

Bijlage 7 – Pakket van eisen

1. Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 verplicht gemeenten om inwoners te helpen met het vergroten van hun zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij. Het doel is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. De gemeente onderzoekt wat een inwoner zelf kan, wat het netwerk van de inwoner kan doen en wat opgelost kan worden door algemene of voorliggende voorzieningen. Op basis van dit onderzoek wordt bepaald welke hulp nodig is. Deze opdracht betreft de begeleiding wanneer is gebleken dat professionele hulp noodzakelijk is. Kort gezegd gaat om het om door de gemeente geïndiceerde begeleiding (thuisondersteuning, dagondersteuning of kortdurend verblijf).

1.1. Doel en doelgroep

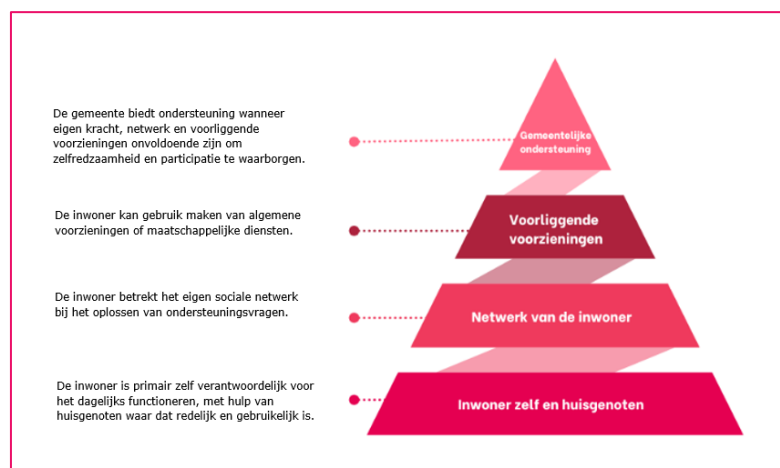
1.1.1 Doel

Het doel van de ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) is om inwoners in staat te stellen zo zelfstandig mogelijk te functioneren en mee te doen in de samenleving, wanneer zij daarin worden beperkt door lichamelijke, psychische, verstandelijke of sociale problemen. De ondersteuning is erop gericht dat een inwoner zelfredzaam blijft of weer wordt, zo lang mogelijk thuis kan wonen in een veilige en stabiele situatie, kan participeren in het dagelijks leven en in sociale verbanden, en zoveel mogelijk op eigen kracht de regie houdt over het eigen leven.

De inwoner is zelf verantwoordelijk voor het organiseren van het dagelijks leven, eventueel met hulp van eigen netwerk. Wanneer de inwoner door lichamelijke psychische, verstandelijke of sociale beperkingen onvoldoende zelfredzaam is en ondersteuning nodig heeft bij het aanbrengen van structuur, het voeren van regie of het participeren in de samenleving, kan er vanuit de Wmo ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening worden geboden. Er wordt pas een maatwerkvoorziening geïndiceerd als het niet mogelijk is om de beperkingen voldoende te compenseren doormiddel van eigen kracht, gebruikelijke hulp, het sociale netwerk of algemene voorliggende voorzieningen. Hierbij is het onderzoek van de gemeente, op basis van de wet- en regelgeving en de lokale verordening en beleidsregels, leidend.

1.1.2 Doelgroep

Begeleiding is bedoeld voor inwoners van 18 jaar en ouder die niet primair zijn aangewezen op de zorg vanuit de Zorgverzekeringsweg (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz) en bij wie sprake is van een structurele ondersteuningsbehoefte op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.



1.2 De Heerenveense werkwijze van melding tot beschikking

In de gemeente Heerenveen zijn de meitinkers verantwoordelijk voor het ondersteunen van inwoners bij vragen over wonen, welzijn en zorg. Elke wijk en elk dorp heeft een vaste meitinker die persoonlijk contact legt met inwoners en samen met hen zoekt naar passende oplossingen. Inwoners kunnen contact opnemen met hun lokale meitinker via het webformulier, telefoon of e-mail. De contactgegevens van de meitinkers zijn te vinden op de website van de gemeente Heerenveen.

Zoals eerder beschreven ligt de primaire verantwoordelijkheid bij de inwoner zelf. Wanneer het een inwoner niet lukt om zonder ondersteuning zelfredzaam te blijven, zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen in een veilige en stabiele situatie, te participeren in het dagelijks leven en in sociale verbanden, en zoveel mogelijk op eigen kracht de regie over het eigen leven te behouden, onderzoekt de meitinker samen met de inwoner welke oplossingen mogelijk zijn. Voordat er een gemeentelijke voorziening ingezet wordt, kijken meitinker en inwoner eerst of er een andere oplossing mogelijk is. Van het gesprek maakt de meitinker een gespreksverslag. Daarin is ook opgenomen welk arrangement ingezet kan worden om de problemen of beperkingen zoveel mogelijk te verminderen of op te lossen zodat de inwoner zelfstandig kan (blijven) wonen en kan participeren in de maatschappij. Onderdeel van het arrangement kan een Wmo-maatwerkvoorziening zijn.

De inwoner kan het bovengenoemde gespreksverslag verbeteren of aanvullen. Door een handtekening te zetten vraagt de inwoner de maatwerkvoorziening aan. Hierna wordt een beschikking richting de inwoner afgegeven waarin de resultaten van het onderzoek zijn vastgelegd. Deze beschikking bevestigt de bevindingen van de meitinker en geeft aan welke vorm van ondersteuning (zorg in natura of PGB) de inwoner kan ontvangen. De beschikking wordt verstrekt aan de inwoner, waarin de vorm, duur en het aantal minuten, uren of dagdelen (afhankelijk van het soort ondersteuning) van de toegekende ondersteuning worden beschreven. Indien de inwoner het niet eens is met de inhoud van de beschikking, kan deze binnen de gestelde termijn bezwaar aantekenen.

1.3 Opgave: van professionele ondersteuning naar gezondheid en preventie

De gemeente wil de komende jaren meer inzetten op preventie en het tijdig signaleren van problemen, waardoor we met elkaar de inzet van zwaardere ondersteuning kunnen terugdringen. Dit betekent dat, daar waar mogelijk, de inzet vanuit de meer specialistische ondersteuning (intensief) wordt afgeschaald naar de reguliere ondersteuning (basis) en indien het mogelijk is naar een algemene of een voorliggende voorziening. Indien blijkt dat, voor een beperkte periode, toch inzet vanuit gespecialiseerde ondersteuning noodzakelijk is, maken wij dit mogelijk. De behoefte aan ondersteuning voor de inwoner met een ondersteuningsvraag is leidend, niet het aanbod of de instelling.

