

Bijlage 7 Programma van eisen

Inkoop Wmo Individuele Begeleiding 250025GRS

Versie 25 augustus 2026

In dit programma van eisen (PvE) staan de eisen weergegeven waaraan de dienstverlening Individuele begeleiding dient te voldoen. Het PvE maakt deel uit van de inkoopdocumenten voor de inkoop van de Individuele begeleiding vanaf 2027 en verder.

Er kan niet worden afgeweken van deze eisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Door aanmelding voor het semi open house IB garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Inhoud

1.	Algemene eisen aan de Individuele begeleiding	3
2.	Doel Individuele begeleiding	3
3.	Uitvoering (inhoudelijk)	3
4.	Voorwaarden aan de ondersteuning	6
5.	Kwaliteitseisen	6
6.	Eisen aan communicatie	8
7.	Personele eisen	8

1. Algemene eisen aan de Individuele Begeleiding

1.1	De Aanbieder levert Individuele Begeleiding als maatwerkvoorziening die aantoonbaar gericht is op het bevorderen van de zelfredzaamheid, eigen kracht en participatie van de Inwoner. De Begeleiding wordt uitgevoerd door medewerkers met aantoonbare, voor de doelgroep en het in te zetten product relevante deskundigheid. De Aanbieder werkt actief samen met het (informele) netwerk van de Inwoner en met voorliggende en algemene voorzieningen in de wijk, met als doel de ondersteuning zo licht en duurzaam mogelijk vorm te geven.
1.2	De Aanbieder zet Individuele Begeleiding in met een tijdelijk karakter, dus niet langer dan strikt noodzakelijk en gericht op het behalen van resultaten waarbij de Inwoner in staat is om zonder ondersteuning vanuit de Wmo te functioneren. Indien vooruitgang en verbetering niet mogelijk is, is de ondersteuning gericht op het behouden van de bestaande situatie en het voorkomen of begeleiden van achteruitgang
1.3	De Aanbieder is bekend met het lokale en regionale zorglandschap, voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de dienstverlening.
1.4	De Aanbieder benut actief voorliggende en algemene voorzieningen door: • het leggen en onderhouden van contact met relevante voorzieningen; • het stimuleren van de Inwoner om, waar passend, hiervan gebruik te maken.
1.5	De Aanbieder zet Begeleiding uitsluitend in indien er sprake is van een geldige beschikking voor de maatwerkvoorziening Individuele Begeleiding, afgegeven door de SDD.

2. Doel Individuele begeleiding

2.1	De Aanbieder legt de doelen van de Begeleiding, die tegemoetkomen aan de algemene eisen in art 1.1 en 1.2, vast in het Ondersteuningsplan.
2.2	De Aanbieder levert Begeleiding gericht op het behalen van de doelen uit het Ondersteuningsplan en werkt deze uit in concrete (sub)doelen en acties, die ook worden vastgelegd in het Ondersteuningsplan.
2.3	De Aanbieder integreert in de Begeleiding zo veel mogelijk de inzet van voorliggende en algemene voorzieningen en het netwerk van de Inwoner zodat de formele ondersteuning kan worden beperkt dan wel afgebouwd en de eigen kracht en de inzet van het netwerk wordt versterkt.

3. Uitvoering (inhoudelijk)

3.1	De Aanbieder stelt het Ondersteuningsplan op, samen met de Inwoner.
3.2	De Aanbieder stemt af met de SDD over de aangeboden Begeleiding en beschrijft in het Ondersteuningsplan situaties die de veiligheid en/of gezondheid van inwoner kunnen bedreigen.
3.3	Aanbieder onderhoudt een nauwe samenwerking met de SDD en andere betrokken zorg-/hulpverleners, mantelzorgers en het netwerk van inwoner.
3.4	De Aanbieder gaat bij de uitvoering van de Begeleiding uit van de mogelijkheden van de Inwoner, maar houdt rekening met diens beperkingen.

