

Bijlage 7 – Programma van Eisen V1.1

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 en 2.

Begrippenlijst

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

1. **Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
2. **Gespreksverslag:** het verslag met de bijbehorende doelen en looptijd van de ondersteuning dat door Samen Doen wordt opgesteld naar aanleiding van het onderzoek waarin de adviezen, verwijzingen, en de afspraken die met de cliënt zijn gemaakt naar aanleiding van zijn melding op grond van de Wmo 2015 worden omschreven.
3. **Cliënt:** een inwoner van de gemeente Ommen die cliënt is als bedoeld in art. 1.1.1 Wmo; Ontvanger van de Zorg;
4. **Leveringsopdracht:** de nadere overeenkomst waarmee gemeente aan aanbieder opdracht geeft voor het leveren van de ondersteuning aan de cliënt;
5. **Leveringsplan:** het plan dat door de aanbieder samen met de cliënt wordt opgesteld waarin duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning (inclusief methodieken en interventies) worden opgenomen ten behoeve van het realiseren van de doelen.
6. **Samen Doen:** het team van consultants van de gemeente voor het bepalen van de toegang tot de ondersteuning zoals in de Wmo bedoeld;
7. **(Raam)overeenkomst:** de overeenkomst tussen gemeente en aanbieder;
8. **Onderaannemer:** een aanbieder die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan de cliënten ter uitvoering van de daartoe door de gemeente met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst. Een zelfstandige zonder personeel die via een hoofdaannemer ondersteuning levert, coöperatieleden en franchisenemers zijn onderaannemer.
9. **Gemeente:** de gemeente Ommen;
10. **Aanbieder:** de gecontracteerde zorgaanbieder.
11. **Wmo toezicht:** de toezichthouders Wmo van GGD IJsselland.

Algemene eisen	
1.	Aanbieder voldoet en houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend: • 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 een geldige AGB-code. Indien van toepassing, dient de aanbieder te beschikken 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 medewerkers die in dienst zijn bij de aanbieder, 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 cliënten en gemeente.
6.	Aanbieder beschikt over een, voor de doelgroep gebruikersvriendelijke, website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven: • Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900 nummer); • Openingstijden; • Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten; • Informatie over het indienen van klachten; • Privacy statement/protocol.
7.	Aanbieder conformeert zich aan het principe 'zorggeld moet besteed worden aan zorg'. De gemeente hanteert hierbij het uitgangspunt dat aanbieder maximaal 5% van het voorwerp van de opdracht reserveert voor reserves. Bij significante afwijkingen zal de gemeente in gesprek gaan met aanbieder over de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde ondersteuning en de herkomst van het hoge nettoresultaat.
Ondersteuning	
8.	De cliënt heeft de vrijheid om een aanbieder te kiezen die de door hem benodigde ondersteuning biedt. De keuze van de cliënt is voor de gemeente de basis van de verstrekking van de leveringsopdracht. Ondersteuning bij de keuze voor aanbieder kan geboden worden door een cliëntondersteuner. Een cliënt kan gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. De gemeente zal cliënten daar actief op wijzen.

