

Bijlage A

Programma van Eisen

Ondersteuning en Kortdurend Verblijf

Perceel 1 t/m 7 Gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk.



Versie DEF 8 september 2015

Inhoudsopgave

1	Inhoud Opdracht	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Gebied waar ondersteuning wordt geleverd.....	3
1.3	Definities ondersteuning bij Individuele Ondersteuning en Groepsgewijze Ondersteuning, vervoer en Kortdurend Verblijf	3
1.4	Omschrijving en resultaten Individuele Ondersteuning	4
1.4.1	Omschrijving Individuele Ondersteuning	4
1.4.2	Resultaten van de Individuele Ondersteuning.....	5
1.4.3	Niveaus Individuele Ondersteuning.....	5
1.4.4	Specifieke eisen aan Individuele Ondersteuning	6
1.5	Omschrijving en resultaten Groepsgewijze Ondersteuning	7
1.5.1	Omschrijving Groepsgewijze Ondersteuning	7
1.5.2	Resultaten van Groepsgewijze Ondersteuning	7
1.5.3	Niveaus Groepsgewijze Ondersteuning (indien van toepassing).....	7
1.5.4	Specifieke eisen aan Groepsgewijze Ondersteuning.....	8
1.6	Omschrijving en resultaten vervoer.....	10
1.6.1	Omschrijving Vervoer	10
1.6.2	Resultaten van Vervoer	10
1.6.3	Eisen aan Vervoer	10
1.7	Omschrijving en resultaten kortdurend verblijf.....	10
1.7.1	Omschrijving en doel Kortdurend Verblijf	10
1.7.2	Resultaten Kortdurend Verblijf.....	11
1.7.3	Eisen aan Kortdurend Verblijf.....	11
2.	Algemene eisen aan de organisatie.....	12
2.1	Sociale kaart	12
2.2	Kwaliteit.....	12
2.3	Klachtenregeling	12
2.4	Communicatie.....	13
2.4.1	Algemene communicatie	13
2.4.2	Communicatie in relatie tot Cliënten.....	13
2.4.3	Communicatie met Netwerkpartners	13
2.4.4	Communicatie met Opdrachtgever	14
2.5	Facturatie en verantwoording.....	14
2.6	Personeel	16
2.7	Vrijwilligers	16
2.8	Signalering.....	16
2.9	Privacy.....	17
2.10	Algemene leveringseisen voor ondersteuning en Kortdurend Verblijf.....	17
3	Transformatie	19
3.1	Ontwikkeling in het kader van algemene toegankelijke voorzieningen	19

1 Inhoud Opdracht

1.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen geeft de eisen weer die Opdrachtgever stelt aan het uitvoeren van de dienstverlening¹. De ondersteuning beschreven in dit Programma van Eisen betreft de volgende Maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo 2015 voor Cliënten vanaf 18 jaar:

- Individuele Ondersteuning
- Groepsgewijze Ondersteuning. Indien nodig met vervoer van en naar de locatie waar de maatschappelijke deelname plaatsvindt
- Kortdurend Verblijf

Opdrachtnemer biedt deze functies aan als Maatwerkvoorziening wanneer Opdrachtgever hiervoor voor de betreffende Cliënt een Besluit heeft afgegeven.

1.2 Gebied waar ondersteuning wordt geleverd

De Opdracht wordt uitgevoerd in één of meer Gemeenten (hierna te noemen Opdrachtgever) afhankelijk van de percelen waarvoor de Opdrachtnemer een Inschrijving heeft ingediend. Het betreft de volgende Gemeenten in de Achterhoek: Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. De ondersteuning in elke Gemeente betreft een zelfstandig Perceel.

1.3 Definities ondersteuning bij Individuele Ondersteuning en Groepsgewijze Ondersteuning, vervoer en Kortdurend Verblijf

A. *Onder ondersteuning bij zelfstandig leven en maatschappelijke deelname verstaan we:*

Door een professional georganiseerde individuele en/of groepsactiviteiten voor Inwoners met een beperking, met als doel het bevorderen, behouden of ondersteunen van de Zelfredzaamheid, participatie en het voorkomen van opname in een instelling of verwaarlozing van de Inwoner.

De ondersteuning kan bestaan uit:

- Individuele Ondersteuning
- Groepsgewijze Ondersteuning

Bij de Individuele Ondersteuning en Groepsgewijze Ondersteuning maken wij onderscheid naar drie niveaus: basis, middel en zwaar. Bij alle vormen van ondersteuning speelt het afstemmen met andere organisaties die de Cliënt ondersteuning bieden een belangrijke rol. Optimale afstemming moet leiden tot het vormgeven van één plan voor de Cliënt en zijn/haar Gezin. Groepsgewijze Ondersteuning vindt zo veel mogelijk lokaal plaats en waar mogelijk in/met gemengde groepen. In deze (gemengde) groepen draagt de zinvolle dagbesteding van de ene Cliënt bij aan die van de andere Cliënt.

¹ In het Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan wordt toegekend in de Offerteaanvraag. Gedefinieerde begrippen zijn in het Programma van Eisen met een hoofdletter aangeduid.

B. Onder vervoer verstaan we:

Wanneer de Cliënt niet zelfstandig naar de Groepsgewijze Ondersteuning kan reizen dient de Opdrachtnemer het vervoer te verzorgen. De Opdrachtgever biedt daarom in het kader van Groepsgewijze Ondersteuning een afzonderlijke opslag voor vervoer aan. Voor de Individuele Ondersteuning geldt dit niet. De Opdrachtgever bepaalt wanneer de Cliënt recht heeft op vervoer.

C. Onder Kortdurend Verblijf verstaan we:

Het logeren in een instelling, gepaard gaande met ADL ondersteuning voor een Cliënt met een beperking, met als doel het ontlasten van de Mantelzorger. Opdrachtnemers werken hiervoor, indien er ook sprake is van ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of Wmo nauw samen met de Netwerkpartners die deze ondersteuning aan de Cliënt leveren zodat deze ondersteuning ook in het geval van Kortdurend Verblijf geleverd blijft worden.

Genoemde ADL ondersteuning betreft activiteiten gericht op ondersteuning van de cliënt die het mogelijk maken dat de cliënt kortdurend kan verblijven, die niet vallen onder de persoonlijke verzorging. Het kan bijvoorbeeld gaan om het helpen bij het eten en toiletbezoek, het aanreiken van zaken die de cliënt zelf niet kan pakken, etc.

1.4 Omschrijving en resultaten Individuele Ondersteuning

1.4.1 Omschrijving Individuele Ondersteuning

Individuele Ondersteuning betreft de Individuele Ondersteuning van de Cliënt bij het zelfstandig kunnen wonen en participeren in de maatschappij. De ondersteuning is gericht op het bevorderen, het behoud van en/of het ondersteunen van de Zelfredzaamheid van de Cliënt.

