
Bijlage B

Programma van eisen

Ondersteuning thuis

Ondersteuning buitenshuis - dagbesteding

Ondersteuning buitenshuis - kortdurend verblijf

Perceel 8 Gemeente Doetinchem

gemeente [gD] Doetinchem

Versie DEF
8 september 2015

Inhoud

INHOUD OPDRACHT	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Gebied waar ondersteuning wordt geleverd	4
1.3 Algemene leveringseisen voor ondersteuning	4
1.4 Inleiding Ondersteuning thuis	5
1.5 Definitie Ondersteuning thuis in deze aanbesteding	6
1.6 Definitie Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding	6
1.7 Definitie Ondersteuning buitenshuis – kortdurend verblijf	7
1.8 Eisen aan Ondersteuning thuis	7
1.9 Eisen aan Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding	10
1.10 Eisen aan Ondersteuning buitenshuis – kortdurend verblijf	12
2. ALGEMENE EISEN AAN DE ORGANISATIE	14
2.1 Sociale kaart	14
2.2 Kwaliteit	14
2.3 Communicatie	14
2.3.1 Algemene communicatie	14
2.3.2 Communicatie in relatie tot Cliënten	14
2.3.3 Communicatie met Netwerkpartners	14
2.4 Facturatie en verantwoording	15
2.4.1 Facturatie	15
2.4.2 CAK	16
2.4.3 Verantwoording	16
2.5 Personeel	17

2.6 Vrijwilligers	17
2.7 Mantelzorgers	17
2.8 Klachtenregeling	17
3. TRANSFORMATIE EN ONTWIKKELEN VAN ALGEMENE VOORZIENINGEN	19

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:

1. Ondersteuning thuis
2. Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding. Indien noodzakelijk met een toeslag voor Vervoer naar de locatie waar de dagbesteding plaats vindt
3. Ondersteuning buitenshuis – 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 de gemeente Doetinchem (hierna te noemen Opdrachtgever).

1.3 Algemene leveringseisen voor ondersteuning

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van de ondersteuning dat wil zeggen:
 - Veilig, doeltreffend en gericht op de in het Zorgplan gestelde doelen
 - Afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt
 - Met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt
- De Opdrachtnemer geeft beëindiging van de ondersteuning binnen 5 werkdagen na beëindiging door aan de Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer beschikt voor elke Cliënt over gegevens van diens contactpersonen en huisarts.
- De Opdrachtnemer stemt waar nodig af met Netwerkpartners.
- Opdrachtnemer is ten alle tijden gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van diensten, welke binnen de Raamovereenkomst gecontracteerd zijn.
- De Opdrachtnemer start de levering van de ondersteuning 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 ondersteuning later dan 5 werkdagen na het afgeven van de beschikking initiëren.
- Opdrachtnemer start in het geval van crisissituaties de hulp binnen 1 werkdag indien Opdrachtgever hier opdracht voor geeft.

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.

- 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 verwijzen.
- Het voortijdig beëindigen van ondersteuning bij een Cliënt met een lopende Besluit door een Opdrachtnemer kan alleen plaatsvinden na overleg met en met toestemming van de Opdrachtgever.
- Cliënten hebben de mogelijkheid om van Opdrachtnemer of combinatie van Opdrachtnemers te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een maand 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.

1.4 Inleiding Ondersteuning thuis

Ondersteuning thuis is erop gericht is om inwoners zolang mogelijk zelfstandig thuis (en in de samenleving) te laten functioneren. We verstaan hieronder, ondersteuning bij:

1. Contact, ontmoeting, sociale contacten
2. Ordening in het dagelijks leven
3. Hygiëne, lijf en rondom huis
4. Wonen, aanpassingen en verplaatsingen
5. Informatie en advies
6. Welzijn, vrije tijd, geluk, zingeving
7. Jeugdhulp gericht op psychiatrische of gedragsproblemen

Ondersteuning thuis in 2015 is vooral nog een combinatie van wat we nu kennen als hulp bij het huishouden en individuele begeleiding. In de praktijk zullen inwoners een of enkele vormen van ondersteuning thuis ontvangen, waarbij we waar streven naar integraliteit in dienstverlening.