In het dagelijks leven van inwoners staan niet hun beperkingen centraal, maar hun mogelijkheden en wensen. Wij streven naar inclusie en normalisatie. Dat betekent dat kwetsbare inwoners zo normaal mogelijk kunnen functioneren binnen het gezin, op school, op het werk of met leeftijdsgenoten, en zoveel mogelijk deelnemen aan activiteiten binnen het reguliere aanbod, zoals welzijnsactiviteiten, verenigingen en sportclubs. Dit vraagt om acceptatie en openheid van andere inwoners en om toegankelijkheid en een uitnodigende houding van organisaties en zorgaanbieders. De ondersteuning vanuit de Wmo is hieraan dienstbaar. Ook de gecontracteerde zorgaanbieders hebben hierin een verantwoordelijkheid. Van de gecontracteerde zorgaanbieders wordt dan ook verwacht dat zij hun expertise en deskundigheid delen met partijen in het voorliggend veld en hiermee het eigen organisatiebelang overstijgen. Dit versterkt de samenwerking en onderlinge verbinding en maakt het mogelijk om

ondersteuning af te schalen en over te dragen naar lichtere voorzieningen. Daarom is het wenselijk dat ondersteuning zoveel mogelijk plaatsvindt dicht bij de inwoner, in de eigen buurt, wijk of het eigen dorp.

1.4 Innovatie

Vanuit het vertrouwen in de deskundigheid en professionaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders staat de gemeente open voor vernieuwing en innovatie in zowel voorliggende als maatwerkgerichte ondersteuning. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan de inzet van technologische oplossingen zoals domotica en beeldzorg, evenals andere innovatieve vormen van ondersteuning die bijdragen aan zelfredzaamheid, participatie en kwaliteit van leven.

Samen met de gecontracteerde zorgaanbieders wil de gemeente de komende jaren actief en gezamenlijk werken aan innovatie, waarbij wordt ingezet op het verder ontwikkelen, combineren en versterken van voorliggende oplossingen en maatwerkvoorzieningen. Dit met als doel de ondersteuning doelmatig, toekomstbestendig en passend bij de behoeften van inwoners vorm te geven.

2. Perceelindeling

De opdracht is verdeeld in vier percelen en acht producten. Zorgaanbieders kunnen inschrijven op één of meerdere producten en kunnen één of meer producten gegund krijgen. U kunt uw interesse kenbaar maken op het inschrijfbblad. De percelen worden hieronder verder toegelicht.

2.1 Productcodes

	Percelen	Producten	Code iWmo	Optie vervoer
1.	Thuisondersteuning (TO)	TO basis	02A03	n.v.t.
		TO intensief	02A05	n.v.t.
2.	Dagondersteuning (DO)	DO basis	07A11	Inclusief of exclusief
		DO intensief	07A16	Inclusief of exclusief
3.	Dagondersteuning langdurig (DOL)	DOL arbeidsma- tig	07A15	Inclusief of exclusief
		DOL educatief	07A03	Inclusief of exclusief
4.	Kortdurende Verblijfsondersteuning (KDV)	KDV met DO	04A06	n.v.t.
		KDV zonder DO	04A08	n.v.t.

2.2 Productomschrijvingen

1. <u>Thuisondersteuning (TO)</u>
De cliënt wordt zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de cliënt in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren, de financiën en huisvesting op orde te houden, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en/of maatschappelijk te participeren. Om dit te realiseren wordt thuis ondersteuning geboden bij: ▪ Het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, zingeving, persoonlijk functioneren, wonen, financiën en administratie); ▪ Het invulling geven aan participatie in de samenleving; ▪ Het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de cliënt. Doelgroepen De ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met: ▪ een beperking als gevolg van het ouder worden; ▪ somatische aandoeningen en beperkingen; ▪ psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen; ▪ een verstandelijke aandoening of beperking; ▪ een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking. We onderscheiden twee intensiteiten van ondersteuning, gericht op cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoeften: basis en intensief.
Thuisondersteuning Basis
Lichte en middelzware ondersteuning. Is gericht op het stimuleren en behouden van de huidige situatie van zelfredzaamheid en participatie en op het voorkomen van achteruitgang daarin. ▪ Met de inzet van deze ondersteuning wordt: ▪ het uitvoeren van praktische vaardigheden en handelingen gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen; ▪ het aanbrengen van (dag)structuur en het voeren van regie gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen.

Toepassing hiervan vindt plaats wanneer sprake is van:

- minder (eenduidig) complexe ziektebeelden en resultaten: er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is), of;
- matig complexe ziektebeelden en resultaten: er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van de cliënt of cliënt is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handeling/vaardigheden of;
- meer ontwikkelmogelijkheden richting door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen t.b.v. participatie en zelfstandigheid met minder of zonder ondersteuning. Er is meer focus op trainen en coachen, waardoor gericht aan uitstroom wordt gewerkt.

De beperking c.q. problematiek van cliënt is niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de cliënt. Van de ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform de gemeentelijke beschikking. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de zelfredzaamheid. Met als doel dat de cliënt zo veel als mogelijk zelfredzaam wordt en daardoor zo lang als mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen.

Aanvullende eisen

Thuisondersteuning, intensiteit basis:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal een Mbo 3 diploma (Sociaal Werk, Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg).¹

Thuisondersteuning Intensief

Net als bij basis ondersteuning wordt geoefend, ondersteund en overgenomen, maar zware ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden en multi- probleem situaties. Er is veelal sprake van langdurig tekortschietende zelfregie over het dagelijks leven. Nodig is over het algemeen methodische (traject)ondersteuning gericht op verbetering/ontwikkeling. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving. Ook is hierbij mogelijk sprake van intensief toezicht op het functioneren van de cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld om complicatie bij een ziekte te voorkomen.

Aanvullende eisen

Thuisondersteuning, intensiteit intensief:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma (Sociaal Werk, Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg) en heeft aantoonbaar Hbo werk- en denkniveau.²

2. Dagondersteuning (DO)

De cliënt wordt in groepsverband zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de zelfredzaamheid, participatie en regie, voor zover aanwezig en zo mogelijk, behouden

¹ De gemeente beschouwt mbo 3 voor thuisondersteuning basis als het benodigde kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn personeelsbestand en instroombeleid hierop inricht. De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat in een toekomstige aanbesteding de eis 'minimaal mbo 3' mogelijk zal worden vervangen door een meer specifieke eis gericht op mbo 3 als normniveau.

² De gemeente beschouwt mbo 4 voor thuisondersteuning intensief als het benodigde kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn personeelsbestand en instroombeleid hierop inricht. De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat in een toekomstige aanbesteding de eis 'minimaal mbo 4' mogelijk zal worden vervangen door een meer specifieke eis gericht op mbo 4 als normniveau.

blijft dan wel bevorderd wordt.