De ondersteuning van een Cliënt wordt omschreven in één plan voor de Cliënt en zijn/haar gezin. Er wordt gewerkt vanuit de gedachte één gezin (Cliënt), één plan en één regisseur. De Opdrachtgever wijst afhankelijk van de Client aan wie de regisseur is. Indien de Opdrachtnemer deze regisseursfunctie krijgt toegewezen dan is zij verantwoordelijk voor het opstellen van het Ondersteuningsplan en verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het Ondersteuningsplan van een Cliënt. De regisseur verzorgt het contact met de Cliënt in het kader van het Ondersteuningsplan en verzorgt het contact met eventuele andere Opdrachtnemers. De regisseur legt verantwoording af over de voortgang van de uitvoering van het Ondersteuningsplan aan de Opdrachtgever. Voor de Opdrachtgever functioneert de regisseur als aanspreekpunt en met de Regisseur (en de Cliënt) worden ook de afspraken gemaakt over de te behalen resultaten.

Individuele ondersteuning kan bestaan uit:

- a) het organiseren en stimuleren van deelname aan activiteiten in het dagelijks leven
- b) het ondersteunen bij of het oefenen met vaardigheden of handelingen gericht op het bevorderen van de Zelfredzaamheid
- c) het versterken en bevorderen van het sociale netwerk
- d) het vergroten en optimaliseren van de inzet van het sociaal netwerk
- e) het stimuleren van sociale contacten en voorkomen van een sociaal isolement
- f) het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie bij het voeren van een huishouding, waaronder een financieel gezonde situatie, een gezonde administratie etc.
- g) het, indien nodig, tijdelijk overnemen van toezicht zodat de Mantelzorger wordt ontlast
- h) het toezien op en begeleiden bij Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)-activiteiten door de Cliënt in verband met persoonlijke verzorging.

1.4.2 Resultaten van de Individuele Ondersteuning

Diverse resultaten worden, afhankelijk van de problematiek van de Cliënt en de doelen in het Ondersteuningsplan, beoogd door het leveren van Individuele Ondersteuning. Per Cliënt wordt in het Ondersteuningsplan bepaald welke van de volgende resultaten van toepassing zijn voor de Cliënt zoals:

- a) De Cliënt woont zelfstandig en slechts onderbroken door tijdige interventies waarbij huisvesting niet in gevaar komt.
- b) De Cliënt is financieel stabiel (al dan niet met inkomensbeheer/bewindvoering) en heeft een overzicht van de eigen in en uitgave en kan (verantwoorde) keuzes maken.
- c) De Cliënt heeft een sociaal netwerk waar hij op terug kan vallen.
- d) De Cliënt herkent problematiek bij zichzelf (op ieder domein) en kan hierdoor adequaat reageren (hulp invoeren).
- e) De Cliënt blijft zorgdragen voor zichzelf (balans draagkracht en draaglast), hierbij kan hij/zij, zijn Mantelzorger(s) en netwerk inzetten.
- f) De Cliënt heeft een dagbesteding (parttime/fulltime) en is tevreden met zijn/haar dagbesteding.
- g) De eventuele verslaving van de Cliënt is onder controle.
- h) De Cliënt heeft zelden contact met justitie.
- i) De Cliënt heeft structuur in zijn dag: huishouden, boodschappen, maaltijden, dag- nachtritme, enz.
- j) De Cliënt houdt zelfstandig het huishouden bij.

1.4.3 Niveaus Individuele Ondersteuning

De ondersteuningsvorm Individuele Ondersteuning kent drie niveaus: basis, middel en zwaar. De Opdrachtgever bepaald het niveau per Cliënt. Het niveau sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Vanaf 1 januari 2015 vallen alle Cliënten onder deze indeling op basis van niveaus.

A. Individuele Ondersteuning (basis)

Middel: Stimuleren en toezicht

De Zelfredzaamheid is minimaal op één domein laag of onvoldoende. Onder domein verstaan wij levensgebieden zoals in de zelfredzaamheidsmatrix beschreven. In voorkomende gevallen is de Zelfredzaamheid op meerdere leefdomeinen laag of onvoldoende. De Cliënt beschikt over voldoende verandercapaciteit en heeft voldoende mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Het vergroten van de eigen kracht kan bij deze Cliënten veelal een positief effect hebben op alle domeinen. Vaak is in het begin de ondersteuning van intensieve aard, voor het aanleren van vaardigheden. In tweede fase zal de ondersteuning meer gericht zijn op toezicht houden op het juist en blijvend inzetten van de aangeleerde vaardigheden. In acute situaties gedurende het gehele ondersteuningstraject is de professional direct beschikbaar. De Cliënt (en zijn/haar omgeving) leert (leren) vaardigheden om voldoende te participeren, dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren en het persoonlijk leven te structureren en daar zoveel mogelijk regie over te voeren. De intensiviteit van de professional kan fluctueren.

B. Individuele Ondersteuning (middel)

Middel: Helpen bij

De Zelfredzaamheid is op minimaal één leefdomein onvoldoende. In voorkomende gevallen is de Zelfredzaamheid op meerdere leefdomeinen onvoldoende. De Cliënt beschikt over beperkte verandercapaciteit en heeft beperkt mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Het vergroten van de eigen kracht kan bij deze Cliënten een veelal stabiliserend tot beperkt positief effect hebben op een of meerdere domeinen. Bij deze Cliënten is sprake van onvoldoende vaardigheden en

mogelijkheden om in verschillende situaties of in ontstane situaties (op gewenst niveau) te participeren, eigen regie te creëren en te behouden. De Zelfredzaamheid is op meerdere leefdomeinen onvoldoende. Daarbij is de opgave breder dan alleen de betreffende Cliënt (ook omgeving speelt een belangrijke rol in het realiseren van gewenste participatie). De aard van de vraag kan voortkomen uit een aandoening die gekenmerkt wordt door een fluctuerende intensiteit van ernst, de Cliënt kan daarbij 'goede' en 'slechte' periodes hebben. De intensiteit van de professional kan fluctueren.

