interprofessionele samenwerking met andere Aanbieders.
- s. U zorgt voor inzet van deskundig personeel en waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.).
- t. U voldoet, werkt en houdt zich aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor u geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, waaronder en voor zover van toepassing de Mededingingswet, Wet BIG, WNT, Wcz, KWZ, WBP, WMCZ en vanaf 2015 de Wlz en Wmo.
- u. Uw personeel en andere door u aangestuurde personen die beroepsmatig met Cliënten in contact kunnen komen zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. Deze verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkenen voor u gingen werken.
- v. U conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in het wetsvoorstel Wmo 2015 hoofdstuk 4.
- w. U heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van Cliënten ten aanzien van uw gedrag of het gedrag van uw medewerkers jegens een Cliënt.
- x. U bent verplicht uw gegevens zodanig aan te leveren dat Opdrachtgever deze gegevens kan verwerken in haar registratie- en cliëntvolgsysteem.

5.2 Managementinformatie en facturatie (geldt niet voor perceel 1)

- a. Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen periodiek over de prestaties op operationeel en tactisch niveau. Ten behoeve hiervan levert Opdrachtnemer per half Jaar managementinformatie aan bij Opdrachtgever.
- b. De managementinformatie wordt (tevens) digitaal ter beschikbaar gesteld.
- c. De managementinformatie bevat ten minste de volgende gegevens:
 - Behaalde resultaten per doelgroep/ taakstelling;
 - Financiële verantwoording over de afgelopen Periode;
 - Inschrijver rapporteert per kwartaal aan Opdrachtgever over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen;
 - Communicatie met de klant en andere organisaties;
 - Streefwaarden en indicatoren;
 - Evaluatie klanttevredenheidsonderzoek (Jaarlijks)
- d. U houdt een klanttevredenheidsonderzoek bij de Inwoners (representatieve steekproef) en legt de resultaten vast in rapportages, waarin is omschreven wat met de resultaten wordt gedaan. U doet Opdrachtgever Jaarlijks een voorstel voor de samenstelling en de uitvoering van het onderzoek.
- e. Op verzoek van het Wmo-loket kan u gevraagd worden om het resultaat van de Ondersteuning bij een individuele Inwoner te tonen. U bent vrij in de wijze waarop u dit aantoont. Op termijn willen we als gemeente kiezen voor een uniforme wijze van meten van resultaten van Ondersteuning, bijvoorbeeld m.b.v. de zelfredzaamheidsmatrix of de participatieladder.

5.3 Facturatie en kostprijs (geldt niet voor perceel 1)

- a. Opdrachtgever betaalt Opdrachtnemer op basis van een door Opdrachtnemer ingediende verzamelfactuur, conform de door Opdrachtnemer ingediende en door Opdrachtgever vastgestelde betalingspecificatie. Deze factuur dient uiterlijk binnen vier weken na afloop van de betreffende leveringsperiode in het bezit van Opdrachtgever te zijn.
- b. Facturatie gebeurt in alle gevallen op basis van het werkelijk geleverde aantal ondersteuningsuren.
- c. Het aantal gefactureerde ondersteuningsuren en het aantal aangeleverde ondersteuningsuren aan het CAK kunnen per Periode niet anders dan gelijk zijn aan elkaar.
- d. U stuurt de verzamelfactuur per Periode voor gemeente Veenendaal naar:
Gemeente Veenendaal
T.a.v. Financiële administratie
Postbus 1100
3900 BC Veenendaal

U stuurt de verzamelfactuur per Periode voor gemeente Renswoude naar:
Gemeente Renswoude
Postbus 8
3927 ZL Renswoude
- e. Uw facturen zijn in ieder geval voorzien van:
 - a. Aantal uren per tariefsoort;
 - b. Gehanteerd tarief en totaal bedrag;
 - c. Het verplichtingnummer van Opdrachtgever(Het verplichtingnummer dat van toepassing is op de Opdracht ontvangt u na contractering).
- f. Opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon voor de facturering en de aanlevering van de gegevens aan het CAK. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor alle zaken die met facturering en aanlevering CAK-gegevens te maken hebben.
- g. Een kalenderjaar kent 13 Periodes.
- h. Jaarlijks vóór april, levert Opdrachtnemer een goedgekeurde accountantsverklaring in over het voorafgaande leveringsjaar. Uit deze verklaring blijkt dat de bedragen, gefactureerd bij Opdrachtgever, overeenkomen met het aantal werkelijk geleverde ondersteuningsuren.