Om dit te realiseren wordt dagbesteding ingezet, die waar nodig/mogelijk bijdraagt aan:

- duurzaam sociaal contact/ontmoeting;
- eigen maken van creatieve werkzaamheden cq. bezigheden;
- de toeleiding naar vrijwillige werkzaamheden;
- het ontwikkelen en het behouden van (nieuwe) vaardigheden en interesses;
- structuur en veiligheid;
- ontlasting van mantelzorger(s).

De aard van de in te zetten dagondersteuning is afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de cliënt en kan zijn; verlichten van het sociaal isolement van de cliënt of diens mantelzorger of (re)creatieve dagondersteuning.

Doelgroepen

De ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Eten/drinken

In dit tarief is een vergoeding van het noodzakelijke drinken en eten - koffie, thee en/of een lichte lunch - verwerkt. Voor het opwaarderen van het eten, drinken en/of de lunch staat het de aanbieder vrij daar een vrijwillige vergoeding voor te vragen. Voor de cliënt dient, indien de aanbieder daartoe wenst over te gaan, dat dan wel duidelijk kenbaar te worden gemaakt.

We onderscheiden twee intensiteiten van dagondersteuning, gericht op cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoefte: basis en intensief.

Dagondersteuning Basis

Dagondersteuning Basis betreft lichte en middelzware ondersteuning bij het aanbrengen van structuur c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden eventueel (tijdelijk) taken overgenomen die de cliënten zelf niet meer kunnen en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd.

Ook kan gericht op door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen t.b.v. participatie worden getraind/gecoacht t.b.v. bijvoorbeeld verhoging belastbaarheid (qua werk), waardoor aan uitstroom (naar bijvoorbeeld een re-integratietraject) kan worden gewerkt.

Vanwege de beperkingen (fysiek en/of mentaal (lvb/verstandelijk)) is de cliënt (nog) niet in staat om deel te nemen aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag (werk/school of vrijetijdsbesteding). Het gedrag van de cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van de cliënt. Het ziektebeeld van de cliënt is minder tot matig complex, waardoor geen hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de cliënt.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een ondersteuningsplan met de daarin benoemde 'te

behalen resultaten'.

Aanvullende eisen

Dagondersteuning, intensiteit basis:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 3 diploma. De dagondersteuning wordt aangeboden in een groep waarbij gemiddeld genomen sprake is van 8 cliënten per begeleider.³
- Een dagdeel betreft 4 uren.

Dagondersteuning Intensief

Dagbesteding intensief is bedoeld voor de meest complexe situaties waarin sprake is van complexe problematiek/ziektebeelden. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, instabiele ziektebeelden en multiprobleem situaties. De zorgvraag op basis van ziektebeeld en/of beperkingen is leidend met de daarbij te behalen resultaten voor de ondersteuning. Doel is het voorkomen of vertragen van verergering van problematiek. Deze vorm van dagondersteuning biedt m.n. dagopvang met dagprogramma voor dagstructurering en (intensieve) ondersteuning en toezicht.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een ondersteuningsplan met de daarin benoemde 'te behalen resultaten'. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving.

Aanvullende eisen

Dagondersteuning, intensiteit intensief:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma (Sociaal Werk, Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg). De dagondersteuning wordt aangeboden in een groep waarbij gemiddeld genomen sprake is van 5 cliënten per begeleider.⁴
- Een dagdeel betreft 4 uren.

3. Vervoer regulier / vervoer rolstoel

Uitgangspunt is dat cliënten zelf of met hulp van hun netwerk (partner, verzorgers, familie, burens, vrienden) dan wel andere informele oplossingen naar de betreffende locatie komen. Het kan voorkomen dat de inwoner niet zelfstandig naar de maatwerkvoorziening kan reizen en hierbij vervoersondersteuning nodig heeft. Wanneer dit het geval is zal de gemeente dit opnemen in de beschikking aan de inwoner. De zorgaanbieder is vervolgens verplicht het vervoer te regelen c.q. zelf te verrichten. Er moet dus sprake zijn van een indicatie. Voor de betreffende zorgaanbieder betekent dit dat deze ervoor moet zorgen dat de inwoner vanaf het woonadres naar de locatie van de maatwerkvoorziening wordt vervoerd en vice versa.

Wij hebben hiervoor forfaitaire bedragen vastgesteld, gesplitst in regulier vervoer en rolstoelvervoer. Een inwoner kan alleen voor vervoer in aanmerking komen wanneer hij vervoersproblemen ondervindt om de maatwerkvoorziening dagondersteuning (basis of intensief) te bereiken.

Het onderdeel vervoer heeft uitsluitend betrekking op medisch noodzakelijke vervoer van en naar de maatwerkvoorziening, waarop de inwoner vanuit de Wmo aanspraak kan maken.

³ De gemeente beschouwt mbo 3 voor dagondersteuning basis als het benodigde kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn personeelsbestand en instroombelief hierop inricht. De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat in een toekomstige aanbesteding de eis 'minimaal mbo 3' mogelijk zal worden vervangen door een meer specifieke eis gericht op mbo 3 als normniveau.

⁴ De gemeente beschouwt mbo 4 voor dagondersteuning intensief als het benodigde kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn personeelsbestand en instroombelief hierop inricht. De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat in een toekomstige aanbesteding de eis 'minimaal mbo 4' mogelijk zal worden vervangen door een meer specifieke eis gericht op mbo 4 als normniveau.

Uitgangspunt bij het beoordelen van de 'medische noodzakelijkheid', is het gebrek aan zelfredzaamheid van de inwoner, maar ook bijvoorbeeld de afweging of de inwoner wel of niet zelfstandig met het openbaar vervoer kan reizen. Er wordt geen toezicht tijdens het in te zetten vervoer geïndiceerd. Aangenomen wordt dat het niveau van het vervoer (inclusief toezicht) van en naar de ondersteuning is aangepast aan de inwoners die worden vervoerd. De zorgaanbieder kan voor deze inwoner per aanwezigheidsdag, waarop vervoer van en naar de maatwerkvoorziening plaatsvindt, een forfaitaire vergoeding ontvangen.

Eisen aan de chauffeurs en voertuig

De gemeente vindt dat personen die de inwoners vervoeren aan de volgende voorwaarden moeten voldoen:

- in het bezit zijn van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;
- dat het voertuig verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) en inzittendenverzekering;
- affiniteit heeft met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;
- heeft (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt er voor dat deze veilig wordt vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;
- zorgt er voor dat de inwoner veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;
- bekend zijn met het omgaan van hulpmiddelen, zoals het opvouwen van een rollator;
- beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- beheerst actief de Nederlandse en passief de Friese taal;
- dat de inwoner op tijd wordt opgehaald en niet te lang onderweg is;
- is in het bezit van een VOG;
- het voertuig is veilig en schoon;
- het voertuig is rook- en huisdierenvrij, met uitzondering van een geleide hond.