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

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

9.	Aanbieder is verplicht iedere cliënt tegen dezelfde voorwaarden te accepteren voor het leveren van ondersteuning. Selectie van cliënten op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook is niet toegestaan.
10.	De aanbieder heeft een acceptatieplicht voor iedere toegewezen indicatie, voor zover die binnen het aandachtgebied(en) vallen waarvoor aanbieder zich heeft ingeschreven. Dit ter voorkoming van het selectief accepteren van indicaties.
11.	Daar waar een andere gecontracteerde aanbieder de gevraagde ondersteuning passender kan bieden, verwijst aanbieder de cliënt zo spoedig mogelijk door naar deze aanbieder. Aanbieder blijft verantwoordelijk tot dat de cliënt is overgedragen aan een andere aanbieder.
12.	Indien de aanbieder in uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de aanbieder onvoldoende is of bij zwaarwegende redenen) niet kan voldoen aan de acceptatieplicht, dan meldt de aanbieder dat binnen drie 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 ondersteuning.
13.	Bij aanvang van de ondersteuning stelt de aanbieder de volgende informatie, in begrijpelijke taal en kosteloos, ter beschikking aan de cliënt: • Informatie inzake de wijze van uitvoering van de ondersteuning; • Procedure inzake het afzeggen van de ondersteuning (tijdig afzeggen van afspraken); • Procedure inzake het weigeren en stopzetten van de ondersteuning naar aanleiding van ongewenst gedrag van de cliënt; • Een klachtenprocedure die voldoet aan de artikelen 13 tot en met 17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
14.	Na verzending van de leveringsopdracht (301 bericht) door de gemeente: • Neemt aanbieder binnen twee werkdagen telefonisch contact op met de cliënt. • Heeft aanbieder binnen zeven werkdagen het een intakegesprek met de cliënt. • Start aanbieder met de ondersteuning uiterlijk binnen tien werkdagen of op een moment dat in overleg en met goedkeuring van de cliënt is afgesproken. De aanbieder stelt de gemeente hiervan in kennis door een 305-bericht. Indien de maximale termijn van tien werkdagen wordt overschreden stelt aanbieder, gemeente en cliënt op de hoogte. • Stelt aanbieder binnen zes weken een leveringsplan op. Het 301 bericht via iWmo geldt als startpunt voor de genoemde termijnen.
15.	Aanbieder signaleert veranderingen in de situatie van de cliënt en/of zijn omgeving/sociale netwerk met mogelijk gevolgen voor de mate van de inzet voor de cliënt. Aanbieder bespreekt deze veranderingen in de situatie 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. Gemeente neemt het uiteindelijke besluit over eventuele aanpassing van de inzet.
16.	Aanbieder zoekt actief naar mogelijkheden om ondersteuning af te schalen. Dat wil zeggen bijvoorbeeld door inzet van voorzieningen uit het voorliggend veld, vrijwilligers en eigen netwerk van de cliënt.
17.	Aanbieder draagt zorg voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning. Daar waar hapering of stagnatie optreedt meldt de aanbieder dit bij gemeente en vindt waar nodig afstemming plaats tussen gemeente en aanbieder. Aanbieder heeft dan de verantwoordelijkheid om het proces weer op gang te brengen.
18.	Een cliënt kan, in afstemming met de betrokken consulent en aanbieders, 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 draagt terstond, maar uiterlijk binnen één week na de overdracht het dossier van de

	cliënt compleet en kosteloos over aan de nieuwe aanbieder en neemt daarbij de privacywetgeving in acht.
19.	Indien de looptijd van de leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe leveringsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed. Tevens wordt ondersteuning die wordt ingezet voordat een leveringsopdracht is verstrekt niet vergoed. <u>Indien de looptijd van de leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe leveringsopdracht, wordt de ondersteuning niet vergoed. Tevens wordt ondersteuning die wordt ingezet voordat een leveringsopdracht is verstrekt niet vergoed. Uitzondering hierop kan enkel met een schriftelijke bevestiging van de Wmo-consulent.</u>
20.	Aanbieder neemt doeltreffende maatregelen om no show (onverwachte afwezigheid van de cliënt) te voorkomen en richt het werkproces zo in dat bij afmeldingen de planning tijdig wordt aangepast. Bij afmeldingen korter dan 24 uur van tevoren, en als aanpassing van de planning niet mogelijk is, wordt maximaal twee keer per cliënt per kalenderjaar één uur no show vergoed.
21.	In geval van no show wordt van aanbieders verwacht dat zij stappen ondernemen om te achterhalen wat er aan de hand is, zoals contact met de mantelzorger en/of de burens.
22.	Van aanbieders wordt verwacht dat zij een gesprek aangaan met de cliënt waarbij twee keer no-show is voorgevallen. Achterhaald dient te worden wat hier de aanleiding van was en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Indien bij een cliënt voor de derde keer in één kalenderjaar sprake is van no show, neemt de aanbieder contact op met de gemeente. De frequentie van no show en de getroffen maatregelen om dit te beperken, worden besproken met de gemeente.
Leveringsplan	
23.	De cliënt bepaalt samen met de gemeente in het gespreksverslag welke doelen behaald dienen te worden behaald, het "wat". Aanbieder bepaalt met cliënt in het leveringsplan "hoe" de doelen behaald worden. <u>In overleg kunnen de doelen gedeeld worden met de aanbieder indien de zorg moet worden ingezet voordat de beschikking/toekenning ontvangen is door inwoner /zorgaanbieder.</u>
24.	Aanbieder maakt met de cliënt duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning, vastgelegd in een leveringsplan. De basis voor dit leveringsplan zijn de doelen die opgesteld zijn tussen gemeente en cliënt. Dit leveringsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen: • Het leveringsplan wordt samen met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger opgesteld en aan de cliënt verstrekt. De cliënt kan zich daarbij laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand uit zijn/haar netwerk. • Het leveringsplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke ondersteuning de cliënt ontvangt en op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn/haar dag- en weekprogramma) gedurende de afgesproken looptijd. In overleg met de cliënt kan hiervan worden afgeweken. • Het leveringsplan beschrijft hoe aan de doelen wordt gewerkt en welke activiteiten en/of diensten worden ingezet om deze te behalen. • Indien van toepassing, beschrijft het Leveringsplan hoe het netwerk van de cliënt, algemene voorzieningen en/of andere informele hulp (sociale basis) een actieve rol spelen in het ondersteuningsproces. • Het leveringsplan beschrijft hoe de ondersteuning wordt afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het netwerk van de cliënt daarbij waar mogelijk wordt betrokken.