5.4 Informatievoorziening aan gemeente en Cliënt

- a. Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de Wmo en de wettelijke voorschriften die hierop betrekking hebben. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee omgaan.
- b. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee de uitvoering van de Opdracht.
- c. Opdrachtnemer werkt mee aan evaluaties, levert zo nodig benchmarkgegevens aan en bespreekt deze met Opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Inwoner in begrijpelijk Nederlands informatie over:
 - a. het afzeggen van de Opdrachtnemer;
 - b. klachtenregeling in overeenstemming met de WKCZ;
 - c. bereikbaarheid Opdrachtnemer.

5.5 Wijze van aanlevering (geldt niet voor perceel 1)

- a. Opdrachtnemer is verplicht de gegevens zoals beschreven in deze paragraaf zodanig aan te leveren dat Opdrachtgever deze gegevens kan verwerken in haar registratie en cliëntvolgsysteem.
- b. Opdrachtnemer dient met Opdrachtgever over haar Cliënten te kunnen communiceren middels het unieke Burgerservicenummer (BSN) van de Cliënt.
- c. Voor de communicatie met Opdrachtgever over indicatiestelling, betaalspecificatie en facturatie dient de Inschrijver te beschikken over een aansluiting op Wmo-Ned. Inschrijver is verplicht gebruik te maken van Wmo-Ned. Uitgebreide toelichting op het gebruik van Wmo-Ned zal verstrekt worden bij de contactering.

5.6 Tarieven

- a. Voor wat betreft de financiering is het 'Geld Volgt Klant-beginsel' van toepassing. De Inwoner maakt een keuze uit de gecontracteerde Zorgaanbieder, die de verleende dienstverlening op uurbasis in rekening brengt bij de gemeente.
- b. De gestelde tarieven in de Percelen zijn maximum tarieven. Indien blijkt dat de door u gehanteerde tarieven deze maxima overstijgen heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met u zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- c. Het aangeboden uurtarief is een all-in uurtarief, waarin alle kosten zijn inbegrepen, zoals reistijd, doelgroepstoets, administratieve handelingen, opleiding, overleg, Jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

5.7 Toegang

Onderstaand vereiste geldt niet voor perceel 1.

- a. Om toegang te krijgen tot individuele en groepsgerichte Ondersteuning en logeeropvang heeft de Inwoner een beschikking nodig van het college/gemeentelijke Wmo-loket.
- b. In de beschikking omschrijft de Opdrachtgever o.a.:
 - I. De ondersteuningscategorie (licht, midden of zwaar)
 - II. Te behalen resultaat (resultaten) en uit te voeren activiteit(en)
 - III. Het maximale aantal in te zetten ondersteuningsuren of dagdelen per Periode
 - IV. De geldigheidsduur van de beschikking

5.8 Keuzevrijheid en leveringsgarantie

Onderstaande vereisten gelden niet voor perceel 1.

- a. Inwoners kunnen kiezen uit één van de Zorgaanbieders.
Wanneer door het gemeentelijk Wmo-loket een beschikking wordt afgegeven, die recht geeft op individuele en groepsgerichte Ondersteuning en logeeropvang, dan ontvangt deze Inwoner objectieve schriftelijke informatie op basis waarvan een keuze kan worden gemaakt.
- b. Bestaande Cliënten blijven hun Ondersteuning ontvangen van hun huidige Zorgaanbieder, mits deze wordt geselecteerd en gecontracteerd en mits de keuze van Inwoner blijft uitgaan naar hun huidige Zorgaanbieder.
- c. Om levering van individuele en groepsgerichte Ondersteuning en logeeropvang en keuzevrijheid voor Inwoners te waarborgen mag u geen Inwoners met een indicatie hiervoor weigeren, tenzij de grondslag van de Ondersteuningsvraag niet passend is bij de door u aangeboden deskundigheid. Met andere woorden, wanneer uw organisatie bijvoorbeeld is gespecialiseerd in Ondersteuning aan Inwoners met een psychiatrisch ziektebeeld, dan mag u een Ondersteuningsvraag weigeren van bijvoorbeeld een Inwoner met een Verstandelijke

handicap. U mag daarentegen een dergelijke Ondersteuningsvraag wel aannemen, wanneer u aannemelijk kan maken dat uw organisatie de deskundigheid in huis heeft om het gewenste resultaat te behalen voor deze specifieke Ondersteuningsvraag.

5.9 Leveringscondities

Onderstaande vereisten gelden niet voor perceel 1.