4. Dagondersteuning Langdurig (DOL)

Het dagondersteuningsprogramma in groepsverband is gericht op educatie en/of (vrijblijvende) arbeidsmatige (maken van producten en leveren van diensten zonder of met beperkte productie-eisen) activiteiten voor inwoners die niet maatschappelijk kunnen participeren. Het programma is bedoeld voor inwoners met een langdurige of chronische stoornis en daarmee samenhangende beperkingen (onder meer participatie (sociale redzaamheid)). De dagondersteuning vindt overdag plaats, buiten de woonsituatie, in groepsverband.

Doelgroepen

De arbeidsmatige of educatieve ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- § een somatische aandoening, een psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoening, een verstandelijke beperking, een lichamelijke of zintuiglijke beperking.

Voor cliënten jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd wordt bij elke aanvraag eerst gekeken welk perspectief er is op (begeleid) werk. Daarbij wordt uiteraard gekeken naar de samenhang tussen de Participatiewet, de Wmo 2015 en de Jeugdwet (de zogenaamde 3Dgedachte).

Dagondersteuning langdurig legt de nadruk op de volgende accenten:

- Daarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesse van de inwoner);
- Activering gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan de mogelijkheden en interesse van de inwoner, waar onder handvaardigheid, expressie, beweging, belevingsactiviteiten;
- Activering, individueel belevingsgericht (belevingsgerichte ondersteuning op een eenvoudig niveau met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat.

Eten/drinken

In dit tarief is een vergoeding van het noodzakelijke drinken en eten - koffie, thee en/of een lichte lunch - verwerkt. Voor het opwaarderen van het eten, drinken en/of de lunch staat het de aanbieder vrij daar een vrijwillige vergoeding voor te vragen. Voor de cliënt dient, indien de aanbieder daartoe wenst over te gaan, dat dan wel duidelijk kenbaar te worden gemaakt.

Aanvullende eisen

Dagondersteuning arbeidsmatig/langdurig:

§ De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma (Sociaal Werk, Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg). Dagondersteuning arbeidsmatig/langdurig wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en cliënten 1 professional op 8 cliënten is.⁵

Vervoer

Zie hiervoor de bepalingen zoals opgenomen in perceel 2: Dagondersteuning.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Dagondersteuning Langdurig Educatief**Doel**

Hierbij wordt uitgegaan van een weekprogramma. Iedere week wordt op vaste tijden bepaalde activiteiten aangeboden in een groepssetting.

Dagondersteuning Langdurig Arbeidsmatig

Het gaat hier om gestructureerde activiteiten, waarbij met de inwoner gerichte afspraken zijn gemaakt over de werkzaamheden die verricht zullen worden. Het gaat om onbetaalde werkzaamheden. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het aantal uren dat de inwoner werkzaam is en het tijdstip waarop de werkzaamheden verricht worden.

De volgende punten zijn daarbij van belang:

- Arbeidsmatige activiteiten hebben betekenis in het kader van persoonlijke ontplooiing en verkenning van individuele mogelijkheden, bijvoorbeeld gericht op het opdoen van arbeidservaring of het toe leiden naar een (on)betaalde baan;
- Arbeidsmatige activiteiten zijn gericht op het aanleren en/of onderhouden van arbeidsvaardigheden; er is een stimulerende leer- en oefenmilieu;
- Arbeidsmatige activiteiten zijn gericht op 'herstel' van inwoners met langdurige of chronische problemen (rehabilitatiedoelen) en dragen bij aan de bevordering van maatschappelijke (her-)integratie;
- Arbeidsmatige activiteiten hebben een stabiliserend effect op het dagelijks leven van de inwoners en dragen op die manier bij aan het voorkomen van isolement, terugval en decompensatie;
- Arbeidsmatige dagbesteding dient bij te dragen aan de mogelijkheden om uit te stromen naar beschut, begeleid of ondersteund werk, deelname aan (basis) voorzieningen in de buurt, vrijwilligerswerk of betaald werk.
- Arbeidsmatige dagondersteuning kan tot maximaal de pensioengerechtigde leeftijd worden ingezet en wordt jaarlijks geëvalueerd.

⁵ De gemeente beschouwt mbo 4 voor dagondersteuning langdurig als het benodigde kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn personeelsbestand en instroombeleid hierop inricht. De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat in een toekomstige aanbesteding de eis 'minimaal mbo 4' mogelijk zal worden vervangen door een meer specifieke eis gericht op mbo 4 als normniveau.

Vervoer

Zie hiervoor de bepalingen zoals opgenomen in perceel 2: Dagondersteuning.

5. Kortdurende verblijfsondersteuning (KDV)

De cliënt wordt in een huiselijke omgeving logeeropvang geboden, voornamelijk om de mantelzorger te ontlasten, waarbij toezicht en ondersteuning permanent noodzakelijk is. Het verblijf wordt geboden gedurende een korte, vooraf bepaalde, periode. Dit kan in de vorm van één etmaal per week of twee etmalen per week of maximaal drie etmalen per week plaatsvinden.

Doelgroepen

De ondersteuning waarbij sprake is van permanent toezicht is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking

Bij de maatwerkvoorziening Kortdurende Verblijfsondersteuning hanteren we geen onderscheid in intensiteit. Wel kennen we binnen deze voorziening een onderscheid in:

- Kortdurende Verblijfsondersteuning met dagondersteuning;
- Kortdurende Verblijfsondersteuning zonder dagondersteuning.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

Tarief

Een vast all-in tarief (kortdurend verblijf w.o. huishoudelijke verzorging, keukenpersoneel, facilitaire dienst, dagelijkse welzijnsactiviteiten, dagondersteuning (optioneel), individuele ondersteuning en voeding- en hotelmatige kosten) per etmaal.

Kortdurende Verblijfsondersteuning met dagondersteuning

Tijdens het kortdurend verblijf wordt voorzien in de basale/dagelijkse levensbehoeften van de cliënt en wordt ondersteuning geboden bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Waar gewenst en mogelijk wordt de cliënt vanuit het kortdurend verblijf in de gelegenheid gesteld om gebruik te blijven maken van eventuele andere activiteiten en ondersteuning. Deze ondersteuning en/of mogelijk toezicht is gericht op:

- fysieke ondersteuning ter voorkoming van bijvoorbeeld vallen en/of;
- het voorkomen van escalatie van eventuele gedragsproblemen;
- verzorging.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst onverminderd aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Opdrachtgever kan hier preventief onderzoek naar doen of onderzoek doen op basis van signalen. Hieronder worden ze beschreven.