	• Het leveringsplan beschrijft wanneer er geëvalueerd wordt. Eventuele bijstellingen en veranderingen in het leveringsplan worden schriftelijk vastgelegd. • Indien delen van de ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de aanbieder, wordt dit in het leveringsplan vermeld. • De aanbieder borgt dat de cliënt of diens gemachtigde/verantwoordelijke akkoord is met het leveringsplan, door middel van ondertekening of accordering. • Als er geen overeenstemming is, legt de aanbieder dit vast in het leveringsplan.
25.	Aanbieder maakt met de cliënt afspraken over de uitvoering van het leveringsplan en daarin is geborgd dat feestdagen geen belemmering zijn voor de uitvoering van het leveringsplan.
26.	Aanbieder evalueert ten minste één keer per jaar het Leveringsplan, de voortgang van de ondersteuning en de mate waarin de benoemde doelen zijn behaald dan wel geborgd met cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Het leveringsplan is de basis voor de evaluatie. Aanbieder geeft bij gemeente aan indien het passender is bij de situatie en behoefte van de cliënt om een hogere/lagere frequentie van de ondersteuning te hanteren en/of een consultant van Samen Doen aan te laten sluiten bij het gesprek.
27.	Het leveringsplan is op elk moment opvraagbaar door de gemeente, met inachtneming van wet- en regelgeving over gegevensuitwisseling en -bescherming.
Beëindiging ondersteuning	
28.	Aanbieder beëindigt de ondersteuning: • Indien in overleg met de cliënt is besloten dat de ondersteuning niet langer (volledig) noodzakelijk is. • Vanaf moment dat de leveringsopdracht van desbetreffende cliënt is verlopen; • Vanaf het moment dat cliënt geen ingezetene meer is van de gemeente; • Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de cliënt; • Wanneer de cliënt is overleden; • Op grond van zwaarwegende redenen en na toestemming van de gemeente; • Als cliënt de ondersteuning ontvangt vanuit andere wetgeving (bijvoorbeeld Wlz of Zvw).
29.	Zwaarwegende redenen kunnen zijn: • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie van de cliënt; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die ondersteuning verleent; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder. Aanbieder doorloopt bij een verzoek tot beëindiging om zwaarwegende redenen de volgende stappen: • Aanbieder voert minimaal twee gesprekken met de cliënt over de redenen die voor Aanbieder aanleiding zijn tot het voornemen de ondersteuning te beëindigen. Bij het tweede gesprek is een consultant van Samen Doen aanwezig; • Aanbieder legt de verslagen van deze gesprekken vast in het dossier, tezamen met de gemaakte afspraken; • Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, stuurt aanbieder een eerste schriftelijke waarschuwing aan cliënt. Een kopie wordt opgenomen in het dossier;