Deze ondersteuning bieden we aan iedereen en niet doelgroepgericht. Uiteraard heeft elke doelgroep zijn eigen kenmerken en beperkingen, daar houden we rekening mee.

Ondersteuning thuis is in essentie voor iedereen hetzelfde. Het is de ervaring en kennis van de doelgroep en problematiek die soms om andere capaciteiten van medewerkers vraagt.

Doelen en resultaten:

- Het algemene doel is dat mensen zolang mogelijk zelfstandig thuis wonen en zelfstandig functioneren in de samenleving. Dit betekent dat we streven naar bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid.
- Participatie en deelname aan maatschappelijke activiteiten bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling (en vervuiling) van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinnvolle daginvulling met als doel structuur en een zinvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren
- Financiële stabiliteit met als doel schulden voorkomen

1.5 Definitie Ondersteuning thuis in deze aanbesteding

In deze aanbesteding gaat het niet om ondersteuning op alle 7 bovengenoemde gebieden, maar staan deze gebieden centraal: contact, ontmoeting, sociale contacten, ordening in het dagelijks leven, hygiëne, lijf en rondom huis, informatie en advies en welzijn, vrije tijd, geluk, zingeving.

Onder ondersteuning thuis in deze aanbesteding verstaan we:

Door een professional georganiseerde individuele ondersteuning voor Inwoners met een beperking, met als doel het bevorderen, behouden of compenseren van de Zelfredzaamheid.

Bij Ondersteuning thuis maken wij onderscheid naar vier niveaus van ondersteuning:

1. Ondersteuning thuis – schoon huis: de Cliënt ondersteunen bij en overnemen van de zware taken in het huishouden (denk aan keuken, sanitair, vloeren) om vervuiling te voorkomen.
2. Ondersteuning thuis – overnemen: De Cliënt structureel ondersteunen bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten op een of meerdere levensgebieden. De ondersteuning is gericht op het aanbrengen van structuur en voeren van de regie.
3. Ondersteuning thuis – coachen gericht op het huishouden: De Cliënt ondersteunen met het aanbrengen van structuur binnen het huishouden en waar nodig het overnemen van de zwaar huishoudelijke taken (denk aan keuken, sanitair, vloeren) om ontregeling van het huishouden te voorkomen. Deze vorm van ondersteuning is nieuw en kan een combinatie zijn van huishoudelijk werk en/of een lichte vorm van individuele begeleiding.
4. Ondersteuning thuis – coachen: De Cliënt coachend ondersteunen bij het aanbrengen van structuur en het voeren van de regie. De ondersteuning is gericht op het aanleren en inslijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden voorkomen. De Cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig.

1.6 Definitie Ondersteuning buitenshuis - dagbesteding

Onder Ondersteuning buitenshuis- dagbesteding verstaan we:

Door een professional georganiseerde groepsactiviteiten voor Inwoners met een beperking, met als doel het bevorderen, behouden of compenseren van de Zelfredzaamheid.

Dagbesteding is ondersteuning bij:

- Zinnvolle daginvulling
- Contact, ontmoeting, sociale contacten
- Ordening in het dagelijks leven
- Welzijn, vrije tijd, geluk, zingeving
- Ontplooien van talenten
- Aanleren en onderhouden van (arbeids)vaardigheden
- Het inzetten om een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving

Binnen Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding onderscheiden we twee niveaus van ondersteuning:

1. Dagbesteding – overnemen: De Cliënt structureel ondersteunen bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten. De ondersteuning is gericht op het aanbrengen van structuur en voeren van de regie op een zinvolle daginvulling.
2. Dagbesteding – coachen: De Cliënt coachend ondersteunen bij het aanbrengen van structuur en het voeren van de regie op een zinvolle daginvulling. De ondersteuning is gericht op het aanleren en inslijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden voorkomen. De Cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig.

Vervoer naar de dagbestedingslocatie

Wanneer uit het gesprek blijkt dat de Cliënt en zijn sociale omgeving geen mogelijkheid heeft om de locatie van de dagbesteding te bereiken wordt er door de Opdrachtgever een individuele opslag voor vervoer toegekend.