3.1 Algemene eisen

1	Opdrachtnemer voldoet aan de regels in de Wmo 2015 en houdt zich aan de geldende cao's.
2	Geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan drie maanden op het moment dat de medewerker begint te werken. Afwijkingen van deze eis kunnen alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
3	De verblijfs- en dagbestedingslocaties van opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (veiligheid)eisen.
4	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een cliëntenvertrouwenspersoon.
5	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. In artikel 10 van de conceptovereenkomst (bijlage 1 van de offerteaanvraag) worden hieraan nadere regels gesteld.
6	Wanneer er sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draagt opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van cliënt.
7	Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden zoals deze zijn opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de rechten van de cliënt in het kader van privacy en gegevensverwerking steeds worden geborgd.
8	Opdrachtnemer zal steeds zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoer legging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.
9	Het versturen van e-mails tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin cliënt informatie of andere privacy gevoelige informatie wordt vermeld, wordt uitsluitend via beveiligd e-mailverkeer verstuurd.
10	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen volgens de algemene aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
11	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers van de gemeente.
12	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip met uitzondering van ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
13	Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt.

De gemeente behoudt zich het recht om na de gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijsstukken op te vragen.

3.2 Eisen personeel

In de productomschrijvingen staat omschreven welke eisen de gemeente stelt aan de basisopleiding van het personeelslid die de werkzaamheden uitvoert van de maatwerkvoorzieningen. De gemeente vindt dat alle personeelsleden die de werkzaamheden uitvoeren in één of meerdere percelen in ieder geval moet beschikken over de volgende basiscompetenties:

1	Heeft kennis van de doelgroep aan wie ondersteuning wordt geboden.
2	Heeft kennis en/of ervaring over hoe om te gaan met specifieke doelgroepen, zoals: mensen met een lichamelijke beperking, dementie, verstandelijke beperking, psychische (sociale) problematiek, allochtone inwoners en weet te handelen wanneer de thuissituatie veranderd.
3	Kan bijzonderheden en veranderingen signaleren in de ondersteuningssituatie en hierop anticiperen.
4	Heeft inlevingsvermogen en een hulpvaardige instelling.
5	Heeft respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze.
6	Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
7	Beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden: men praat niet over de cliënt, tutoyeert niet ongevraagd.
8	Is in staat om een ondersteuningsdossier bij te houden en kan samen met de cliënt een ondersteuningsovereenkomst/plan opstellen.
9	Draagt verantwoordelijkheid voor een goede communicatie.
10	Actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal in de dienstverlenende uitvoering.
11	Beheerst tenminste de Friese taal passief in de dienstverlenende uitvoering.

4. Administratie

4.1 Berichtenverkeer

De gemeente en opdrachtnemers werken volgens de laatste versie van het standaard administratieprotocol (inspanningsgericht). Informatie hierover is te vinden op: [SAP inspanningsgericht 3.0.2 RC1](#). Gedurende de looptijd van de opdracht maken zowel de gemeente als de opdrachtnemers gebruik van de onderstaande berichten.

Berichtenverkeer

Bericht	Titel	Verstuurd door
301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	Opdrachtgever
302	Retourbericht toewijzing	Opdrachtnemer

In het toewijzingsbericht staan de klantgegevens, indicatiegegevens, productcode en het toewijzingsnummer. Daarnaast vermeldt de opdrachtgever de gestelde doelen/resultaten in het zorgtoewijzingsbericht. De indicaties thuisondersteuning basis en intensief worden in minuten per week afgegeven.

Bij het begin van de ondersteuning stelt opdrachtnemer, in overleg met de inwoner, en waar van toepassing met het sociale netwerk een begeleidingsplan. Dit plan moet aansluiten bij de gestelde doelen en resultaten die zijn beschreven in de zorgtoewijzing. Het ondersteuningsplan wordt vervolgens ter akkoord voorgelegd aan de inwoner en ondertekend, waarmee instemming met de inhoud van het begeleidingsplan wordt bevestigd.

Bericht	Titel	Verstuurd door
305	Start Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer
306	Start Wmo-ondersteuning retour	Opdrachtgever

Opdrachtnemer is verplicht om een 305-bericht te sturen naar opdrachtgever. In dit bericht staat de feitelijke startdatum van de ondersteuning. De startdatum is belangrijk, omdat deze wordt gekoppeld aan de startdatum van de inning van de eigen bijdrage van het CAK. Indien sprake is van een verlenging, zal opdrachtnemer de begindatum uit het 301-bericht hanteren als startzorg datum. Het betreft immers continuering van zorginzet.

In afwijking van het landelijke SAP koppelt opdrachtgever de aanwezigheid van een startzorg-bericht (305) aan de declaratiecontrole. In het kader van rechtmatigheid en onze contractafspraken kunnen immers geen declaraties ingediend worden als er geen zorg is geleverd. Opdrachtgever gebruikt de startdatum tevens om wachttijden te monitoren of om te controleren of er op een afgegeven indicatie zorg is ingezet.

Bericht	Titel	Verstuurd door
307	Stop Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer
308	Stop Wmo-ondersteuning retour	Opdrachtgever

Indien de zorg wordt beëindigd moet opdrachtnemer dit met een reden van beëindiging doorgeven via een 307-bericht. In het 307-bericht geeft opdrachtnemer via een code de reden van beëindiging aan. De opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van de landelijke codes voor reden (tijdelijke) beëindiging in het 307-bericht. Deze zijn:

- 02 Overlijden
- 19 Levering volgens plan beëindigd

- 20 Levering is tijdelijk beëindigd
- 21 Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd
- 22 Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
- 23 Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
- 31 Verhuizing naar een andere gemeente
- 36 Geïnitieerd door de gemeente
- 37 In verband met een wijzigingsverzoek.

In het 307-bericht dat door opdrachtnemer wordt verstuurd als de einddatum van de indicatie is bereikt wordt door de opdrachtnemer altijd code 19 gebruikt: 'Levering volgens plan beëindigd'. Dus ook als er nog een vervolgindicatie is/komt omdat een verlenging nog noodzakelijk wordt geacht.

Bericht	Titel	Verstuurd door
323	Declaratie Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer
325	Declaratie antwoord Wmo-ondersteuning	Opdrachtgever

Voor het indienen van de maandelijkse declaraties gebruikt opdrachtnemer een 323-bericht. De declaraties moeten per week in minuten/dagdelen en etmalen worden aangeleverd en mogen niet hoger zijn dan de maximale indicatiewaarde voor de betreffende maand. Alleen de daadwerkelijk geleverde ondersteuning kan worden gedeclareerd. Daarmee bedoelen we dat uitsluitend direct cliëntgebonden tijd mag worden gefactureerd.⁶ Als een declaratieregel wordt afgekeurd, wordt de reden hiervoor vermeld in het antwoordbericht (325-bericht).

Onderaannemers die de ondersteuning starten of stoppen voor een cliënt mogen de start of stop van de ondersteuning niet melden aan de gemeente. Dit zou verwarring scheppen. Dit protocol zegt niets over de onderlinge afspraken van onderaannemers met de hoofdaannemer.