3.5	De Aanbieder zorgt ervoor dat het voor Inwoner en betrokken netwerk duidelijk is wie verantwoordelijk en aanspreekbaar is voor de Begeleiding, en hoe de Begeleiding wordt afgestemd met eventuele mantelzorgers en andere betrokkenen, en legt dit vast in het ondersteuningsplan.
3.6	De aanbieder: • signaleert en handelt proactief bij onhoudbare of risicovolle situaties binnen een ondersteuningstraject; • treedt tijdig in overleg met de opdrachtgever en de Inwoner; • onderneemt passende interventies; • evalueert periodiek gezamenlijk met de cliënt of voortzetting van de Begeleiding noodzakelijk, mogelijk en passend is; • legt gemaakte afspraken en eventuele bijstellingen vast in het ondersteuningsplan.
3.7	De aanbieder: • signaleert tijdig wanneer Begeleiding onder een ander wettelijk kader (zoals de Wlz) aangewezen is. • informeert de Inwoner over de mogelijkheden van cliëntondersteuning; • werkt mee aan een aanvraag voor een passende indicatie; • draagt zorg voor een zorgvuldige en continu verlopen overgang naar een andere Aanbieder of financieringsvorm.
3.8	De aanbieder: • signaleert actief samenloop met Begeleiding vanuit andere domeinen (zoals Wlz of Zvw) en handelt hiernaar. • voorkomt dubbele of ondoelmatige inzet van Begeleiding; • stemt hierover af met de opdrachtgever.
3.9	De Aanbieder werkt mee aan het tijdig aanpassen of beëindigen van Wmo-Begeleiding indien deze niet langer passend of rechtmatig is, bijvoorbeeld bij overgang naar een andere wettelijke voorziening.
3.10	Bij de Individuele Begeleiding wordt door de Aanbieder voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van de medewerker, de inwoner en diens huisgenoten/omgeving. De veiligheidsrisico's worden door de Aanbieder in kaart gebracht en zo nodig worden passende maatregelen getroffen door de Aanbieder.
3.11	De Aanbieder evalueert periodiek en tijdig, in samenspraak met de inwoner en consulent SDD, de voortgang en effectiviteit van de geboden ondersteuning en stelt de ondersteuning zo nodig bij.
3.12	De Aanbieder conformeert zich aan de door SDD vastgestelde en/of gezamenlijk overeengekomen werkafspraken die betrekking hebben op de uitvoering van de dienstverlening. Deze afspraken worden vastgelegd in een door de SDD beheerd afspraken document. De Aanbieder werkt mee aan het opstellen, onderhouden en actualiseren van deze afspraken gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Blended care	
3.13	De Aanbieder mag Blended care, ondersteuning op afstand met gebruik van digitale instrumenten inzetten als dat aantoonbaar bijdraagt aan de doelen van de ondersteuning die zijn opgenomen in het ondersteuningsplan en zijn gericht op het versterken van de zelfredzaamheid, eigen regie en participatie.
3.14	De Aanbieder zorgt ervoor dat de inzet van Blended care niet meer tijd in beslag neemt dan 30% van de geïndiceerde tijd. Voor situaties waarin de 30% wordt overschreden is instemming van een consulent nodig.