C. Individuele Ondersteuning (zwaar)

Middel: Overnemen regie

De Zelfredzaamheid is op meerdere of alle leefdomeinen onvoldoende. De Cliënt beschikt over onvoldoende verandercapaciteit en heeft onvoldoende mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Het vergroten van de eigen kracht kan bij deze Cliënten maximaal een stabiliserend effect hebben op een of meerdere domeinen. De aard van de vraag komt voort uit een (chronische) aandoening die gekenmerkt kan zijn door een (progressieve) achteruitgang. De Cliënt kan hierdoor niet of onvoldoende functioneren op een/meer domeinen en de Mantelzorgers /het systeem (Gezin) zijn belast met de overname van taken. Er is sprake van complexe en soms meervoudige problematiek. De inzet van de ondersteuning kan wisselend zijn en is veelal een Combinatie van specialistische inzet en acute inzet op specialistische en acute vragen. Afhankelijk van de fasen/ situatie/ domein zal deze specialistische inzet, welzijnsactiviteiten of informele ondersteuning zijn. Het ondersteuningstraject is langdurig en specialistisch van aard. Het voorkomen en/of vertragen van achteruitgang van participatie staat centraal. Ondersteuning draagt bij aan het ontlasten van de Mantelzorger. Toename van Zelfredzaamheid kan mogelijk zijn.

1.4.4 Specifieke eisen aan Individuele Ondersteuning

- a) Er vindt integrale ondersteuning plaats op alle leefdomeinen².
- b) De ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden door één vaste medewerker.
- c) De Cliënt wordt betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het ondersteuningsaanbod.
- d) De ondersteuning is zoveel mogelijk gericht op het aanleren of op peil houden van vaardigheden die bijdragen aan het zelfstandig functioneren.
- e) De ondersteuning draagt bij aan het activeren, vergroten en / of in stand houden van het informele netwerk van de Cliënt.
- f) De ondersteuning vindt zo dicht mogelijk bij de woonlocatie van de Cliënt plaats.
- g) De ondersteuning kan naast gepland indien nodig ook ad hoc gegeven worden.
- h) Er vindt afstemming over de ondersteuning plaats tussen professionele zorgverlener en het informele netwerk van de Cliënt.
- i) Waar mogelijk wordt de ondersteuning in samenwerking met/ bij lokale vrijwilligersorganisaties / voorliggende Algemene voorzieningen (bijvoorbeeld sportclubs) vormgegeven.
- j) De Opdrachtnemer is 24 uur/ dag per telefoon/mail voor de Cliënt bereikbaar in geval van crisissituaties.
- k) Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd in samenwerking met vrijwilligers.
- l) Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.

² Het betreft: gezin en opvoeding, geestelijke en psychische gezondheid, lichamelijke gezondheid, inkomen/uitgaven, dagbesteding/werk/ school kinderen, wonen, verslaving, huishouden, sociale contacten, vrijetijdsbesteding, politie/justitie, mobiliteit.

1.5 Omschrijving en resultaten Groepsgewijze Ondersteuning

1.5.1 Omschrijving Groepsgewijze Ondersteuning

De Groepsgewijze Ondersteuning is gericht op deelname binnen de lokale gemeenschap en het bieden van een dagstructuur.

De Groepsgewijze Ondersteuning is gericht op het:

- a) stimuleren van sociale contacten
- b) voorkomen van sociaal isolement
- c) ontlasten van Mantelzorgers
- d) leren omgaan met fysieke en/of cognitieve beperkingen
- e) handhaven en bevorderen van zo zelfstandig mogelijk functioneren
- f) voorkomen van achteruitgang in fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden
- g) aanleren en/of onderhouden van arbeidsvaardigheden afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de betrokkenen

1.5.2 Resultaten van Groepsgewijze Ondersteuning

Diverse resultaten worden beoogd met het leveren van Groepsgewijze Ondersteuning zoals:

- De Cliënt heeft een dagbesteding (parttime/fulltime) en is aantoonbaar tevreden met zijn/haar dagbesteding.
- De Cliënt heeft zijn/haar informeel netwerk versterkt en kan deze inzetten ten behoeve van het zelfstandig leven.
- De ondersteuning van de Cliënt is waar mogelijk gericht op betaalde arbeid.
- De Cliënt heeft structuur in het invullen van de dag.
- Bij de Cliënt waarbij de zinvolle dagbesteding in een beschutte omgeving moet plaatsvinden, draagt deze bij aan het zoveel mogelijk behouden van het niveau van participatie.

1.5.3 Niveaus Groepsgewijze Ondersteuning (indien van toepassing)

De ondersteuningsvorm Groepsgewijze Ondersteuning kent drie niveaus: basis, middel en zwaar. Het niveau sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt.

A. Groepsgewijze Ondersteuning (basis)

Middel: Stimuleren en toezicht

De Zelfredzaamheid is minimaal op één domein laag of onvoldoende. In voorkomende gevallen is de Zelfredzaamheid op meerdere leefdomeinen laag of onvoldoende. De Cliënt beschikt over voldoende verandercapaciteit en heeft voldoende mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Bij deze Cliënten is er geen noodzaak tot het overnemen van taken. Bijvoorbeeld bij de dagelijkse routing en met het uitvoeren van vooral complexere activiteiten. De Cliënt kan zelf om hulp vragen. De ondersteuning is erop gericht door stimulans en/of toezicht ervoor te zorgen dat de Cliënt in staat is om zijn/haar maatschappelijke deelname zelfstandig vorm te geven. De Groepsgewijze Ondersteuning kan op afstand, via korte contactmomenten en /of door inzet van vrijwilligers (of vrijwilligersorganisaties) die de directe ondersteuning uitvoeren, plaatsvinden.

B. Groepsgewijze Ondersteuning (middel)

Middel: Helpen bij

De Zelfredzaamheid is op minimaal één leefdomein onvoldoende. In voorkomende gevallen is de Zelfredzaamheid op meerdere leefdomeinen onvoldoende. De Cliënt beschikt over beperkte verandercapaciteit en heeft beperkt mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Het vergroten van de eigen kracht kan bij deze Cliënten een veelal stabiliserend tot beperkt positief effect hebben op een of meerdere domeinen. De ondersteuning wordt geboden bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten, het regelen van dagelijkse bezigheden en de dagelijkse routine (gebrek aan dag- en nachtritme) die voor de Cliënt niet vanzelfsprekend zijn. Dit kan zodanige problemen opleveren dat de Cliënt afhankelijk is van ondersteuning. De communicatie gaat niet altijd vanzelf doordat de Cliënt soms niet goed begrijpt wat anderen zeggen en/of zichzelf niet voldoende begrijpelijk kan maken. Het niet inzetten van ondersteuning kan leiden tot verwaarlozing/opname van de Cliënt. Groepsgewijze Ondersteuning kan met professionele ondersteuning in de lokale samenleving plaatsvinden.