4.2 Wachttijden

De gemeente gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door opdrachtnemer. Indien en voor zover deze ondersteuning door opdrachtnemer niet direct kan worden geboden, wordt uitgegaan van de volgende maximale aanvaardbare wachttijden.

Onder maximale aanvaardbare wachttijden wordt verstaan:

1. Opdrachtnemer neemt contact op met de cliënt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de toewijzing ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever;
2. De thuis- en dagondersteuning van cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever heeft ontvangen;
3. Het kortdurend verblijf van cliënt dient te starten binnen 20 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing van opdrachtgever heeft ontvangen.

⁶ Direct cliëntgebonden tijd is de directe contacttijd tussen zorgaanbieder en de inwoner. Niet direct cliëntgebonden tijd mag niet worden gedeclareerd. Hieronder valt in ieder geval de tijd die opdrachtnemer besteed aan activiteiten waarbij de cliënt zelf niet aanwezig is, zoals activiteiten van niet-uitvoerenden (leidinggevend, staf, administratie, management), coördinatie van ondersteuning op kantoor bij verwijzer, preventie en voorlichting in groepsverband, dan wel individueel op kantoor, cliëntgebonden overleg en registratie, reistijd naar en van de cliënt, reistijd overig, bijscholing/opleiding, stage, verlof, ziekte en ander verzuim, intake (anders dan het eerste contact waarin de beoogde beroepskracht de uitvoeringslijn uitzet) en alle andere activiteiten die niet direct te maken hebben met de inwoner.

Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijd. Wanneer opdrachtgever hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan mededeling te doen aan de gemeente.

4.3 Steekproeven, productieverantwoording en accountantscontrole

4.3.1 Productieverantwoording en accountantsverklaring

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording.

De verantwoording moet in het volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De verplichting tot het aanleveren van een accountantsverklaring geldt voor alle opdrachtnemers waarvan de totale omzet binnen de gemeente Heerenveen hoger is dan € 300.000⁷.

Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in deze aanbesteding. Opdrachtgever (of een door opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer. Het is opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met opdrachtnemer besproken. Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan opdrachtgever opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde declaraties terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel declaraties.

4.3.2 Steekproeven

Naar aanleiding van de productieverantwoording kan bij opdrachtnemers met een omzet (in de gemeente Heerenveen) die lager is dan het grensbedrag voor het aanleveren van een accountantsverklaring een controle uitgevoerd door middel van een steekproef.

In dit kader worden jaarlijks een aantal opdrachtnemers geselecteerd. De selectie vindt plaats op basis van een willekeurige steekproef. Bij deze steekproef wordt beoordeeld:

- of de zorg is geleverd conform de declaraties;
- of de kwaliteit van de geleverde zorg voldoet aan de geldende eisen;
- en of de inwoner tevreden is over de ontvangen ondersteuning.

Ten behoeve van deze controle wordt de geselecteerde aanbieder verzocht één of meer van de onderstaande documenten aan te leveren:

- Verslagen van uitgevoerde (interne) controles;
- Resultaten van kwaliteitsonderzoeken;
- Het kwaliteitsverslag;
- Rapportages van prestatie-indicatoren;
- Rapportages van externe inspecties;
- Een rapportage of uitdraai van de klachtenregistratie;
- Rapportages van cliënttevredenheidsonderzoeken;

⁷ De gemeente mag eenzijdig deze grens aanpassen op basis van landelijke ontwikkelingen.

- De managementletter, het accountantsverslag of een andere relevante rapportage van de accountant.

Indien de aanbieder niet beschikt over (een deel van) de hierboven genoemde documenten, kan de levering van zorg worden aangetoond op de wijze zoals beschreven in paragraaf 3.6 van het Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet 2025.

4.4 Audits/toezichtsonderzoeken (indien van toepassing)

Het doel van een audit is om te toetsen of opdrachtnemer voldoet aan de contractuele afspraken en kwaliteits- en uitvoeringsnormen zoals vastgelegd in de overeenkomst. Hierbij kunnen onder andere de naleving van de overeengekomen dienstverlening, de kwaliteit en continuïteit van de geleverde hulp worden beoordeeld.

Opdrachtnemer is verplicht om kosteloos volledige medewerking te verlenen aan de audit, waaronder het verstrekken van relevante documenten en gegevens en het beschikbaar stellen van medewerkers voor interviews of aanvullende toelichting. Indien uit de audit blijkt dat opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen en afspraken, kan opdrachtgever aanvullende maatregelen treffen of verbeterafspraken maken.

De opdrachtnemer registreert de geleverde ondersteuning. Daartoe houdt de opdrachtnemer een gespecificeerde administratie bij waaruit te herleiden is op welk moment de cliënt ondersteuning heeft ontvangen, hoe lang deze ondersteuning heeft geduurd, door welke zorgaanbieder de ondersteuning is geleverd (bijvoorbeeld in geval van onderaanneming), door welke begeleider en om welke vorm van ondersteuning het gaat. Deze administratie is zodanig ingericht dat deze inzichtelijk en begrijpelijk is voor derden, zoals een toezichthouder.

Daarnaast houdt de opdrachtnemer een financiële administratie bij. De administratie is zodanig opgesteld dat de in rekening te brengen ondersteuning volledig kan worden verantwoord. Deze verantwoording ziet minimaal toe op de gepleegde inzet en de bijbehorende facturen, overeenkomstig de daadwerkelijk geleverde ondersteuning en de gesloten overeenkomst(en). De inzet dient te zijn bevestigd door zowel de cliënt als een personeelslid, waarbij de naam van het uitvoerend personeelslid, de geleverde ondersteuning en de bijbehorende data en tijden herleidbaar moeten zijn. Zowel de inzet als de daaruit voortvloeiende facturatie dienen in overeenstemming te zijn met de geldende product- en prijsafspraken. Dit betekent onder meer dat individuele begeleiding niet in groepsverband mag worden geleverd en dat een dagdeel groepsbegeleiding minimaal drie en maximaal vier aaneengesloten uren omvat.

5. Tarieven, indexering, no show en vrijwillige bijdrage

5.1 Tarieven

De gemeente heeft voor het opstellen van reële tarieven een beroep gedaan op de kennis en expertise van Berenschot. Zij hebben op advies van de gemeente alle huidige gecontracteerde zorgaanbieders uitgenodigd voor een kostprijsonderzoek. In totaal hebben negen zorgaanbieders zich aangemeld voor het onderzoek. Zij konden allen meedoen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben twee zorgaanbieders alsnog afgemeld, waardoor het onderzoek is uitgevoerd met zeven gecontracteerde zorgaanbieders. Berenschot heeft geconcludeerd dat dit aantal zorgaanbieders zorgt voor een goede basis en spreiding binnen de producten, waardoor het onderzoek representatief is voor onze gemeente.