3.15	Blended care is aanvullend op en ondersteunend aan de fysieke begeleiding en vervangt de fysieke individuele begeleiding niet.
3.16	De Aanbieder registreert de omvang (frequentie/duur) van de inzet van Blended care in de cliëntadministratie en onderbouwt in het ondersteuningsplan hoe de inzet bijdraagt aan de realisatie van de doelen. Praktische afstemming, zoals planning van contactmomenten via digitale berichtenservices, mail of telefoon, wordt niet beschouwd als Blended care.
3.17	De keuze voor de in te zetten digitale hulpmiddelen ligt bij de Aanbieder en wordt niet voorgeschreven, maar moet passen binnen de definitie en doelstelling van Blended care en passend zijn gemotiveerd. De Aanbieder vermeldt in het ondersteuningsplan welke digitale hulpmiddelen worden ingezet en met welk doel.
Groepsbegeleiding	
3.18	De Aanbieder mag groepsbegeleiding tijdelijk en aanvullend inzetten als onderdeel van een individueel begeleidingstraject, als dat aantoonbaar bijdraagt aan het behalen van de doelen zoals opgenomen in het ondersteuningsplan die beter in groepsverband behaald kunnen worden.
3.19	De Aanbieder zet groepsbegeleiding uitsluitend tijdelijk en doelgericht in, gemaximeerd op zes sessies per doel met een maximum van drie keer per inwoner per jaar. De inzet is gericht op een concreet en afgebakend doel en wordt beëindigd zodra dit doel is behaald of wanneer de inzet niet langer passend is.
3.20	De aanbieder: • onderbouwt de inzet van groepsbegeleiding in het ondersteuningsplan; • beschrijft daarbij het doel, de duur en de relatie met het individuele traject; • evalueert de inzet periodiek en stelt deze zo nodig bij.
3.21	Groepsbegeleiding is aanvullend op en ondersteunend aan het individuele traject en vervangt de individuele begeleiding niet.
3.22	De Aanbieder borgt dat de omvang en frequentie van groepsbegeleiding in verhouding staan tot de doelen en passend zijn binnen de indicatie.
3.23	De aanbieder: • stelt groepen zodanig samen dat deze aansluiten bij de hulpvraag en het niveau van de deelnemers; • waarborgt dat de groepsgrootte passend is bij het doel van de begeleiding; • zorgt dat de groepsgrootte zodanig is dat voldoende individuele aandacht gewaarborgd blijft (maximaal 4 deelnemers, tenzij vooraf individueel anders afgestemd); • voert de groepsbegeleiding uit met gekwalificeerd personeel.
3.24	De Aanbieder voert groepsbegeleiding planmatig en methodisch uit en borgt dat: • de activiteiten aansluiten bij de doelen van de Inwoner; • de voortgang en resultaten worden gemonitord en vastgelegd.
3.25	De Aanbieder voert een inzichtelijke en controleerbare administratie voor groepsbegeleiding waaruit blijkt: • welke Inwoners hebben deelgenomen aan groepsbegeleiding; • op welke dagen Inwoners hebben deelgenomen.
3.26	De Aanbieder declareert uitsluitend daadwerkelijk geleverde en doelgerichte inzet van groepsbegeleiding, conform de contractueel vastgelegde afspraken en Afrekeningsystematiek (bijlage 6). Dubbel declareren voor gelijktijdige inzet van individuele begeleiding en groepsbegeleiding is niet toegestaan.

4. Voorwaarden aan de ondersteuning

4.1	De Aanbieder stelt actuele, correcte en begrijpelijke informatie over het ondersteuningsaanbod beschikbaar aan de opdrachtgever, zodat de inwoner een weloverwogen keuze kan maken. De Aanbieder maakt hierin eventuele onderscheidende kenmerken van het aanbod inzichtelijk, zoals doelgroep, werkwijze of levensbeschouwelijke grondslag.
4.2	De Aanbieder respecteert de keuzevrijheid van de inwoner en onthoudt zich van sturende of beperkende praktijken bij de keuze voor ondersteuning.
4.3	De Aanbieder realiseert een laagdrempelige en tijdige intake en sluit hierbij aan op de hulpvraag, mogelijkheden en leefwereld van de inwoner.
4.4	De Aanbieder levert uitsluitend passende Begeleiding die bijdraagt aan het behalen van de gestelde doelen in het ondersteuningsplan. Indien de ondersteuningsvraag (deels) buiten het aanbod valt, verwijst de Aanbieder actief door in afstemming met de inwoner en opdrachtgever.
4.5	Wachttijden en beschikbaarheid: De Aanbieder maakt wachttijden inzichtelijk op de wijze en met de frequentie die door de SDD wordt voorgeschreven. De Aanbieder informeert de Inwoner tijdig. De Aanbieder spant zich aantoonbaar in om wachttijden te beperken.
4.6	Samenwerking en overdracht: De Aanbieder werkt samen met ketenpartners en zorgt bij doorverwijzing of beëindiging van ondersteuning voor een zorgvuldige en warme overdracht.
4.7	De Aanbieder waarborgt de continuïteit van ondersteuning en beëindigt deze niet zonder zorgvuldige afstemming met Inwoner en Opdrachtgever en zorgt, indien nodig, voor passende opvolging.
4.8	De Aanbieder zorgt dat informatie en Begeleiding toegankelijk zijn voor alle Inwoners, rekening houdend met taalvaardigheid, cognitieve en fysieke mogelijkheden.
4.9	De Aanbieder is wettelijk verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten, die zich voordoen tijdens de uitvoering van de Begeleiding, binnen drie werkdagen te melden bij de daarvoor door Opdrachtgever aangewezen toezichthouder, i.c. de Dienst Gezondheid & Jeugd te Dordrecht.