C. Groepsgewijze Ondersteuning (zwaar)

Middel: Overnemen en regie

De Zelfredzaamheid is op meerdere of alle leefdomeinen onvoldoende. De Cliënt beschikt over onvoldoende verandercapaciteit en heeft onvoldoende mogelijkheden tot ontwikkelen van vaardigheden. Het vergroten van de eigen kracht kan bij deze Cliënten maximaal een stabiliserend effect hebben op een of meerdere domeinen. De ondersteuning richt zich op het overnemen van taken door een professional, omdat de Cliënt ernstige problemen heeft. Het gaat dan bijvoorbeeld om ondersteuning bij complexe taken die voor de Cliënt moeten worden overgenomen. Ook het uitvoeren van eenvoudige taken en communiceren gaat moeizaam. De Cliënt kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of besluiten nemen. Voor de dagstructuur en het voeren van regie is de Cliënt afhankelijk van hulp van anderen. Groepsgewijze Ondersteuning vindt plaats in een beschutte omgeving waarbij continu toezicht nodig is. Indien er sprake is van regieverlies moet kennis van een geriatr of arts op afroep beschikbaar zijn.

1.5.4 Specifieke eisen aan Groepsgewijze Ondersteuning.

Eisen aan de locatie

- a) De ruimte waar de dagbesteding wordt aangeboden is rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk.
- b) Bij de ruimte waar de dagbesteding wordt aangeboden is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.
- c) Er is een ruistrimte aanwezig.
- d) Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de Cliënt.
- e) Er is mogelijkheid tot gratis internetgebruik aanwezig.

Eisen aan de buitenruimte

- a) Er is in de directe nabijheid voldoende ruimte voor het stallen van scootmobielen/ rollators of andere hulpmiddelen en het opladen van scootmobielen of andere hulpmiddelen.
- b) Er is in de directe nabijheid voldoende parkeermogelijkheid aanwezig.
- c) Er is voldoende gelegenheid om Cliënten die maatschappelijke deelname inclusief vervoer hebben op loopafstand af te zetten.
- d) Er is een afgesloten buitenruimte aanwezig indien noodzakelijk voor de doelgroep.

Eisen aan de activiteiten

- a) Er is een gevarieerd activiteitenaanbod waarbij er aandacht is voor een gezonde leefstijl (o.a. sport en bewegen).
- b) Het activiteitenaanbod draagt bij aan het vergroten van het netwerk van de Cliënt.
- c) Cliënten worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteitenaanbod.
- d) Waar mogelijk wordt het activiteitenaanbod in samenwerking met/ bij lokale vrijwilligersorganisaties en voorliggende algemene voorzieningen (bijvoorbeeld sportclubs en verenigingen) vormgegeven.
- e) Bij afname van 2 dagdelen op 1 dag wordt een maaltijd verstrekt. Passend bij het moment van de dag, is dit een broodmaaltijd of een warme maaltijd. Hier mag geen eigen bijdrage voor worden gevraagd, tenzij er ook een luxe (de cliënt heeft keuze uit verschillende maaltijden of er wordt iets extra's geboden)) of aanvullende maaltijd (een 2^e maaltijdmoment tijdens of aansluitend aan de dagbesteding) geboden wordt.
- f) ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd.
- g) Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.

Eisen aan de groepsomvang en personele inzet

- a) Groepsgebonden Ondersteuning basis (stimuleren en toezicht):
Het aantal Cliënten per bevoegde beroepskracht is maximaal 15. De ondersteuning vindt zo veel mogelijk bij vrijwilligersorganisaties plaats. Cliënt en vrijwilligersorganisatie waar de uitvoering van de ondersteuning plaatsvindt, hebben een vaste contactpersoon die de ondersteuning begeleidt.
- b) Groepsgebonden Ondersteuning middel (helpen bij):
Het aantal Cliënten per bevoegde beroepskracht is maximaal 8. Deze maximale groepsomvang kan met 2 verhoogd worden tot 10 indien er met gemengde groepen gewerkt wordt. Onder gemengde groep verstaan we groepen waar Cliënten met verschillende aandoeningen, achtergronden en zorgzwaarte bij elkaar zitten. Voorwaarde hierbij is dat de maatschappelijke deelname van minimaal twee Cliënt ten goede komt van de maatschappelijke deelname van de andere Cliënt (Cliënten helpen zelf mee bij de uitvoering). Het meedraaien van deze cliënten dient een meerwaarde te hebben. Het moet voor de Cliënten een passende vorm van dagbesteding zijn die bijdraagt aan zijn persoonlijke doelen.
- c) Groepsgebonden Ondersteuning zwaar (overnemen regie):
Het aantal Cliënten per bevoegde beroepskracht is maximaal 6. Deze maximale groepsomvang kan met 2 verhoogd worden tot 8 indien er met gemengde groepen gewerkt wordt. Onder gemengde groep verstaan we groepen waar Cliënten met verschillende aandoeningen, achtergronden en zorgzwaarte bij elkaar zitten. Voorwaarde hierbij is dat de maatschappelijke deelname van minimaal 2 Cliënten ten goede komt aan de maatschappelijke deelname van de andere Cliënten (Cliënten helpen zelf mee bij de uitvoering). Het meedraaien van deze cliënten dient een meerwaarde te hebben. Het moet voor de Cliënten een passende vorm van dagbesteding zijn die bijdraagt aan zijn persoonlijke doelen.

Eisen aan samenwerking

Opdrachtnemer werkt met andere Opdrachtnemers en andere organisaties samen om de maatschappelijke deelname zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.

Activiteiten	AWBZ nu	Wmo Maatwerkvoorziening	Kenmerken
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van eigen vaardigheden • Ondersteunen bij voeren eigen regie • Overnemen van toezicht zodat mantelzorg wordt ontlast • Regie bij ADL activiteiten • (Zie verder omschrijving...) 	Individuele begeleiding	Individuele Ondersteuning licht	Stimuleren en toezicht
		Individuele Ondersteuning middel	Helpen bij
		Individuele Ondersteuning zwaar	Overnemen en regie
	Groepsbegeleiding	Groepsgewijze Ondersteuning licht	Stimuleren en toezicht
		Groepsgewijze Ondersteuning middel	Helpen bij
		Groepsgewijze Ondersteuning zwaar	Overnemen en regie

1.6 Omschrijving en resultaten vervoer

1.6.1 Omschrijving Vervoer

Vervoer betreft het vervoer van en naar de locatie waar de Groepsgewijze Ondersteuning plaats vindt. Er wordt alleen een opslag voor vervoer bij ondersteuning toegekend als bij het opstellen van het Ondersteuningsplan blijkt dat er geen andere vervoersmogelijkheid voor de Cliënt is. Het gaat dus alleen om een individuele Maatwerkvoorziening die kan worden toegepast. Het vervoer maakt dan onderdeel uit van het totale arrangement Groepsgewijze Ondersteuning. De Opdrachtgever bepaalt wanneer vervoer onderdeel uitmaakt van de Groepsgewijze Ondersteuning.

1.6.2 Resultaten van Vervoer

Cliënt is in staat de locatie waar de ondersteuning plaats vindt te bezoeken.