Op basis van het uitgevoerde kostprijsonderzoek door Berenschot (bijlage 11 bij de offerteaanvraag) zijn de tarieven voor 2027 vastgesteld. Dit houdt in dat er voor 2027

geen indexering meer wordt toegepast. In onderstaande tabel staan de producten met daarbij het tarief per 1 januari 2027.

Product	Tarief	Productcode
Thuisondersteuning Basis	€ 1,19 per minuut	02A03
Thuisondersteuning Intensief	€ 1,35 per minuut	02A05
Dagondersteuning basis	€ 55,74 per dagdeel	07A11
Dagondersteuning intensief	€ 82,26 per dagdeel	07A16
Dagondersteuning langdurig Arbeidsmatig	€ 13,84 per uur	07A15
Dagondersteuning langdurig Educatief	€ 13,84 per uur	07A03
Kortdurend verblijf met dagondersteuning	€ 299,95 per etmaal	04A06
Kortdurend verblijf zonder dagondersteuning	€ 264,03 per etmaal	04A08
Vervoer regulier	€ 20,51 per etmaal	08A03
Vervoer rolstoel	€ 38,77 per etmaal	08A04

Ziekteverzuim

De gemeente heeft zowel de uitkomsten van het kostprijsonderzoek van Berenschot als de daarbij behorende aanbevelingen overgenomen. Dit betekent onder meer dat de gemeente een opgave op het gebied van ziekteverzuim meegeeft aan zorgaanbieders. Uit het onderzoek blijkt dat het ziekteverzuim voor diverse producten hoger ligt dan de landelijke benchmarks. Hoewel de gemeente voor de huidige tarieven rekening heeft gehouden met de daadwerkelijk door aanbieders opgegeven verzuimpercentages, beschouwt zij dit niet als een structureel wenselijke situatie. De gemeente verwacht daarom dat aanbieders actief sturen op het terugdringen van het ziekteverzuim en geeft hiervoor een afbouwdoelstelling mee van 7,5% per 1 oktober 2028.

De gemeente geeft hiermee tevens het signaal af dat bij een toekomstige aanbesteding of een volgend kostprijsonderzoek niet vanzelfsprekend zal worden uitgegaan van de huidige verzuimpercentages. Indien aanbieders er niet in slagen het ziekteverzuim aantoonbaar terug te dringen, kan de gemeente besluiten om bij toekomstige tariefberekeningen uit te gaan van een lager, meer normatief ziekteverzuimpercentage, dat beter aansluit bij de landelijke benchmarks.

Functiemix en opleidingsvereisten

De gemeente heeft voor de huidige tarieven rekening gehouden met de door zorgaanbieders aangegeven functiemix en opleidingsniveaus. Daarbij is geconstateerd dat de ingezette kwalificatieniveaus bij een aantal producten hoger liggen dan het in de productbeschrijvingen voorgeschreven niveau en tevens hoger uitkomen dan bij het voorgaande kostprijsonderzoek.

Hoewel de gemeente voor de huidige tarieven rekening heeft gehouden met de daadwerkelijk door aanbieders opgegeven functiemixen en opleidingsvereisten, beschouwt zij deze beweging niet als een structureel wenselijke situatie. De zorgaanbieders krijgen daarmee dan ook de opgave van de gemeente op de personeelsinzet beter in lijn te brengen met de uitgangspunten van de productbeschrijvingen. Als voorbeeld: voor dagondersteuning langdurig beschouwt de gemeente vanaf 1 oktober 2028 mbo 4 (in plaats van minimaal mbo 4) als het passende kwalificatieniveau voor het merendeel van de ondersteuningsvragen. Van de opdrachtnemers wordt verwacht dat zij het personeelsbestand, opleidingsbeleid en de instroom hierop inricht.

De gemeente wil hierover gedurende de contractperiode uiteraard het gesprek blijven

voeren met de zorgaanbieders om te toetsen of dit uitgangspunt aansluit bij de praktijk en de ondersteuningsvragen van inwoners. Wanneer zorgaanbieders van mening zijn dat een hoger kwalificatieniveau structureel noodzakelijk is voor passende ondersteuning verwacht de gemeente dat zij dit onderbouwen en hierover het gesprek met de gemeente aangaat.

Vervoer

De gemeente kiest ervoor om binnen deze opdracht uit te gaan van de vervoersvorm eigen vervoer/busje. Daarbij wordt één gemiddeld tarief per etmaal gehanteerd voor afstanden tot en met 30 kilometer. Dit gemiddelde tarief is gebaseerd op de NZa-vervoertarieven voor de afstandscategorieën 0–5 km, 5–10 km, 10–20 km en 20–30 km. Voor het vervoer regulier is de berekening dan als volgt: $(€ 11,12 + € 11,12 + € 25,25 + € 34,53) / 4 = € 20,51$ per etmaal. Deze werkwijze hebben wij ook gehanteerd voor het rolstoelvervoer. Voor deze werkwijze is bewust gekozen omdat deze praktisch en uitvoerbaar is voor zowel zorgaanbieders als de gemeente. Het werken met afzonderlijke afstandscategorieën vraagt extra registratie-, controle- en declaratiehandelingen, terwijl de vervoersbewegingen plaatsvinden binnen deze bandbreedte. Door uit te gaan van één gemiddeld tarief wordt de administratieve belasting beperkt, ontstaat een eenvoudige en transparante werkwijze en worden onnodige uitvoeringskosten voor beide partijen voorkomen. Hiermee wordt naar oordeel van opdrachtgever een goede balans bereikt tussen een reële vergoeding en een werkbare uitvoering van de overeenkomst.

5.2 Indexatie en verrekeningen

De gemeente is verantwoordelijk voor het berekenen en rapporteren van de jaarlijkse indexatie op basis van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA, 90%) en de Prijsontwikkeling Productie en Consumptie (PPC, 10%). De gemeente is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige uitvoering van deze procedure en dient hierbij de hieronder gestelde termijnen en goedkeuringstappen aan te houden.

Voorlopige indexatie

Uiterlijk in november van elk jaar berekent de gemeente de voorlopige indexatie voor het komende jaar op basis van de meest recente OVA- (90%) en PPC-cijfers (10%). De voorlopige indexatie wordt in november ter goedkeuring voorgelegd (per e-mailbericht) aan de opdrachtnemer, alvorens deze doorgevoerd mag worden. Het tarief wordt voor het eerst in 2028 geïndexeerd.

Definitieve indexatie en verrekening

Ook berekent de gemeente de definitieve indexatie over het lopende jaar op basis van de definitieve OVA- en PPC-cijfers. Het definitieve tarief mag aan het einde van het kalenderjaar via een factuur worden verrekend over het gehele afgelopen kalenderjaar. Ook deze definitieve indexatie wordt eerst ter goedkeuring voorgelegd (per e-mailbericht) aan de opdrachtnemer, voordat deze kan worden toegepast. De definitieve indexatie kan lager zijn dan de voorlopige indexatie. Dit betekent een terugbetaling van opdrachtnemer aan opdrachtgever.