Opdrachtnemer regelt in dat geval in samenspraak met de Cliënt passend en veilig vervoer. Hiermee bedoelen we dat een cliënt binnen een redelijk tijd voor aanvang en na afloop van de dagbesteding wordt opgehaald en thuisgebracht.

1.7 Definitie Ondersteuning buitenshuis – kortdurend verblijf

Onder Ondersteuning buitenshuis – kortdurend verblijf verstaan we:

Het logeren in een instelling, gepaard gaande met persoonlijke verzorging, verpleging of begeleiding voor een burger met een beperking, met als doel het ontlasten van de Mantelzorger.

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

1.8 Eisen aan Ondersteuning thuis

Het algemene doel is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen en zelfstandig functioneren in de samenleving. De ondersteuning richt zich op een of meerdere van deze terreinen:

- Participatie en deelname aan maatschappelijke activiteiten bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling (en vervuiling) van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinvolle daginvulling met als doel structuur en een zinvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren
- Financiële stabiliteit met als doel schulden voorkomen

Uitgangspunten:

- We gaan uit van mogelijkheden en niet van onmogelijkheden.
- Waar mogelijk moedigt de medewerker de Cliënt en aan om mee te helpen, in beweging te blijven.
- De ondersteuning is in principe gericht op eindigheid, ontwikkeling. Hetzij naar een lichtere vorm van ondersteuning, hetzij naar overname van taken door het netwerk, maar bij voorkeur naar Zelfredzaamheid.
- De ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden door één vaste medewerker
- Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd in samenwerking met vrijwilligers.
- Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.
- Aandacht voor preventie, sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl maakt integraal deel uit van de ondersteuning.

1. Ondersteuning thuis - schoon huis

Deze ondersteuning is gericht op het overnemen van de zware taken van het huishouden (denk aan keuken, sanitair, vloeren), waarbij hygiëne en het voorkomen van vervuiling het uitgangspunt is.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Heeft kennis van en ervaring met het uitvoeren van huishoudelijke taken
- Signaleert veranderende omstandigheden en meldt die bij het aanspreekpunt in het gezin
- Heeft communicatieve vaardigheden
- Kan zelfstandig werken
- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

2. Ondersteuning thuis - overnemen

Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor Cliënt en die structureel ondersteuning nodig hebben bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten en afhankelijk zijn van anderen voor structuur en regie.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Leert vaardigheden aan
- Oefent, slijt vaardigheden in
- Brengt structuur aan
- Houdt toezicht/regie
- Neemt (structuur) over
- Betrekt sociale omgeving van de Cliënt waar nodig
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en handelt hiernaar

- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

3. Ondersteuning thuis - coachen gericht op huishouden

Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor Cliënt en die behalve ondersteuning en/of overname van de zware taken van het huishouden (denk aan keuken, sanitair, vloeren) gericht is op het aanbrengen van structuur binnen het huishouden om zo ontregeling (en/of vervuiling) van het huishouden/gezin te voorkomen. Deze vorm van ondersteuning is nieuw en kan een combinatie zijn van huishoudelijk werk en/of een lichte vorm van individuele begeleiding.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Kan structureren, plannen en overzicht aanbrengen
- Werkt pro- actief
- Betrekt de Cliënt en het netwerk
- Heeft kennis van en ervaring met het uitvoeren van huishoudelijke taken indien dit overgenomen dient te worden
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en meldt die bij het aanspreekpunt in het gezin
- Heeft communicatieve vaardigheden
- Kan zelfstandig werken
- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

4. Ondersteuning thuis - coachen

De ondersteuning is gericht op het aanleren van vaardigheden, het in slijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden te voorkomen. De Cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Brengt structuur aan
- Kan kennis en aanleren van vaardigheden overdragen
- Kan motiveren en stimuleren
- Signaleert bij veranderend omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft analytisch vermogen
- Kan reflecteren op eigen handelen en op handelen van de Cliënt en daar conclusies aan verbinden en acteren
- Werkt proactief
- Betrekt het netwerk
- Kan samenwerken
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl

- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

1.9 Eisen aan Ondersteuning buitenshuis - dagbesteding

Het doel van Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding is om zoveel mogelijk zelfstandig te functioneren in de samenleving door een zinvolle daginvulling en waar mogelijk arbeidsritme en arbeidsethos te bevorderen. De ondersteuning richt zich op:

- Participatie en deelname aan maatschappelijke activiteiten bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling (en vervuiling) van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinvolle daginvulling met als doel structuur en een zinvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren

Uitgangspunten:

- De ondersteuning is zoveel mogelijk gericht op betaalde arbeid
- We gaan uit van de individu en zijn/haar mogelijkheden en talenten
- De dagbesteding moet de Cliënt waar mogelijk handvatten bieden om zich ook op andere dagen beter zelfstandig te kunnen redden.
- Waar mogelijk moedigt de medewerker de Cliënt en aan om mee te helpen, in beweging te blijven.
- De ondersteuning is in principe gericht op eindigheid, ontwikkeling. Hetzij naar een lichtere vorm van ondersteuning, hetzij naar overname van taken door het netwerk, maar bij voorkeur naar Zelfredzaamheid.
- De ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers
- De ondersteuning vindt zo dicht mogelijk bij de woonlocatie van de Cliënt plaats
- Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd in samenwerking met vrijwilligers (organisaties).
- Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.

Eisen aan groepsomvang en personele inzet:

- De groepsgrootte moet passend en veilig zijn, zowel voor Cliënt als medewerkers.

Eisen aan de activiteiten:

- Er is een activiteitenaanbod waarbij er extra aandacht is voor preventie, sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Het activiteitenaanbod draagt bij aan het vergoten van het netwerk van de Cliënt
- Cliënt en worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteitenaanbod
- Bij afname van 2 dagdelen op 1 dag wordt er een maaltijd verstrekt. Hier mag geen extra eigen bijdrage voor worden gevraagd (alleen als er een luxe of aanvullende maaltijd geboden wordt)
- ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd

Eisen aan de dagbestedinglocatie:

- De ruimte waar de dagbesteding wordt aangeboden is rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk
- Bij de ruimte waar de dagbesteding wordt aangeboden is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig
- Er is een ruimte aanwezig
- Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de Cliënt
- Er is mogelijkheid tot internetgebruik aanwezig
- Er is een afgesloten buitenruimte aanwezig indien nodig
- Er is in de directe nabijheid voldoende ruimte voor het stallen van scootmobielen/rollators
- Er is in de directe nabijheid voldoende parkeermogelijkheid aanwezig
- Er is voldoende gelegenheid om Cliënt en die per bus/auto/taxi aankomen op loopafstand af te zetten

Bij Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding onderscheiden we twee niveaus:

1. Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding – overnemen

Het streven is behoud/stabiliteit en voorkomen van achteruitgang of gecontroleerde achteruitgang.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Brengt dagstructuur aan
- Neemt (structuur) over
- Oefent, slijt vaardigheden in
- Betrekt sociale omgeving van de Cliënt waar nodig
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

2. Ondersteuning buitenshuis – dagbesteding – coachen

Het streven is verbetering waar mogelijk: uitstroom richting regulier werk, individueel begeleid werk of vrijwilligerswerk.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Brengt dagstructuur aan
- Kan kennis en aanleren van (arbeids)vaardigheden overdragen
- Coacht en stimuleert talenten
- Kan motiveren en stimuleren

- Signaleert bij veranderde omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft analytisch vermogen
- Kan reflecteren op eigen handelen en op handelen van de Cliënt en daar conclusies aan verbinden en acteren
- Werkt pro-actief
- Betrekt het netwerk
- Kan samenwerken
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl

3. Eisen aan vervoer naar de dagbestedinglocatie:

Wanneer uit het gesprek blijkt dat de Cliënt en zijn sociale omgeving geen mogelijkheid heeft om de locatie van de dagbesteding te bereiken wordt er door de Opdrachtgever een individuele opslag voor vervoer toegekend.

Opdrachtnemer regelt in dat geval in samenspraak met de Cliënt passend en veilig vervoer. Hiermee bedoelen we dat een cliënt binnen een redelijk tijd voor aanvang en na afloop van de dagbesteding wordt opgehaald en thuisgebracht.