1.6.3 Eisen aan Vervoer

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit de Opdracht voortvloeiende werkzaamheden veilig en passend bij de doelgroep worden uitgevoerd. Vervoer op basis van individuele Maatwerkvoorziening mag collectief/groepsgewijs worden geregeld voor meerdere Cliënten waar vervoer onderdeel uitmaakt van de individuele Maatwerkvoorziening.

1.7 Omschrijving en resultaten kortdurend verblijf

1.7.1 Omschrijving en doel Kortdurend Verblijf

Kortdurend Verblijf betreft het verblijven op een locatie anders dan het eigen woonadres. Het kan geplande etmalen betreffen of ongepland verblijf bijv. bij het plotseling wegvallen van een Mantelzorger of ter ontlasting van de Mantelzorgers, waarbij er binnen het eigen netwerk van de Cliënt geen oplossing geboden kan worden. Opdrachtnemers werken, indien er ook sprake is van ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wmo, nauw samen met de Netwerkpartners die deze ondersteuning aan de Cliënt leveren zodat deze ondersteuning ook in het geval van Kortdurend Verblijf geleverd blijft worden.

Doelgroep

Cliënten die in aanmerking komen voor Kortdurend Verblijf ontvangen langdurig ondersteuning van Mantelzorgers bij het kunnen functioneren in de maatschappij. Cliënten hebben een complexe hulpvraag en kunnen niet zonder ondersteuning in de maatschappij functioneren. Kortdurend Verblijf is van toepassing wanneer Cliënten en het netwerk niet in staat zijn tijdelijke ontlasting van de Mantelzorger te bieden. De inzet van voorliggende voorzieningen met betrekking tot mantelzorgondersteuning moeten zijn ingezet, maar zijn onvoldoende gebleken om dreigende overbelasting van de Mantelzorger te voorkomen.

1.7.2 Resultaten Kortdurend Verblijf

- a) De Mantelzorger wordt ontlast.
- b) De Cliënt en zijn/ haar Mantelzorger zijn aantoonbaar tevreden met de ondersteuning.

1.7.3 Eisen aan Kortdurend Verblijf

Opdrachtnemer zorgt voor een locatie die veilig is en passend bij de doelgroep. De eisen die hierbij in ieder geval van toepassing zijn:

Eisen aan de locatie

- a) Kortdurend Verblijf vindt op een vaste locatie en afdeling plaats op één persoonskamers.
- b) Zit/slaapvoorzieningen worden aangepast aan de zorgbehoefte van de Cliënt (bijvoorbeeld hoog/laagbed etc.).
- c) De locatie waar het aanbod plaatsvindt voldoet aan alle wettelijke eisen.
- d) Er is een rolstoeltoegankelijke douche & toiletvoorziening aanwezig.
- e) Er is alarmering op de kamer aanwezig.
- f) Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de Cliënt.

Eisen aan de Activiteiten

- a) Per etmaal wordt een ontbijt, lunch en diner aangeboden.
- b) Gedurende de dag wordt er voldoende koffie, thee, water en frisdrank aangeboden.
- c) Indien nodig vindt er afstemming met Netwerkpartners plaats over het bieden van aanvullende verzorging op locatie.
- d) ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd.
- e) Ondersteuning en maatschappelijke activiteit van de Cliënt vinden zoveel mogelijk regulier doorgang binnen de reguliere structuur van de Cliënt.

2. Algemene eisen aan de organisatie

2.1 Sociale kaart

- a) De Opdrachtnemer heeft kennis en maakt gebruik van de lokale sociale kaart.
- b) De Opdrachtnemer beschikt over een lokaal en regionaal netwerk en zet deze ook in bij het zo lokaal mogelijk laten participeren van de Cliënten die zij ondersteuning biedt.
- c) De Opdrachtnemer participeert op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos in overlegplatforms gericht op afstemming op het gebied van zorg, wonen en welzijn.
- d) De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het actueel houden van een (digitale) sociale kaart.

2.2 Kwaliteit

- a) De Wmo 2015 en eventuele wetsopvolgers legt een aantal bepalingen vast m.b.t. kwaliteit. Opdrachtnemer handelt naar deze bepalingen evt. aangevuld via Algemene Maatregelen van Bestuur.
- b) De Opdrachtnemer beschikt over een (landelijk) erkend gecertificeerd kwaliteitssysteem. Voorbeelden hiervan zijn ISO-9001 versie 2008 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ, NTPN, Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen of gelijkwaardig. Dit is geen limitatieve opsomming.
- c) Opdrachtnemer garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.
- d) De Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practice, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in zijn werkwijze. Indien noodzakelijk en met goedkeuring van Opdrachtgever kan beredeneerd en transparant hiervan afgeweken worden.
- e) De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Opdrachtnemer is uitgebracht. De Opdrachtnemer stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan de Opdrachtgever. Openbare rapporten stelt de Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en Inwoners.
- f) Opdrachtnemer werkt mee met inspecties (welke in relatie staan tot de uit te voeren werkzaamheden van de Opdrachtnemer) en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
- g) Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen periodiek over de kwaliteit van de geboden ondersteuning.
- h) Indien tijdens de hulpverlening zaken, die eigendom zijn van de Cliënt defect raken of beschadigd worden, door toedoen of voortvloeiend uit handelen van de hulpverlener, valt dit volledig onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan een verschuldigde eigen bijdrage i.v.m. een door de Opdrachtnemer hiervoor afgesloten aansprakelijkheidsverzekering niet bij de Cliënt of Opdrachtgever in rekening brengen.

2.3 Klachtenregeling

Een Klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening in de breedste zin des woords, van de Cliënt, de ouders/verzorgers/begeleider/wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft.

- a) Aanname en registratie
 - De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de Cliënt zijn ingediend.
- b) Afhandeling
 - De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde Klachten.
 - In het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemelde Klachten en de afhandeling ervan besproken.
 - Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structurele Klachten wordt van de Opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd.
 - Indien naar aanleiding van het plan van aanpak de Klachten binnen de afgesproken termijn naar het oordeel van de Opdrachtgever niet zijn opgelost, wordt een boete opgelegd van € 5.000,-. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de eerstvolgende factuur of het wordt in rekening gebracht (ex. BTW).
 - Indien een Klacht naar het oordeel van de indiener van de Klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Opdrachtgever.

2.4 Communicatie

2.4.1 Algemene communicatie

- a) Informatie over de organisatie van de Opdrachtnemer en het ondersteuningsaanbod en de Cliënt tevredenheid is openbaar en beschikbaar via website en foldermateriaal.
- b) De website van de Opdrachtnemer voldoet aan de richtlijn van www.webrichtlijnen.nl of er wordt aantoonbaar gewerkt aan het behalen van deze richtlijn.
- c) In een zorgbrochure stelt de Opdrachtnemer zich voor en biedt hij een productbeschrijving. Op basis hiervan kan de Cliënt een keuze maken voor een geschikte aanbieder.
 - De Opdrachtgever geeft aan welke onderwerpen minimaal in de zorgbrochure beschreven moeten worden.
- d) De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die de Opdrachtnemer gebruikt sluiten aan bij de doelgroep.