- a. Opdrachtnemer levert individuele en groepsgerichte Ondersteuning op werkdagen tussen 7.00 uur en 20.00 uur. Opdrachtnemer levert logeeropvang 24 uur per etmaal.
- b. In voorkomende gevallen is het vereist dat Opdrachtnemer ook buiten deze aangegeven dagen en tijden kan leveren.
- c. Opdrachtnemer is in incidentele gevallen beschikbaar voor casusoverleg, voorafgaand aan de af te geven beschikking.
- d. Opdrachtnemer levert conform het door Opdrachtgever afgegeven Indicatiebesluit.
- e. Opdrachtnemer neemt binnen 2 dagen na ontvangst van een Indicatiebesluit contact op met Inwoner (en/of zijn vertegenwoordiger) voor het maken van afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de geïndiceerde Ondersteuning.
- f. De benodigde Ondersteuning wordt maximaal 2 weken na ontvangst van het (her)Indicatiebesluit ingezet.
- g. In voorkomende gevallen is het vereist om spoedeisende Ondersteuning te leveren. In die situaties kan de Ondersteuning per direct zonder een formele beschikking worden gestart. Hiervan wordt binnen drie werkdagen melding gemaakt aan het Wmo-loket, zodat achteraf alsnog een indicatie wordt gesteld en een beschikking wordt afgegeven.
- h. Wachtlijsten worden niet geaccepteerd.
- i. Opdrachtnemer meldt digitaal binnen 5 werkdagen na de start van de Ondersteuning en tenminste voorafgaand aan facturatie, de aanvangsdatum aan Opdrachtgever.
- j. Opdrachtnemer meldt digitaal binnen 5 werkdagen na een wijziging (b.v. stopzetting i.v.m. opname van Cliënt) deze mutatie in de levering van de Ondersteuning aan Opdrachtgever.
- k. Bij ziekte, vakantie of andersoortig verlof/uitval van personeel langer dan 1 week wordt zorggedragen voor vervanging van de ondersteuner bij de betreffende Inwoner.
- l. Weigering van Ondersteuning aan een geïndiceerde Cliënt of stopzetting van de Ondersteuning aan Cliënt vindt alleen plaats wanneer er gewichtige redenen hiertoe bestaan, verband houdende met omstandigheden die de Cliënt betreffen op grond waarvan het bieden van Ondersteuning in redelijkheid niet van Zorgaanbieder kan worden verlangd. Van de voorgenomen weigering doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Inwoner en een verzoek aan Opdrachtgever om instemming.
- m. Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers kunnen zich aan de Cliënt legitimeren als werknemer van de betreffende Opdrachtnemer.

5.10 Bereikbaarheid

Onderstaande vereisten gelden niet voor perceel 1.

- a. Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Opdrachtgever en Inwoner op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor alle voorkomende vragen en meldingen.
- b. Telefonisch dient Opdrachtnemer tegen (maximaal) het lokale tarief bereikbaar te zijn.
- c. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon voor overleg met Opdrachtgever over uitvoeringszaken en regelt vervanging bij ziekte en/of verlof van deze vaste contactpersoon.

5.11 Kwaliteitseisen en kwaliteitscontrole

Onderstaande vereisten gelden niet voor perceel 1 en 4.

Wij stellen de volgende eisen aan u:

- a. De medewerker die de taken uitvoert is voldoende geschikt en ervaren met betrekking tot de gevraagde Ondersteuning (zie hiervoor ook de beroepskwalificaties, beschreven in 8.4.3 van het Beschrijvend document).
- b. De Opdrachtnemer stelt bij de start van de Ondersteuning in overleg met Inwoner een ondersteuningsplan op en stelt Opdrachtgever in het bezit van dit plan, ondertekend door Inwoner.
De basis van dit ondersteuningsplan wordt gevormd door:
 - de te behalen resultaten en uit te voeren activiteiten, genoemd in de beschikking
 - het gespreksverslag van de gemeentelijke indicatiesteller, ondertekend door Inwoner.
- c. De Opdrachtgever wordt in het bezit gesteld van de aanwezige zorg/ondersteuningsplannen van bestaande Cliënten (na toestemming van Cliënten), die na de aanbesteding ondersteund blijven worden door Opdrachtnemer.
- d. De Opdrachtnemer dient, in die situaties dat hierom wordt gevraagd door de gemeentelijke indicatiesteller, één of meer resultaatrapportages in gedurende het ondersteuningstraject. Bij onvoldoende resultaat wordt van Opdrachtnemer aanpassing van het ondersteuningsplan en verbetering van de uit te voeren activiteiten gevraagd.
- e. Voor langdurige ondersteuningssituaties voert het Wmo-loket steekproefsgewijs kwaliteitscontroles uit door op Jaarbasis 5% van de Cliënten (of vertegenwoordigers) telefonisch te vragen naar:
 1. de mate van tevredenheid over de uit te voeren taken/activiteiten.
 2. de mate van tevredenheid over de bejegening en klantvriendelijkheid van ondersteuner.
 3. de mate van tevredenheid over de organisatie:
 - vervanging
 - bereikbaarheid
 - informatievoorziening
 - klachtafhandeling.

Bij ontevredenheid van Inwoner (beoordeling: onvoldoende) over één van bovenstaande drie zaken gaat Opdrachtgever in gesprek met Opdrachtnemer.

