

Bijlage 5 – Programma van Eisen [v1.1 n.a.v. Nvi](#)

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. **Cliënt:** een inwoner van de gemeente Ommen die cliënt is als bedoeld in art. 1.1.1 Wmo; Ontvanger van de Zorg;
3. **Leveringsopdracht:** de nadere overeenkomst waarmee gemeente aan aanbieder opdracht geeft voor het leveren van de ondersteuning aan de cliënt;
4. **Samen Doen:** het team van consultants van de gemeente voor het bepalen van de toegang tot de ondersteuning zoals in de Wmo bedoeld;
5. **(Raam)overeenkomst:** de overeenkomst tussen gemeente en aanbieder;
6. **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.
7. **Gemeente:** de gemeente Ommen;
8. **Aanbieder:** de gecontracteerde zorgaanbieder;
9. **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. 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 handelt bij de uitvoering van de opdracht in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en van toepassing zijnde cao's.
Ondersteuning	
8.	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.
9.	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/>

10.	Aanbieder heeft een zorgplicht en een acceptatieplicht. 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.
11.	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).
12.	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. Het 301 bericht via iWmo geldt als startpunt voor de genoemde termijnen.
13.	Aanbieder draagt zorg voor dat de cliënt optimaal wordt ondersteund bij het zoveel mogelijk behouden en waar mogelijk vergroten van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie.
14.	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.
15.	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.
16.	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.
17.	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.
18.	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.
19.	De aanbieder stemt op basis van de beschikking en het gespreksverslag (op te vragen bij de cliënt) de werkzaamheden af met de cliënt. De afspraken inzake de ondersteuning worden door de aanbieder vastgelegd en dienen toegankelijk te zijn voor de inwoner, fysiek en/of digitaal.

	Tevens dient het op elk moment opvraagbaar te zijn voor de gemeente, met inachtneming van wet- en regelgeving over gegevensuitwisseling en -bescherming.
20.	Aanbieder evalueert de gemaakte afspraken minimaal één keer per jaar met cliënt. De wijzigingen op de gemaakte afspraken worden vastgelegd door de aanbieder.
21.	De aanbieder voert minimaal één keer per twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De aanbieder communiceert de uitslag hiervan inclusief eventuele verbeterplannen met de gemeente. Het onderzoek dient te gaan over de tevredenheid met de dienstverlening van de aanbieder.
22.	<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 met 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
Inzet onderaannemers (zie definitie begrippenlijst)	
23.	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.
24.	Aanbieder (de hoofdaannemer) blijft bij de inschakeling van een onderaannemer te allen tijde hoofdevaarwoordelijk 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).
Beëindiging ondersteuning	
25.	Aanbieder beëindigt de ondersteuning: • Vanaf het moment dat cliënt geen ingezetene meer is van de gemeente; • Als cliënt de ondersteuning ontvangt vanuit andere wetgeving (bijvoorbeeld Wlz of Zvw). • 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; • 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.
26.	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 consulent 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.
27.	Als de cliënt is overleden wordt de ondersteuning in het huishouden voor de huisgenoot (indien aanwezig) voor maximaal vier weken gecontinueerd door aanbieder. In deze vier weken wordt door de gemeente bekeken of de ondersteuning gecontinueerd dient te worden.
28.	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, waarbij de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd.
29.	In het geval een cliënt wisselt van aanbieder geldt dat de huidige aanbieder een 307 bericht (stopbericht) stuurt aan de gemeente met de juiste code/uitleg, bijvoorbeeld eenzijdige stopzetting van cliënt. De cliënt neemt de initiële indicatie van de aanbieder mee naar de nieuwe aanbieder. De nieuwe aanbieder verstuurt een 315 bericht naar de gemeente
Personeel	
30.	Wanneer één of meer van de huidige aanbieders naar aanleiding van deze inkoopprocedure niet meer is gecontracteerd, dienen de gegunde aanbieders met deze partij(en) in overleg te treden over de overname van het betrokken personeel. Dit conform artikel 2.6.5 van de Wmo.
31.	Opdrachtnemer garandeert dat al het personeel met cliëntcontact: - Beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG mag, bij het vastleggen van het personeelsdossier, niet ouder zijn dan drie maanden. Indien medewerkers langer dan drie jaar bij 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; - Vertrouwelijke informatie over de cliënt geheimhoudt. De aanbieder heeft dit schriftelijk geborgd met het personeel via een geheimhoudingsverklaring of een andere passende regeling; - De Nederlandse taal beheerst in woord op A2 niveau; - Zich kan legitimeren als medewerker van aanbieder.
32.	De uiteindelijke kwaliteit wordt in sterke mate bepaald door (de competenties van) het personeel die de daadwerkelijke ondersteuning leveren. Het personeel in ieder geval te beschikken over de volgende basiscompetenties:

	• Schoonmaakvaardigheden; • Ordelijk en hygiënisch werken; • Een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; • Beschikken over sociale en communicatieve vaardigheden; • Kunnen signaleren en melding maken van bijzonderheden, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de cliënt; • Stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt; • Respecteren de culturele achtergrond, geloofsovertuiging en/ of leefwijze van de cliënt.
33.	Aanbieder streeft ernaar de cliënt een vaste medewerker toe te wijzen. Ten aanzien van vervanging van de vaste medewerker, geldt: • Bij uitzondering kan de cliënt in overleg een andere medewerker toegewezen krijgen. • Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt aanbieder zorg voor gelijkwaardige vervanging. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt en is vervanging altijd in overleg met de cliënt.
34.	Aanbieder draagt er zorg voor dat vervangende medewerkers, inclusief vakantiemedewerkers, voldoende zijn ingewerkt en worden begeleid. Aanbieder dient er naar te streven om een reeds bekende medewerker in te zetten bij de cliënt en vooraf dient het bij de cliënt helder te zijn wanneer de vervangende medewerker komt.
Samenwerking en communicatie met gemeente	
35.	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.
36.	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.
37.	Gemeente heeft het recht om van aanbieder informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van de overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de ondersteuning. Gemeente gaat hiermee terughoudend om en neemt uiteraard de AVG regels in acht.
38.	Aanbieder verstrekt één keer per jaar digitaal (uiterlijk in februari) de volgende managementrapportage aan bij de gemeente: 1) Overzicht gegronde en ongegronde klachten, meldingen met toelichting, acties en resultaten afhandeling; 2) Overzicht calamiteiten/incidenten met toelichting, acties en resultaten afhandeling; 3) Indien sprake is geweest van een cliëntstevredenheidsonderzoek de algemene kwaliteit en resultaten; 4) Oorzaken en ondernomen acties m.b.t. overschrijden van de termijn tussen toekenning en aanvang van de ondersteuning; De inhoud van de managementrapportage kan met wederzijds goedvinden gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.
39.	Na oplevering van de managementrapportage kan, op verzoek van de gemeente, een overleg plaatsvinden. Dit overleg kan leiden tot aanvullende werkafspraken in het kader van de overeenkomst.
40.	Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door de gemeente.