	Mochten de gemaakte afspraken weer niet worden nagekomen, stuurt aanbieder een tweede schriftelijke waarschuwing aan cliënt. Ook hiervan wordt een kopie opgenomen in het dossier. Als de verwachting is dat het beëindigen van de ondersteuning onvermijdelijk is, doet aanbieder melding bij de gemeente. De melding wordt ondertekend door de verantwoordelijke leidinggevende en is voorzien van de gespreksverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken en een kopie van de eerste en tweede waarschuwing. Het is aan de gemeente om te beoordelen of er een zwaarwegende reden bestaat.
30.	Aan het einde van de leveringsopdracht stelt de aanbieder in samenspraak met cliënt een eindrapportage op. In de eindrapportage legt de aanbieder de reden(en) van beëindiging vast, beschrijft op welke wijze ondersteuning is geboden en evalueert de behaalde resultaten in relatie tot de gestelde doelen vanuit het leveringsplan. De eindrapportage wordt ondertekend door cliënt en aanbieder en is binnen twee weken <u>na einde van de leveringsopdracht</u> in bezit van de gemeente. In geval van een wijziging van aanbieder vindt daarnaast een warme overdracht plaats.
31.	Indien de situatie van cliënt vóór afloop van de gestelde termijn verandert of als vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een algemene voorziening) waardoor de inzet van de ondersteuning niet langer noodzakelijk is, kan de gemeente eenzijdig de leveringsopdracht voor het aanbieden van de ondersteuning beëindigen.
32.	Als aanbieder inschat dat een cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning op grond van een andere wet, en deze ondersteuning nodig is om tot een oplossing van de ondersteuningsvraag van de cliënt te komen, begeleidt aanbieder de Cliënt bij het aanvragen hiervan of spreekt zij met de reeds betrokken partij af dat de aanbieder hierin begeleidt.
Vervoer dagbesteding (basis en plus)	
33.	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.
34.	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.
35.	De aanbieder mag meerdere cliënten vervoeren per rit, waarbij de totale reis voor de cliënt niet langer mag duren dan 45 minuten.
36.	Kwaliteitseisen chauffeur: - 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. Kwaliteitseisen van het motorrijtuig: - heeft als hoofdfunctie het vervoer van personen over de openbare weg; - voldoet aan alle wettelijke toelatingseisen; - is voorzien van een geldig Nederlands kenteken.
37.	De vervoerder beschikt over een ongeval- en inzittendenverzekering.
Kwaliteit	

38.	De kwaliteitseisen die staan beschreven in het Landelijke toetsingskader Wmo (Landelijk-toetsingskader-Wmo-toezicht.pdf) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit programma van eisen wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit PvE.																																			
39.	De aanbieder borgt dat de dienstverlening uitgaat van het gedachtegoed positieve gezondheid.																																			
40.	Aanbieder en indien van toepassing onderaannemers en/of samenwerkende partijen werken mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geven opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen. Aanbieder dient de gemeente over de aanbevelingen te informeren en dient concreet aan te geven indien aanbevelingen de ondersteuning aan de cliënten van de gemeente raakt.																																			
41.	De mogelijkheid dient te bestaan dat cliënt bij ontevredenheid over de begeleider (schriftelijke klacht) binnen een termijn van vier weken een andere begeleider van dezelfde aanbieder toegewezen krijgt. Deze mogelijkheid kan aanbieder een cliënt alleen onthouden als de redenen voor de cliënt om te vragen om een andere begeleider onredelijk worden geacht of dit gelet op de problematiek van cliënt en in overleg met gemeente door aanbieder onwenselijk wordt geacht. Komen aanbieder en cliënt binnen vier weken niet tot overeenstemming dan bemiddelt de gemeente.																																			
42.	De gemeente meet, door een externe onafhankelijke partij, de tevredenheid van cliënten middels een cliënt-ervaringsonderzoek. Dit onderzoek gaat niet diepgaand in op de ondersteuning door de aanbieder, maar gaat over de algehele ervaringen van de cliënt met de toegang, de gemeente en eventueel de aanbieder. Indien nodig bespreekt de gemeente de uitkomsten hiervan met aanbieder.																																			
43.	De aanbieder voert minimaal één keer per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit en communiceert de uitslag hiervan met de gemeente. Dit onderzoek dient te gaan over de tevredenheid met de dienstverlening van de aanbieder.																																			
Personeel en vrijwilligers																																				
44.	De ondersteuning op grond van de Wmo 2015 wordt verleend door een medewerker die beschikt over een afgeronde en voor de ondersteuning relevante zorg gerelateerde beroepsopleiding. Onderstaande 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 45. <table><tr><th></th><th>MBO 2</th><th>MBO 3</th><th>MBO 4</th><th>HBO</th></tr><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 %</td><td>40 %</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></table>		MBO 2	MBO 3	MBO 4	HBO	Individuele begeleiding basis		15%	75 %	10 %	Individuele begeleiding plus			60 %	40 %	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 %	40 %																																
Dagbesteding basis	5 %	40 %	45 %	10 %																																
Dagbesteding plus	5 %	10 %	70 %	15 %																																
Beschermd Thuis			60 %	40 %																																
Kortdurend verblijf		40 %	50 %	10 %																																
45.	Aanvullende inzet van medewerkers bij dagbesteding op Mbo-niveau 2 is slechts mogelijk in de volgende situaties: • 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. • De inzet van ervaringsdeskundige is onder supervisie van een medewerker met minimaal mbo niveau 4.																																			