1.10 Eisen aan Ondersteuning buitenshuis – kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf betreft het verblijven op een locatie. Het kan geplande etmalen betreffen en ongepland verblijf 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. De ondersteuning richt zich op:

- Participatie en deelname aan maatschappelijke activiteiten bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling (en vervuiling) van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinnvolle daginvulling met als doel structuur en een zinnvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren.

Aanbieders werken, indien er ook sprake is van ondersteuning vanuit de zorgverzekeringswet nauw samen met de Netwerkpartners die deze ondersteuning aan de Cliënt leveren zodat deze ondersteuning ook in het geval van tijdelijk verblijf geleverd blijft worden.

Eisen aan de locatie:

- Kortdurend verblijf vindt op een vaste locatie en afdeling plaats op 1 persoonskamers;
- Zit/slaapvoorzieningen worden aangepast aan de zorgbehoefte van de Cliënt (bijvoorbeeld hoog/laagbed etc);
- De locatie waar het aanbod plaatsvindt voldoet aan alle wettelijke eisen;
- Er is een rolstoeltoegankelijke douche/toiletvoorzieningen aanwezig;
- Er is alarmering op de kamer aanwezig;
- Er is op de kamer mogelijkheid tot internetgebruik;
- Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de Client.

Eisen aan de Activiteiten:

- Per etmaal wordt een ontbijt, lunch en diner aangeboden;
- Indien nodig vindt er afstemming met Netwerkpartners plaats over het bieden van aanvullende verzorging op locatie.
- ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd.

Eisen aan de medewerker:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Aanbrengen van dagstructuur
- Neemt (structuur) over
- Betrekt sociale omgeving van de Cliënt waar nodig
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en handelt hiernaar
- Kan respect opbrengen voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

2. Algemene eisen aan de organisatie

2.1 Sociale kaart

- Opdrachtnemer heeft kennis en maakt gebruik van de lokale sociale kaart.
- Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het actueel houden van de informatie.

2.2 Kwaliteit

- 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 ten inzage beschikbaar aan de Opdrachtgever. Openbare rapporten stelt de Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en inwoners.
- 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.

2.3 Communicatie

2.3.1 Algemene communicatie

- Informatie over de organisatie van de Opdrachtnemer en het ondersteuningsaanbod is openbaar en beschikbaar via website en/of foldermateriaal.
- De website van de Opdrachtnemer voldoet aan de richtlijn van www.webrichtlijnen.nl of er wordt aantoonbaar gewerkt aan het behalen van deze richtlijn.
- De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die de Opdrachtnemer gebruikt sluiten aan bij de doelgroep.

2.3.2 Communicatie in relatie tot Cliënten

- De Opdrachtnemer beschikt over een adequate informatievoorziening richting Mantelzorgers, Cliëntvertegenwoordigers en vrijwilligers.
- De Opdrachtnemer bezit een Cliënt en- of verwantenraad, of andere vorm van medezeggenschap, Cliënt en- en of verwanteninspraak.
- De Opdrachtnemer heeft een vertrouwensregeling en vertrouwenspersoon.

2.3.3 Communicatie met Netwerkpartners

- Opdrachtgever streeft naar een uniforme verslaglegging (te denken valt aan de Zelfredzaamheidsmatrix of vergelijkbaar instrument) waaraan de Opdrachtnemer medewerking moet verlenen.
- De Opdrachtgever vraagt Cliënt en toestemming voor het uitwisselen van Cliënt informatie met Netwerkpartners.
- Indien er door lokaal, regionaal of landelijk beleid een ander invoeringssysteem ingevoerd wordt moet dit systeem gebruikt worden.

- Opdrachtnemer zorg voor een goede samenwerking met de buurtcoaches, klantmanagers en andere relevante actoren. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen personeel van Opdrachtnemer en de overige betrokken of te betrekken professionals.
- Indien dit naar het oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk is, draagt Opdrachtnemer bij aan de casuïstiekbespreking van de Cliënt .
- De Opdrachtnemer werkt mee aan de overdracht van de Cliënt en informatie indien de Cliënt van zorgaanbieder gaat wisselen.