2.4.2 Communicatie in relatie tot Cliënten

- a) De Opdrachtnemer beschikt over een adequate informatievoorziening richting Mantelzorgers, Cliënt vertegenwoordigers en vrijwilligers.
- b) Cliënten en/of hun vertegenwoordigers ontvangen op een voor hen begrijpelijke wijze informatie over de organisatie en het ondersteuningsaanbod.
- c) De Opdrachtnemer bezit een Cliënten- of verwantenraad, of andere vorm van medezeggenschap, Cliënten- of verwanteninspraak.
- d) De Opdrachtnemer heeft een vertrouwensregeling en vertrouwenspersoon.
- e) De Opdrachtnemer stelt het Ondersteuningsplan in samenwerking met de Cliënt en zijn/haar Gezin (systeem) en zo mogelijk Mantelzorger(s) op. Het Ondersteuningsplan maakt onderdeel uit van het gezinsplan (1 gezin, 1 plan). Het Ondersteuningsplan moet voor Cliënten begrijpelijk en toegankelijk zijn.

2.4.3 Communicatie met Netwerkpartners

- a) Alle Opdrachtnemers gebruiken voor het vastleggen en uitwisselen van Cliëntinformatie een door de Opdrachtgever te bepalen Cliëntinformatiesysteem.
- b) De Opdrachtgever vraagt Cliënten toestemming voor het uitwisselen van Cliënt informatie met Netwerkpartners.

- c) Indien er door lokaal, regionaal of landelijk beleid een ander informatiesysteem ingevoerd wordt moet dit nieuwe systeem gebruikt worden. De reeds bestaande informatie wordt in dit nieuwe systeem ingebracht voor eigen rekening en risico van de Opdrachtnemer.
- d) De Opdrachtnemer heeft op bestuurlijk en uitvoerend niveau samenwerkingsafspraken met lokale en regionale Opdrachtnemers.
- e) Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de lokale generalistentteams, gebiedsteams, het Wmo-loket en andere relevante actoren. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en de overige betrokken of te betrekken professionals.
- f) Indien dit naar het oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk is, draagt Opdrachtnemer bij aan de casuïstiekbespreking van de Cliënt.
- g) Opdrachtnemer geeft in het Ondersteuningsplan van de Cliënt aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere Opdrachtnemers en andere professionals vorm wordt gegeven.
- h) De Opdrachtnemer werkt mee aan de overdracht van Cliënt en informatie indien Cliënt van zorgaanbieder gaat wisselen.

2.4.4 Communicatie met Opdrachtgever

Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever content beschikbaar over de organisatie, het ondersteuningsaanbod en Cliënt tevredenheid t.b.v. het gebruik op site(s) van de Opdrachtgever.

2.5 Facturatie en verantwoording

2.5.1 Facturatie en CAK

- a) De Opdrachtnemer beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan de Opdrachtgever binnen de door de Opdrachtgever aangegeven termijn.
- b) De Opdrachtnemer maakt voor het berichtenverkeer (toewijzing, aanvang, ondersteuning, beëindiging/mutatie, declaratie) met Opdrachtgever gebruik van door Opdrachtgever bepaald systeem en werkwijze. Dit systeem en werkwijze voldoet aan de iWmo standaard en kan afwijken van het hieronder bepaalde.
- c) Vierwekelijks worden er (elektronische) facturen bij de Opdrachtgever ingediend. Elk overzicht bevat ten minste:
 - BSN nummer van Cliënt
 - Het gehanteerde tarief
 - Het aantal beschikte uren per periode
 - Het aantal werkelijk geleverde uren
 - De periode waarin de ondersteuning heeft plaatsgevonden
- d) De Opdrachtnemer splitst de facturen van de geleverde diensten en producten in:
 - geleverde diensten en producten die zijn vrijgesteld van BTW volgens de belastingdienst;
 - geleverde diensten en producten waarvan de BTW door de Opdrachtgever kan worden gecompenseerd volgens wet BCF;
 - geleverde diensten en producten waarvan de BTW niet vrijgesteld is en niet compensabel is voor de Opdrachtgever.
- e) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.
- f) Als de status van de Opdrachtnemer voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële BTW-ondernemer, dan heeft de Opdrachtgever het recht de

Raamovereenkomst per direct te ontbinden. De Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de Opdrachtgever.

- g) De Opdrachtgever betaalt elke Opdrachtnemer die een Beschikking voor een Cliënt voor een Maatwerkvoorziening uitvoert een all-in tarief (*per 4 weken/per uur/per dagdeel/etmaal*).
- h) De Opdrachtgever betaalt facturen binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de factuur indien de factuur voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen. Facturen die niet voldoen aan de door de Opdrachtgever gestelde eisen worden niet in behandeling genomen.
- i) De Opdrachtnemer beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan het CAK. Aanlevering vindt plaats op door het CAK aangegeven wijze binnen vier weken na afloop van een periode.
- j) De Opdrachtgever beoordeelt of de Opdrachtnemer de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien de Opdrachtnemer niet aan deze verplichting voldoet, kan de Opdrachtgever besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. De Opdrachtgever heeft bovendien het recht om het door de Opdrachtnemer ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen.

2.5.2 Verantwoording

- a) De Opdrachtnemer verwacht op twee niveaus een contactpersoon:
 - Op managementniveau voor het beheer van het contract
 - Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract
 - Bij afwezigheid van de contactpersoon is er een vervanger beschikbaar.
- b) Bij aanvang, tussentijds en bij afsluiting van de beschikking vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en de lokale generalistentteams, gebiedsteams, het Wmo-loket/toegangsorgaan van Opdrachtgever over de ingezette begeleiding en/of Kortdurend Verblijf en de voortgang ervan.
- c) Opdrachtnemer verplicht zich om digitaal gegevens en rapportage en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever indien deze om gegevens vraagt, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving. Opdrachtnemer garandeert dat registratie betrouwbaar en sluitend is. In 2016 wil de Opdrachtgever voorlopig vierwekelijks deze rapportages ontvangen. De definitieve frequentie wordt in de loop van 2016 vastgesteld door de Opdrachtgever.
- d) Wanneer de Opdrachtgever daarom vraagt, dient de Opdrachtnemer informatie te verstrekken zoals aangegeven in de Wmo (en nadere regelgeving) eventueel aangevuld met andere (betekenisvolle) prestatie-indicatoren die de Opdrachtgever verder noodzakelijk acht.
- e) Er vindt regulier overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, de frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgesteld niveau te verkrijgen.
- f) Periodiek wordt door de Opdrachtnemer op Cliëntniveau gerapporteerd aan Opdrachtgever waarbij de resultaten zichtbaar worden gemaakt in het Ondersteuningsplan met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix.
- g) Opdrachtnemer werkt mee aan de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- h) De Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks, uiterlijk voor 1 juni in het volgende jaar, de juistheid van realisatiecijfers. Deze verantwoording is voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant.
- i) Jaarlijks laat de Opdrachtnemer een door een onafhankelijke derde afgenomen Cliënt tevredenheidsonderzoek uitvoeren. De resultaten worden beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

- j) Als de Opdrachtnemer de beschikking heeft over de resultaten van CQI-onderzoek worden deze resultaten gedeeld met de Opdrachtgever.