46.	Levering geschiedt door inzet van gekwalificeerde medewerkers en – voor zover van toepassing - op basis van een voor aanbieder geldende CAO.
47.	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.
48.	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 aanbieder werkzaam zijn, dient de VOG periodiek opnieuw aangevraagd te worden. Indien er aanleiding toe is kan de gemeente de aanbieder verzoeken voor een specifieke medewerker een nieuwe VOG aan te vragen.
49.	De aanbieder zet mbo-/hbo (zorggerelateerde) geschoolde medewerkers in, die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder het zorgplan.
50.	Aanbieder garandeert dat al het personeel (in dienst, ingehuurd, ZZP'er, vrijwilliger en stagiaire) met cliëntcontact: • Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (zie eis 46 en 47); • Beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde ondersteuning uit te voeren (zie eis 48); • Een getekende geheimhoudingsverklaring indient; • De Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; • Zich kan legitimeren als medewerker van aanbieder; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; • De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; • Binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid, bevoegdheid en opdracht blijft.
51.	Aanbieder beperkt voor de cliënt zoveel mogelijk het aantal wisselingen van medewerkers die ondersteuning leveren.
52.	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.
53.	Indien de 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 Wmo-consulent als de cliënt. Dit om de eventuele wijziging van aanbieder te bespreken.
54.	Aanbieder draagt zorg voor gelijkwaardige vervanging bij (langdurige) afwezigheid van de werknemer, bijvoorbeeld door verlof of ziekte.
55.	Aanbieder voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden en past de relevante cao's toe. Aanbieder kiest ten behoeve van het realiseren van één werkgever, gelet op zijn taken en de werkingssfeer-bepaling in de cao's, een passende cao. Dit betekent niet dat cao's geharmoniseerd moeten worden, maar dat er één dominante cao is.
Inzet onderaannemers (zie definitie begrippenlijst)	
56.	Inzet van onderaannemers is alleen toegestaan indien de gemeente hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. De ondersteuning die is geleverd door een onderaannemer waarvoor deze toestemming ontbreekt, kan niet in rekening worden gebracht bij gemeente. Voor de volledigheid: dit geldt dus ook voor nieuwe coöperatieleden.
57.	Aanbieder (de hoofdaannemer) blijft bij de inschakeling van een onderaannemer te allen tijde hoofdevaardelijk en aansprakelijk voor (de kwaliteit van) de ondersteuning. Dit betekent in ieder geval dat de aanbieder kwalitatief goed toezicht houdt op de activiteiten van onderaannemer(s).
58.	Bij het inzetten van onderaannemer zal aanbieder de onderaannemer een realistisch en marktconform tarief betalen. Het moet voor een onderaannemer in ieder geval mogelijk zijn om

	haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.
Samenwerking met andere professionals	
59.	De gecontracteerde aanbieders zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes: • Het belang van de cliënten staat voorop in de samenwerking; • In de samenwerking ligt de focus op het in het leveringsplan geformuleerde doel. Dit overstijgt de eigen belangen van de aanbieder; • Aanbieders verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden. • Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan aanbieders proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een oplossing.
60.	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.
61.	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.
Samenwerking en communicatie met gemeente	
62.	De aanbieder wijst één accountmanager aan als aanspreekpunt voor de gemeente en verantwoordelijke voor de naleving van de overeenkomst. Bij wisseling zorgt de aanbieder voor tijdige overdracht en informeert de gemeente uiterlijk binnen twee weken.
63.	Eens per jaar (of zoveel vaker als wenselijk is) heeft de gemeente contactmomenten met de aanbieder. 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 kijkt de gemeente naar de behaalde resultaten, contractuele vereisten, voorwaarden, financiën en kwaliteit.
64.	Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door de gemeente.
65.	Gemeente heeft het recht om van aanbieder informatie (zoals opleidingseisen) op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. De gemeente gaat hiermee terughoudend om.
66.	Aanbieder is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de levering van de ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de gemeente terstond van die omstandigheden per e-mail in kennis te stellen. Hierbij geeft aanbieder de gemeente inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
67.	Gemeente heeft het recht om, bij gerede twijfel, een extern (accountants)onderzoek in te stellen. De continuïteit van de ondersteuning wordt in ieder geval beschouwd als risicovol indien: a. er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves; en/of b. er gedurende de laatste drie jaar sprake is (geweest) van materiële negatieve exploitatieresultaten; en/of c. er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.
68.	De gemeente monitort in ieder geval op de volgende onderdelen. Indien de gemeente dit nodig acht, levert de aanbieder de gevraagde informatie aan: • Het aantal cliënten per kwartaal op de wachtlijst;

	Klachten (overzicht van gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten van de afhandeling, inclusief termijnen). De periode tussen het toewijzen van zorg (301 bericht) en de start van de zorg (305 bericht) geldt voor gemeente als wachtlijst (de toegestane termijn conform eis 13 telt niet mee voor de wachtlijst-tijd).
69.	De gemeente heeft de intentie om te werken met een beschikbaarheidstool. Deelname daaraan en het actueel houden van de gegevens is verplicht voor de aanbieder.
Meldplichten	
70.	<u>Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</u> Aanbieder hanteert een meldcode conform de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikelen 2 t/m 6). Aanbieder bevordert het gebruik van de meldcode onder medewerkers en wijst minimaal één aandachtsfunctionaris aan. Deze is aanspreekpunt voor zorg- en veiligheidspartners. en participeert in het gemeentelijk ontwikkelplan huiselijk geweld. <u>Calamiteiten en geweldsincidenten</u> Aanbieder is bekend en handelt conform de calamiteitenprotocollen van de GGD IJsselland. Meldingen aan de gemeente vinden zo snel mogelijk plaats, uiterlijk binnen twee werkdagen, met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de cliënt waar deze is signaleerd. <u>Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)</u> Aanbieder meldt signalen van fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of ongewenste werkwijzen bij het LMZ van de NZa
71.	Aanbieder stelt gemeente binnen drie (3) werkdagen op de hoogte van: - Meldingen van aanbieder bij de Autoriteit Persoonsgegevens; - Meldingen van aanbieder bij Wmo toezicht; - Elk onderzoek dat door een derde (zoals toezichthouder van andere gemeenten, Justitie, Belastingdienst) wordt gestart naar aanbieder; - Feiten en omstandigheden waarbij sprake is/zal zijn van maatschappelijke onrust en/of media-aandacht; - Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de overeenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de overeenkomst zouden kunnen leiden.
Beschermd Thuis (deze eisen zijn alleen van toepassing op het product Beschermd Thuis)	
72.	De maximale totale looptijd van de indicatie 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.
73.	Cliënten ontvangen 1 tot 10 uur structurele begeleiding per week, afhankelijk van hun specifieke behoefte.
74.	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.
75.	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.

76.	Cliënten kunnen gebruikmaken van een 24-uurs- bereikbaarheidsdienst. Zij kunnen telefonisch contact leggen met een begeleider. Het telefoonnummer van de bereikbaarheidsdienst is bekend en te allen tijde bereikbaar voor de cliënten.
77.	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.
78.	Maandelijks rapporteert de aanbieder aan de betrokken Wmo-consulent van de gemeente hoe vaak door de cliënt gebruik is gemaakt van de telefonische bereikbaarheidsdienst.