5.3 No show

Het kan voorkomen dat de hulpverlener voor de 'dichte' deur staat of dat de cliënt niet verschijnt op een gemaakte afspraak:

1. de hulpverlener staat voor een dichte deur, terwijl hij op dat moment een afspraak heeft met de cliënt;
2. de cliënt verschijnt niet op een gemaakte afspraak;
3. de cliënt heeft de afspraak minder dan 24 uur voor aanvang van de afspraak afgezegd.

In geval van een no show kunnen geen kosten worden gedeclareerd door de

opdrachtnemer. No shows dienen door de opdrachtnemer wel zorgvuldig te worden geregistreerd in de administratie, zodat zicht blijft bestaan op het verloop van het ondersteuningstraject en eventuele structurele uitval van afspraken kan worden gesignaleerd. Indien zich binnen één zorgperiode herhaaldelijk no shows voordoen dient de opdrachtnemer hierover contact op te nemen met de meitinker/procesregisseur, zodat gezamenlijk kan worden beoordeeld of aanpassing van het traject noodzakelijk is.

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst inzage te vragen in de registratie van no shows. Deze registratie dient inzichtelijk, controleerbaar en herleidbaar te zijn, ten behoeve van toezicht op de uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Vrijwillige bijdrage van de inwoner

Opdrachtnemer ontvangt voor het bieden van ondersteuning aan de inwoner een afgesproken tarief. Het kan voorkomen dat opdrachtnemer voor cliënten, die gebruiken maken van de dagbesteding, een feestje of een uitje organiseert. Wanneer deze activiteit niet valt onder de structureel geboden dagbesteding, mag opdrachtgever hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. Deze bijdrage is vrijwillig en de cliënt is dus niet verplicht deze te betalen of aan deze activiteit deel te nemen. Een vrijwillige bijdrage voor het geïndiceerde vervoer van en naar de dagondersteuning is niet toegestaan.

6. Contractmanagement

De contractmanager Sociaal Domein speelt een belangrijke rol in het bewaken van de afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zodat de uitvoering van de opdracht kwalitatief en efficiënt verloopt. Hij of zij is het aanspreekpunt voor contractuele zaken. Samen met de contractmanager zorgt opdrachtnemer voor een doelmatige en kwalitatieve dienstverlening aan de inwoners. Voor vragen kan opdrachtnemer contact opnemen via het volgende e-mailadres: contractbeheerwmo@heerenveen.nl.

De contractmanager en de opdrachtnemer voeren periodiek overleg met als doel integraal inzicht te krijgen in de uitvoering van de ondersteuning. In deze overleggen wordt besproken in hoeverre de gedeclareerde zorg aansluit bij de feitelijk geleverde ondersteuning en of deze rechtmatig tot stand is gekomen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de kwaliteit van de geleverde zorg, waarbij wordt gekeken naar het voldoen aan geldende eisen, uitkomsten van toezicht, klachten en incidenten en de deskundigheid van het personeel. Ook de ervaringen van inwoners komen aan bod, waaronder cliënttevredenheid, bereikbaarheid, bejegening en signalen uit de praktijk.

Verder wordt stilgestaan bij de ontwikkeling van de instroom, doorstroom en uitstroom van cliënten, wachttijden en de duur en intensiteit van trajecten. De samenwerking met lokale partners, zoals wijkteams, andere zorgaanbieders en huisartsen, vormt eveneens een belangrijk onderwerp, mede in relatie tot de effectiviteit van de ondersteuning. Indien relevant worden financiële aspecten besproken, zoals productieontwikkeling, kostenontwikkelingen en eventuele knelpunten in relatie tot tarieven en indexatie.

Daarnaast wordt ingezoomd op de naleving van contractafspraken. Samen te ontwikkelen managementrapportages, waaronder in ieder geval informatie over de samenwerking met het voorliggend veld, het aantal cliënten, het gemiddeld aantal minuten per week, wachtlijsten, levertijden, het (tijdig aanleveren van berichten binnen het) berichtenverkeer, klachten en de (geprognostiseerde) uitgaven zijn belangrijke onderwerpen in de gesprekken over de voortgang. Ter onderbouwing van de gesprekken kan de opdrachtgever de opdrachtnemer verzoeken om (aanvullende) rapportages aan te leveren; de opdrachtnemer is gehouden hieraan te voldoen. Indien het voor de opdrachtnemer niet haalbaar is om (tijdig) aan dit verzoek te voldoen, treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in overleg.

7. Toezicht Wmo

Inschrijver is verplicht volledige medewerking te verlenen aan toezicht en (kwaliteits-) onderzoeken die door of namens de gemeente worden uitgevoerd. Hieronder wordt onder meer verstaan:

- Het tijdig en volledig verstrekken van gevraagde informatie en documenten;
- Het verlenen van toegang tot relevante locaties, administraties en dossiers (met inachtneming van privacywetgeving);
- Het faciliteren van gesprekken met cliënten, medewerkers en management als daarom wordt verzocht.

In artikel 11 van de conceptovereenkomst (bijlage 1 van de offerteaanvraag) worden nadere regels gesteld rondom het toezicht. Op de website van de gemeente is te lezen wanneer en op welke wijze een melding bij de toezichthouder moet worden gedaan:

[Toezicht op zorg in de gemeente - Gemeente Heerenveen](#)

8. Meldcode KNMG

De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtnemer bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers.

Opdrachtnemer is verplicht:

- Te beschikken over een protocol Meldcode dat aan de wettelijke eisen voldoet. Dit protocol dient opdrachtnemer zelf, voor de eigen organisatie, te maken. Het protocol dient te voldoen aan de wettelijke eisen, zodat er duidelijk is hoe er gehandeld moet worden;
- De kennis en het gebruik van de Meldcode binnen de eigen organisatie te bevorderen door het geven van een jaarlijkse training/opfriscursus aan alle medewerkers. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers;
- Jaarlijkse trainingen/opfriscursussen te bieden voor het herkennen van signalen van huiselijk geweld. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers;
- Concreet te kunnen beschrijven wat er is gedaan aan bijvoorbeeld scholing en training van medewerkers, om de kennis en het gebruik van de Meldcode te bevorderen en wat de plannen op dit punt zijn voor het komende jaar;
- Het gebruik van de Meldcode regelmatig te evalueren. Dit draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de Meldcode en van de bewustwording van de handelwijze van de professionals bij signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Altijd deskundigen beschikbaar te hebben waarbij medewerkers terecht kunnen met vragen over de meldcode en over signalen van huiselijk geweld.