Tevens is een onvoldoende beoordeling aanleiding om de steekproef van 5% op Jaarbasis voor betreffende Opdrachtnemer tijdelijk op te hogen. Bij ontevredenheid (beoordeling onvoldoende) op één of meer onderzoeksterreinen bij 10% of meer van de onderzochte Cliënten van Zorgaanbieder levert zorgaanbieder nog in de week volgend op deze vaststelling een verbeterplan in. Indien drie maanden na inlevering van het verbeterplan zich geen structurele verbeteringen hebben voorgedaan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te beëindigen.

- f. Uw medewerkers zijn elk op hun eigen niveau in staat om invulling te geven aan de begrippen cliëntgericht en resultaatgericht werken.
- g. Opdrachtnemer waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.) en werkt aan kwaliteitsverbetering conform de meest recente wetenschappelijke kennis en conform best practices.

6. VERNIEUWING

Zoals aangegeven in de 3.1, Opdrachtschrijving, worden de taken gedurende de looptijd van het contract omgebogen van functiegestuurd naar resultaatgestuurd. U werkt samen met de gemeente en andere Inschrijvers mee aan deze transitie en gaat akkoord met de wijzigingen (financieel, organisatorisch, inhoudelijk) die deze transitie met zich mee brengt.

Voor de Vernieuwing hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- a. De maatschappelijke participatie van Inwoners met relatief ernstige beperkingen wordt zoveel mogelijk gestimuleerd;
- b. De eigen kracht van deze Inwoners en hun netwerk wordt zoveel mogelijk benut, maar Mantelzorgers worden niet overvraagd; U gaat ook aan het werk met het versterken van het eigen netwerk;
- c. Aan Inwoners die Ondersteuning wordt geboden wordt ook gevraagd Ondersteuning aan anderen te bieden daar waar mogelijk;
- d. Er is sprake van afstemming op en inbedding in bestaande (lichtere) vormen van Ondersteuning in Veenendaal en Renswoude, zoveel mogelijk in de wijk;
- e. Dit aanbod is waar mogelijk lokaal en waar nodig regionaal beschikbaar voor Inwoners; U sluit aan bij de kaders die de gemeenten nader ontwikkelen over wijkgericht werken;
- f. Dit aanbod kan worden gefinancierd vanuit de middelen die het rijk hiervoor beschikbaar stelt.
- g. Voor de maatschappelijke Ondersteuning worden nieuwe landelijke kwaliteitsstandaarden ontwikkeld. Dit gebeurt in samenwerking tussen cliëntenorganisaties, Zorgaanbieders en gemeenten. Deze nieuwe standaarden zijn naar verwachting niet gereed voor 1 januari 2015. Echter wanneer ze vastgesteld zijn, moeten de Zorgaanbieders van de gemeenten hier wel aan voldoen. Wij vragen uw toezegging dat u zich aan deze (nog nader vast te stellen voorwaarden) zult conformeren. Dit uiteraard onder de voorwaarde dat wij u een redelijke termijn zullen bieden om te zorgen dat u aan deze standaarden kunt voldoen, aangezien momenteel nog niet bekend is hoe ze eruit zullen gaan zijn en u wellicht zaken moet regelen om te kunnen voldoen.

U onderschrijft deze uitgangpunten.

Ten aanzien van de vier Percelen geldt:

Perceel 1, Schoonmaakondersteuning

Voor dit perceel hebben wij momenteel geen vereisten.

Perceel 2, Individuele Ondersteuning

Nu nog is het mogelijk om op één ondersteuningscategorie in te schrijven. We streven echter naar een meer integraal aanbod, waarbij alle categorieën individuele Ondersteuning door één en dezelfde organisatie worden geleverd en waarbij meerdere doelgroepen kunnen worden bediend door één en dezelfde organisatie. Zorgaanbieders kunnen hier aan werken door hun aanbod te vergroten, maar ook door samenwerkingscombinaties aan te gaan met andere Zorgaanbieders.

Perceel 3, Groepsgerichte Ondersteuning

We stimuleren vraaggerichte invulling van dagbesteding: binnen het groepsaanbod houden we rekening met de wensen en mogelijkheden van het individu.

Het specificeren van dagbesteding naar doelgroep willen we zoveel mogelijk loslaten.

We willen de dagbesteding dichtbij organiseren, in combinatie met welzijnsactiviteiten. Hiermee willen we ook de vervoerskosten naar dagbesteding beperken.

Dagbesteding, sociale werkvoorziening en het zoeken van werk verbinden we waar mogelijk met elkaar.

Mogelijkheden van Algemene voorzieningen worden nader onderzocht.

Perceel 4, Logeeropvang

Een Vernieuwing in de logeeropvang is het stimuleren van ambulante respijtzorg.