5. Kwaliteitseisen

5.1	De Aanbieder heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een voor de branche geldend kwaliteitskeurmerk of een eigen kwaliteitshandboek.
5.2	De Aanbieder werkt aantoonbaar resultaatgericht.
5.3	De Aanbieder haalt structureel, maar tenminste eenmaal per twee jaar, cliëntervaringen op en gebruikt deze actief voor verbetering van de dienstverlening. De Aanbieder zorgt voor een zorgvuldige en navolgbare uitvraag, passend bij de professionele standaard. Op verzoek deelt Aanbieder de resultaten en de getroffen verbetermaatregelen met de SDD.
5.4	De Aanbieder stelt voor iedere toegewezen Inwoner een ondersteuningsplan op. In dit ondersteuningsplan: • worden de doelen en beoogde resultaten van de Begeleiding SMART geformuleerd en passen bij, of sluiten aan op, de doelen die zijn opgenomen in het onderzoeksverslag;

	• worden de wensen, doelen en behoeften van de Inwoner integraal in beeld gebracht, inclusief behoeften en mogelijkheden die buiten het aanbod van de Aanbieder vallen, zoals inzet van het sociale netwerk en algemene of andere voorzieningen; • wordt concreet beschreven welke Begeleiding de Aanbieder inzet ter realisatie van de gestelde doelen; • worden de doelen en mogelijkheden voor afschaling en uitstroom opgenomen, inclusief bijbehorende acties en voorwaarden; • wordt beschreven op welke wijze het sociale netwerk en voorliggende en algemene voorzieningen worden betrokken bij de begeleiding.
5.5	De Aanbieder levert ondersteuning overeenkomstig geldende professionele standaarden en toepasselijke branche- en kwaliteitskaders, passend bij de ondersteuningsvraag van de Inwoner. Hieronder worden mede begrepen relevante governancecodes binnen de zorg, voor zover passend bij de aard, omvang en inrichting van de organisatie.
5.6	De Aanbieder beschikt over een geïmplementeerd en functionerend systeem voor veiligheid en incidentenmanagement, waaronder: • het voorkomen, registreren en analyseren van incidenten en calamiteiten; • het treffen van verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten.
5.7	De Aanbieder handelt transparant richting de Opdrachtgever en meldt relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de ondersteuning.
5.8	De Aanbieder en diens beroepskrachten werken volledig mee aan toezicht en onderzoek en stellen alle relevante informatie beschikbaar aan de SDD/DG&J die nodig is voor beoordeling van kwaliteit, rechtmatigheid en veiligheid.
5.9	De Aanbieder beschikt over een integere en transparante bedrijfsvoering en onthoudt zich van gedragingen die het vertrouwen in de ondersteuning of de sector kunnen schaden.
5.10	De Aanbieder beschikt over een meldcode die voldoet aan de geldende wettelijke eisen, waaronder de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode beschrijft stapsgewijs hoe medewerkers omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en draagt er redelijkerwijs aan bij dat zo snel en adequaat mogelijk passende hulp wordt ingezet.
5.11	De Aanbieder borgt de toepassing van de meldcode binnen de organisatie. De Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te herkennen en de meldcode correct toe te passen. De Aanbieder maakt desgevraagd inzichtelijk op welke wijze deze borging plaatsvindt.
5.12	De Aanbieder voert een inzichtelijke, volledige en controleerbare administratie. De Aanbieder borgt dat: • inkomsten, uitgaven en verplichtingen herleidbaar zijn; • cliëntdossiers volledig en actueel zijn; • de besteding van middelen aantoonbaar is te relateren aan de geleverde ondersteuning.
5.13	De Aanbieder werkt mee aan (door)ontwikkelen van kwaliteitsnormen en het monitoren van de kwaliteit van dienstverlening (SLA). De aanbieder: • participeert in gezamenlijke afspraken hierover met de Opdrachtgever en andere aanbieders; • levert desgevraagd informatie aan ten behoeve van kwaliteitsmonitoring.
5.14	De Aanbieder handelt professioneel en respectvol richting inwoners en ketenpartners en draagt zorg voor zorgvuldige communicatie. De Aanbieder onthoudt zich van uitingen die

	het vertrouwen in de ondersteuning, betrokken partijen of de samenwerking kunnen schaden.
5.15	Aanbieder beschikt over een klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en draagt zorg voor een toegankelijke en zorgvuldige afhandeling van klachten.