2.6 Personeel

- a) De Opdrachtnemer hanteert voor het in te zetten personeel de van toepassing zijnde CAO.
- b) Indien geen CAO van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijke) maatstaven met betrekking tot beloning gehanteerd.
- c) Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om Cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de culturele achtergrond, complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- d) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan welke hulp en/of begeleiding wordt geboden, is tenminste in het bezit van de opleiding, certificeringen, (geldige) registratie en bekwaamheid, welke wettelijk gesteld worden aan het uitvoeren van de werkzaamheden.
- e) Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/ opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- f) Personeel dat contacten heeft met Cliënten is in het bezit van een VOG verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgeven. Alleen na toestemming van de Opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden.
- g) Personeel is indien nodig voor de uitvoering van de functie BIG geregistreerd en staat als zodanig ingeschreven in het kwaliteitsregister.
- h) Het personeel biedt identiteitsgebonden ondersteuning en heeft kennis van de lokale sociale kaart en maakt hiervan gebruik bij de ondersteuning.

2.7 Vrijwilligers

- a) De Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid waarin o.a. het risicomanagement met betrekking tot de inzet van vrijwilligers, scholing etc. is beschreven.
- b) De Opdrachtnemer stimuleert en ondersteunt de inzet van vrijwilligers.
- c) Vrijwilligers die contacten hebben met Cliënten bezitten een VOG verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende vrijwillige functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven.
- d) Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract.
- e) De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit veiligheid en kwaliteit van de ondersteuning wanneer vrijwilligers bij de ondersteuning ingezet worden.

2.8 Signalering

Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Opdrachtnemer in overleg treedt met het generalistenteam, gebiedsteam en/of Wmo- loket van Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtnemer op basis van zijn eigen professioneel oordeel constateert dat:

- a) de geboden ondersteuning en/of Kortdurend Verblijf niet voldoende is om de doelen/resultaten vastgesteld in het Ondersteuningsplan van de Cliënt te bereiken;
- b) de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van een voorliggende voorziening;
- c) het eigen netwerk/ omgeving van de Cliënt op een intensievere manier een rol kunnen spelen bij het behalen van de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt;
- d) de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt niet passend zijn bij de behoefte, situatie, omgeving, mogelijkheden van de Cliënt;

- e) Opdrachtnemer houdt te allen tijde de veiligheid van de Cliënt in het oog en meldt onveilige situaties bij het generalistenteam, gebiedsteam en/of Wmo-loket.
- f) Indien Opdrachtnemer een zorg mijdende Inwoner opmerkt, waarvoor wel degelijk (acuut) zorg en/of hulp vereist is, zal dit direct worden gecommuniceerd met het generalistenteam, gebiedsteam en/of Wmo-loket.
- g) Opdrachtnemer heeft een signalerende functie tijdens het bieden van de ondersteuning en/of Kortdurend Verblijf. Signalen worden gemeld aan het generalistenteam, gebiedsteam en/of het Wmo-loket. Het gaat hierbij niet alleen om de Cliënt, maar ook om de Mantelzorger.

2.9 Privacy

- a) Een Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacy beleid.
- b) Een Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in de Wmo 2015 hoofdstuk 4.

2.10 Algemene leveringseisen voor ondersteuning en Kortdurend Verblijf

- a) De Opdrachtnemer van een Maatwerkvoorziening is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van de ondersteuning of het Kortdurend Verblijf, dat wil zeggen:
 - veilig, doeltreffend en gericht op de in het Ondersteuningsplan gestelde doelen
 - afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt
 - met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt
 - voldoet aan de professionele en branchegerichte standaarden
 - duidelijke en betrouwbare communicatie aan de Cliënt
- b) De Opdrachtnemer gebruikt voor het vastleggen en uitwisselen van Cliëntinformatie een door de Opdrachtgever te bepalen systeem.
- c) De Opdrachtnemer gebruikt de zelfredzaamheidsmatrix of ander, door de Opdrachtgever, vastgesteld systeem.
- d) De Opdrachtnemer stelt per Cliënt en diens Gezin(systeem) een Ondersteuningsplan op. De resultaten op basis van de zelfredzaamheidsmatrix worden inzichtelijk gemaakt in het Ondersteuningsplan. De structuur van het Ondersteuningsplan wordt aangeleverd door de Opdrachtgever. Het Ondersteuningsplan moet voor Cliënten begrijpelijk en toegankelijk zijn.
- e) De Opdrachtnemer beschikt voor elke Cliënt over gegevens van diens contactpersonen en huisarts.
- f) De Regisseur stemt waar nodig af met Netwerkpartners die mede betrokken zijn bij de ondersteuning aan de Cliënt.
- g) De Opdrachtnemer biedt, wanneer nodig, ook in de avonden of in het weekend ondersteuning en/of Kortdurend Verblijf aan de Cliënt.
- h) De Opdrachtnemer meldt relevante veranderingen in ondersteuningsvraag bij de Opdrachtgever.
- i) Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van diensten, welke binnen de Raamovereenkomst gecontracteerd zijn.
- j) De Opdrachtnemer start de levering van de begeleiding en/of Kortdurend Verblijf binnen 5 werkdagen na het afgeven van de beschikking, tenzij de door de Opdrachtgever afgegeven beschikking expliciet een andere startdatum vermeld. In uitzonderlijke gevallen mag Opdrachtnemer, mits met de Opdrachtgever hier overeenstemming over is bereikt, de begeleiding en/of Kortdurend Verblijf later dan 5 werkdagen na het afgeven van de beschikking initiëren.
- k) Opdrachtnemer start in geval van crisissituaties de hulp binnen 1 werkdag indien Opdrachtgever hier Opdracht voor geeft.
- l) De Opdrachtnemer geeft binnen 5 werkdagen na beëindiging van de ondersteuning dit door aan de Opdrachtgever.

- m) Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen Cliënt te ondersteunen, dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarop indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever in het belang is van de Cliënt, de Cliënt naar een andere Opdrachtnemer gecontracteerd onder de Raamovereenkomst verwijzen.
- n) Het voortijdig beëindigen van de Maatwerkvoorziening met een lopende beschikking door een Opdrachtnemer kan alleen plaatsvinden na overleg met en met toestemming van de Opdrachtgever.
- o) Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer of Combinatie van Opdrachtnemers te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Opdrachtnemer of Combinatie van Opdrachtnemers ligt bij de Opdrachtgever.
- p) De Maatwerkvoorzieningen die worden geleverd voldoen aan artikel 3 van de Wmo 2015.

3 Transformatie

De Achterhoekse maatschappij is toegankelijk voor iedereen. Fysiek toegankelijk, maar ook sociaal: iedereen doet mee, wordt gezien en kijkt naar elkaar om. Inwoners die niet geheel op eigen kracht kunnen participeren, ontvangen ondersteuning om dat weer zoveel mogelijk te realiseren. Uitgangspunt is de zelfredzaamheidsmatrix³. De hervorming in de vormgeving van het ondersteuningsaanbod dat hiervoor nodig is beschouwen wij als een transformatieproces.

De transformatie maakt dat de inhoud van de ondersteuning verandert. Van zorgen *voor* gaat het accent naar zorgen *dat*. Niet het overnemen van de regie maar het zo veel mogelijk weer terugleggen van de regie bij de Cliënt. Zelfstandig leven en participeren is het doel. De ondersteuning hierbij wordt individueel of in groepsverband geleverd en maakt veelal onderdeel uit van een arrangement waarbij de Cliënt, zijn/haar netwerk en lokale vrijwilligersorganisaties een bijdrage leveren.

Participeren door de Opdrachtnemer in (lokale) netwerkstructuren is een must. Op aanvraag wordt deskundigheid ingebracht in de lokale generalistentteams. Participeren in pilots en het door ontwikkelen van het aanbod maakt dat in het ondersteuningsaanbod een constante vernieuwingsslag plaatsvindt.

Sturen (en afrekenen) op resultaat is uiteindelijk het doel dat door elke Opdrachtgever in eigen tempo wordt nagestreefd. Resultaatsturing in dezen is het verstrekken van een vergoeding of beloning voor een resultaat of 'outcome' bij een afspraak of plan. Dit resultaat kan een vorm van kwaliteit zijn, zoals een mate van gezondheid, maar ook een mate van Zelfredzaamheid, participatie of besparing. Implementatie van resultaatsturing vraagt een gezamenlijke inspanning.

3.1 Ontwikkeling in het kader van algemene toegankelijke voorzieningen

Van Opdrachtnemers vragen wij een andere inzet dan in het verleden. Niet alleen zelf de ondersteuning leveren, maar vraaggericht werken in nauwe samenwerking met lokale partners. Daarom vragen wij van de Opdrachtnemer:

- Dat zij nauw contact onderhoud met het lokale maatschappelijk middenveld dat (op vrijwillige basis) o.a. de Algemene voorzieningen vormgeeft.
- De ondersteuning bij maatschappelijke deelname in samenwerking met het lokale maatschappelijk middenveld wordt vorm gegeven. De participatie wordt zo veel als mogelijk bij lokale vrijwilligersorganisaties vormgegeven. Een lokale invulling draagt bij aan het vergroten van het lokale netwerk van de Cliënt en versterking van de lokale maatschappij.
- Bespreek innovatieve ideeën en verbeteringen met Opdrachtgever.

De komende jaren zien de Opdrachtgevers als een transformatieperiode waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) toewerken naar een uitvoering van de ondersteuning die recht doet aan een inclusieve samenleving waarin elke Inwoner zo zelfstandig mogelijk participeert. Waar de mogelijkheden en talenten van Inwoners optimaal benut worden en Inwoners in staat zijn een zinvolle bijdrage aan de lokale samenleving te leveren.

Waar de ondersteuningsvorm aansluit bij de lokale schaal. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemers samen vorm hebben gegeven aan de transformatie van uitvoering op basis van de uitgangspunten van de AWBZ naar uitvoering volgens de uitgangspunten uit de Wmo.

³ Of vergelijkbare instrumenten zoals de zelfredzaamheidsmatrix.

Daartoe:

- a) staat de ondersteuning in het teken van het versterken van de Zelfredzaamheid van de Cliënt;
- b) werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen aan het vormgeven van resultaatfinanciering op Cliënt niveau;
- c) werkt de Opdrachtnemer aan het ontwikkelen van vernieuwende ondersteuningsvormen die in 2016 of eerder ingezet kunnen worden;
- d) treedt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever wanneer hij signaleert dat de ontwikkeling van bepaalde voorzieningen, de inzet van nieuwe ondersteuningsvormen etc., bijdraagt aan de doelstelling van Opdrachtgever om de kanteling te maken van zwaardere vormen naar lichtere vormen van ondersteuning;
- e) werkt de Opdrachtnemer zo veel mogelijk samen met andere Opdrachtnemers en maakt zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheden die cross-overs bieden bij het uitvoeren van ondersteuning;
- f) zet de Opdrachtnemer zich in voor het ontwikkelen en/of reeds toepassen van een verdienmodel bij arbeidsmatige maatschappelijke deelname waardoor de kosten van ondersteuning lager worden;
- g) werkt de Opdrachtnemer, waar mogelijk, aan het doorgeleiden van de huidige begeleiding naar de voor de Cliënt goedkoopste, doelmatige en adequate begeleiding. Werkt de Opdrachtnemer aan het vergroten van de inzet van digitale ondersteuning en domotica om de Zelfredzaamheid en participatie van de Cliënten te vergroten;
- h) wordt er nauw samen gewerkt met lokale voorliggende algemeen toegankelijke voorzieningen bij het vormgeven van de ondersteuning en worden nieuwe samenwerkingsvormen ontwikkeld;
- i) draagt de Opdrachtnemer bij in de ontwikkeling van de door Opdrachtgever gewenste voorliggende voorzieningen;
- j) wordt in het kader van één Gezin, één plan, zorg gedragen voor het minimaliseren van het aantal verschillende ondersteuners in één Gezin;
- k) werkt de Opdrachtnemer mee aan het ontwikkelen van een Achterhoeks kwaliteitsbeleid op het gebied van ondersteuning;
- l) werkt de Opdrachtnemer mee aan de uitvoering van de Landelijke Beleidsmonitor sociaal domein (KING/VNG). Het betreft een standaard set van prestatie-indicatoren in ontwikkeling (VISD);
- m) participeert de Opdrachtnemer in voor de transformatie relevante pilots. De Opdrachtnemer bekostigt deze deelname zelf.

Opdrachtgever daagt Opdrachtnemer nadrukkelijk uit om innovatieve ideeën en verbeteringen te bespreken met Opdrachtgever.