2.4 Facturatie en verantwoording

2.4.1 Facturatie

- 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.
- De Opdrachtnemer maakt voor het berichtenverkeer (toewijzing, aanvang, ondersteuning, beëindiging/mutatie, declaratie) met Opdrachtgever gebruik van door Opdrachtgever bepaald systeem. Dit systeem voldoet aan de iWmo standaard.
- 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 arrangement).
- Vierwekelijks worden er door de Opdrachtnemer elektronische facturen bij de Opdrachtgever ingediend. Op de factuur staat in ieder geval vermeldt:
 - BSN nummer van de Cliënt
 - Het gehanteerde tarief
 - Het aantal beschikte uren
 - Het aantal daadwerkelijk geleverde uren
 - De periode waarin de ondersteuning heeft plaatsgevonden
- 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.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.
- 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.

- 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.

2.4.2 CAK

- De Opdrachtnemer beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan het CAK, waaronder de gegevens voor de oplegging van de eigen bijdrage.
- De Opdrachtnemer levert de gegevens aan bij het CAK, op een door het CAK aangegeven wijze, binnen vier weken na afloop van een periode.
- 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 onrecht in rekening gebrachte geld terug te vorderen.

2.4.3 Verantwoording

- 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.
- De Opdrachtnemer moet bereid zijn om digitaal gegevens en nader te bepalen rapportages en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever indien deze om gegevens vraagt.
Hiermee bedoelen we in ieder geval een Zorgplan (zie de definitie hiervan in de begrippenlijst van de Offerteaanvraag)
- 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.
- Jaarlijks laat de Opdrachtgever een Cliënt tevredenheidonderzoek uitvoeren. De Opdrachtnemer moet hieraan medewerking verlenen. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan geen factuur in rekening brengen bij de Opdrachtgever voor de eventuele werkzaamheden door Opdrachtnemer die nodig zijn om het onderzoek uit te voeren.
- De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg.
- Als Opdrachtnemer de beschikking heeft over de resultaten van CQI-onderzoek worden deze resultaten gedeeld met Opdrachtgever.

2.5 Personeel

- De Opdrachtnemer hanteert voor het in te zetten personeel de van toepassing zijnde CAO (VVT, GGZ, Gehandicaptenzorg of Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening);
- Indien geen CAO van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijke) maatstaven met betrekking tot beloning gehanteerd.
- Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om Cliënt en te begeleiden en ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënt en 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.
- Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichten activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- Personeel dat contacten heeft met de Cliënt en is in het bezit van een VOG verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven. Alleen na toestemming van de Opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden.
- Het personeel beheerst de Nederlandse taal.

2.6 Vrijwilligers

- De Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid en waarborgt daarin de continuïteit, veiligheid, kwaliteit van de ondersteuning, deskundigheid en waardering wanneer vrijwilligers bij de ondersteuning ingezet worden.
- Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract.
- Vrijwilligers die contacten hebben met Cliënt en bezitten een VOG verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven.

2.7 Mantelzorgers

- De Opdrachtnemer beschikt over een mantelzorgbeleid voor eigen medewerkers.

2.8 Klachtenregeling

Klacht

- 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 van de Cliënt of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft.

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.

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,-. (ex. BTW).
- Indien een Klacht naar het oordeel van de indiener van de Klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente.

3. Transformatie en ontwikkelen van algemene voorzieningen

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 Zelfredzaamheidmatrix. 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. Participeren in pilots en het door ontwikkelen van het aanbod maakt dat in het ondersteuningsaanbod een constante vernieuwingsslag plaatsvindt. De gemeenten, de zorgaanbieders en de Achterhoekse maatschappij werken samen aan de transformatie, al kan het tempo per gemeente verschillen.

Dit kan betekenen dat tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, de inhoud van de dienstverlening kan wijzigen, dat er gewerkt wordt met nader te bepalen bekostigingsopties of dat er nieuwe zorgaanbieders toetreden.

Eisen aan medewerking transformatie

- Opdrachtgever daagt Opdrachtnemer nadrukkelijk uit om innovatieve ideeën en verbeteringen te bespreken met Opdrachtgever
- Opdrachtnemer neemt deel aan (periodiek) overleg rondom innovatie indien Opdrachtgever hierom vraagt en voert werkzaamheden die hieruit voortvloeien voor eigen rekening uit.