6. Eisen aan communicatie

6.1	Aanbieder informeert Inwoner bij aanvang van de dienstverlening in goed begrijpelijk Nederlands (taalniveau B1) over de rechten en plichten van Inwoner. In ieder geval dient de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands te worden verstrekt: • de wijze van uitvoering van de ondersteuning; • het wijzigen of afzeggen van een dienstverleningsmoment door Aanbieder of inwoner • het weigeren en stopzetten van de ondersteuning door Aanbieder of inwoner; • de klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorginstellingen; • een algemeen telefoonnummer en een e-mailadres.
6.2	De Aanbieder beschikt over een actuele en toegankelijke website, waarop voor inwoners en verwijzers ten minste de volgende informatie beschikbaar is: • bereikbaarheid en openingstijden van de organisatie; • contactgegevens; • klachtenregeling; • relevante certificeringen; • privacyverklaring; • werkwijze van de ondersteuning; • KvK-nummer; • kwaliteitsbeleid; • bezoekadres van de organisatie. De Aanbieder borgt dat deze informatie: • actueel, juist en volledig is; • begrijpelijk is voor de doelgroep.

7. Personele eisen

7.1	De door de Aanbieder in te zetten begeleiders (ongeacht het dienstverband) beschikken over de kennis, vaardigheden en affiniteit die nodig zijn om de gevraagde werkzaamheden naar behoren uit te voeren. De begeleiders beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceren met de Inwoner op een voor de Inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze.
7.2	Personeel beschikt over een zorg gerelateerd diploma op minimaal mbo-3 niveau, passend bij de aard van de Begeleiding en het in te zetten begeleidingsproduct. Bij complexe problematiek is inzet van hbo-opgeleide professionals vereist. Taken die niet door hbo-professionals worden uitgevoerd, vinden plaats onder hun supervisie. Voor casuïstiekbespreking, coördinatie en coaching is een hbo-professional beschikbaar. Zij-instromers kunnen worden ingezet onder voorwaarden van ervaring, leertraject en toezicht.

	Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van deze overeenkomst beschikken over een geldige VOG. De Aanbieder stelt deze op verzoek van de SDD ter inzage beschikbaar of levert hiervan desgevraagd bewijs aan.
7.3	De Aanbieder zet een begeleider in die passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner. Daarbij houdt de aanbieder, binnen de mogelijkheden van een doelmatige en verantwoorde uitvoering van de ondersteuning, rekening met de voorkeuren van de Inwoner.
7.4	Continuïteit en vervanging: de Aanbieder borgt de continuïteit van de ondersteuning door tijdige en passende vervanging bij afwezigheid van de vaste medewerker. De vervanging sluit aantoonbaar aan bij de ondersteuningsbehoefte en situatie van de Inwoner. Daarbij is geborgd dat de vervanger aantoonbaar bekend is met het Ondersteuningsplan en de met de Inwoner gemaakte afspraken en beschikt over voldoende informatie om passende ondersteuning te bieden. De Aanbieder informeert de Inwoner vooraf bij geplande vervanging en zo spoedig mogelijk bij ongeplande vervanging. Indien de Inwoner afziet van vervangende ondersteuning, beoordeelt de Aanbieder of hierdoor de veiligheid en/of het te behalen resultaat in het geding komt. Indien dit het geval is, spant de Aanbieder zich aantoonbaar in om, in afstemming met de Inwoner en diens netwerk, de ondersteuning op passende wijze te continueren. Indien de continuïteit of het resultaat in het geding komt, meldt de Aanbieder dit bij de Opdrachtgever.
7.5	De Aanbieder beoordeelt periodiek of een wisseling van begeleider wenselijk is om de professionele afstand en de effectiviteit van de begeleiding te waarborgen. Dit gebeurt ook indien de vaste begeleider niet in staat blijkt om de gewenste doelen, in het kader van het versterken van de zelfredzaamheid en participatie, te realiseren. In deze situaties is er altijd sprake van warme overdracht.
7.6	De Aanbieder draagt er zorg voor dat taal- en communicatiebarrières de uitvoering van de ondersteuning en het bereiken van de doelen niet belemmeren en zet hiervoor zo nodig passende middelen in, waaronder een professionele tolk. De kosten hiervan komen voor rekening van de aanbieder.
7.7	Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers continu worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.
7.8	Aanbieder conformeert zich aan de geldende cao en aan de regelgeving in het arbeidsrecht dat is vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek.