

Programma van Eisen voor levering van Wmo-maatwerkvoorzieningen
2019 en verder voor de Dienst Sociale Zaken en werkgelegenheid hierna te noemen; de Dienst

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever



Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 1 van 41

Inhoud

.....	1
1. Inleiding	5
1.1 Leeswijzer	6
2. Werkwijze en context sociaal domein opdrachtgever	7
2.1 Het gebiedsteam kijkt samen met de inwoner naar de oplossing	7
2.2 Het onderzoeksverslag	8
2.3 Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).....	9
2.4 Keuze Opdrachtnemer	10
2.6 Geldigheidsduur beschikkingen	11
3. Juridisch kader.....	12
3.1 Toelatingsprocedure	12
3.2 Pilot projecten buiten Wmo Open House	13
3.3 Toezicht kwaliteit en veiligheid.....	13
3.4 Horizontaal Toezicht.....	14
4. Maatwerkvoorziening	15
4.1 Percelen:	15
4.2 Individuele begeleiding: algemene bepalingen	16
4.3 Perceel 1 Individuele begeleiding Basis.....	16
4.4 Perceel 2 Individuele begeleiding Plus	17
4.5 Perceel 3 Individuele begeleiding Specialistisch	17

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever



Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 2 van 41

4.6 Tabel Maatwerkvoorziening Individueel	19
4.7 Dagactiviteit (buiten eigen woning) algemene bepalingen	21
4.8 Perceel 4 Dagactiviteit Basis	22
4.9 Perceel 5 Dagactiviteit Plus	22
4.10 Perceel 6 Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling	23
4.11 Tabel Percelen Dagactiviteit	24
4.12 Groepsgrootte als indicator	26
4.13 Perceel 7 Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf Basis en Plus	27
4.14 Tabel Perceel Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf	29
4.15 Perceel 8 Vervoer Dagactiviteit	30
4.16 Eisen aan het vervoer	30
4.17 Tarieven Maatwerkvoorzieningen Wmo per 1-1-2019	30
5. Algemene eisen Kwaliteit en Geschiktheid	31
5.1 Algemeen	31
5.2 Uitsluitingsgronden	31
5.3 Geschiktheidseisen	32
5.4 Algemene Eis	33
5.5 No show	37
6. Perceelspecifieke eisen	37
6.1 Specifieke eisen medewerkers tijdens Individuele Begeleiding en Dagactiviteit (groepsbegeleiding)	37
6.2 Specifieke eisen aan Dagactiviteit.	39
7. Eisen personeel/medewerker	40
7.1 Eisen aan de inzet van vrijwilligers	41

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever



Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 3 van 41

8. Bijlagen	41
-------------------	----



1. Inleiding

De Dienst ('de Opdrachtgever') hanteert voor de levering van Wmo-maatwerkvoorzieningen een Open House toelatingsprocedure. Dit betekent dat de Opdrachtgever zelf geen selectie maakt tussen kwalificerende Opdrachtnemers om deze maatwerkvoorzieningen te leveren: de inwoners die voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komen kiezen zelf hun aanbieder uit de toegelaten Opdrachtnemers.

De Opdrachtgever stelt wel eisen aan de kwaliteit, de uitvoering en de verantwoording van de diensten die in het kader van de Open House toelatingsprocedure Wmo Maatwerkvoorzieningen (hierna 'Open House') worden verstrekt. Tevens gelden er eisen met betrekking tot de geschiktheid van leverende Opdrachtnemers: enkel Opdrachtnemers die geschikt worden geacht worden toegelaten tot het Open House systeem. Zowel de eisen aan uitvoering als eisen aan geschiktheid staat beschreven in dit Programma van Eisen.

De Opdrachtgever hecht waarde aan overleg met Opdrachtnemers in voorbereiding en uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning. Deze dialoog volgt enkele spelregels die zijn vastgelegd in de Procesovereenkomst Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorzieningen. Dit programma van eisen is daaraan onlosmakelijk verbonden.

In het Open House systeem wordt iedere Opdrachtnemer toegelaten die kan aantonen aan de voorwaarden en eisen te voldoen zoals beschreven in dit Programma van Eisen. Daartoe moeten Opdrachtnemers zich aanmelden voor de Toelatingsprocedure waarin de Opdrachtgever controleert of de Opdrachtnemer inderdaad kwalificeert. Zo lang het Open House systeem gehanteerd wordt, is (tussentijdse) toetreding via de Toelatingsprocedure voor Opdrachtnemers mogelijk. Aanbieders die aan alle gestelde vereisten voldoen krijgen een Uitvoeringsovereenkomst aangeboden welke ook onlosmakelijk is verbonden aan het Programma van Eisen en de Procesovereenkomst.



1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen schetst de uitgangspunten en werkwijze van de Dienst bij het verstrekken van Wmo-maatwerkvoorzieningen aan inwoners. Tevens schetst Hoofdstuk 2 de algemene wijze waarop de Dienst stuurt op een doelmatige, effectieve en efficiënte ondersteuning van volwassen inwoners met een ondersteuningsbehoefte. In deze context kunnen Opdrachtnemers Wmo-ondersteuning bieden waarbij Opdrachtnemers zich conformeren aan deze werkwijze en uitgangspunten. Hoofdstuk 3 beschrijving juridische kader en toelatingsprocedures. Hoofdstuk 4 beschrijving van de Maatwerkvoorzieningen, gerelateerde doelen en tarieven. Hoofdstuk 5 beschrijft de algemene eisen voor toelating tot het Open House systeem en de uitsluitingsgronden die toelating blokkeren. Hoofdstuk 6 beschrijft per ceel specifieke eisen per Maatwerkvoorziening(en). De Bijlagen 1, 2, 3, 4, 5, 5a, 5b, 5c, 6 en 7 geven nadere uitwerking en detaillering aan de administratie protocollen en iWmo, Informatiesheet voor zorgaanbieders, eisen eigen kwaliteitssysteem en Protocol calamiteitenonderzoek Wmo Dienst Noardwest Fryslân, Concept Uitvoeringsovereenkomst Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening, Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening, Formulier Eigen Verklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening, Checklist en Handboek Aanpak Voorkoming Escalatie¹ en checklist.

¹ Wordt gewerkt aan vernieuwde versie Waadhoeke
Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



2. Werkwijze en context sociaal domein opdrachtgever

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de Opdrachtgever ondersteuning voor inwoners² met een ondersteuningsbehoefte inrichten. Deze inrichting omvat tevens de wijze waarop maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo worden toegewezen aan inwoners, hoe de Opdrachtgever Opdrachtnemers betreft voor de levering van deze maatwerkvoorzieningen, en hoe de Opdrachtgever zicht houdt en stuurt op de bereikte resultaten en/of doelen. De beschrijving van de producten is tot stand gekomen in een samenwerking met de Gebiedsteammedewerkers, Adviseurs Wmo, Inkoop- en Contractbeheer, Beleid Wmo, Planning en Control.

2.1 Het gebiedsteam kijkt samen met de inwoner naar de oplossing

De Wmo 2015 heeft als doel het vergroten en/of op peil houden van de zelfredzaamheid en maatschappelijke deelnemen van inwoners.

Bij het compensatiebeginsel gaat het niet om de vraag waar iemand recht op heeft, maar om de vraag welke oplossing het beste past bij de individuele situatie van een inwoner. Anders gezegd: welke oplossing compenseert het beste de beperking van betrokkene. Om dit beginsel goed te kunnen toepassen, moeten we met betrokkene in gesprek om de vraag helder te krijgen. We moeten de situatie, mogelijkheden, onmogelijkheden en wensen zo goed mogelijk inventariseren. Maar ook de individuele, specifieke kenmerken en de problemen die om een oplossing vragen. Leidend is het te bereiken resultaat. Eerst worden de eigen mogelijkheden, het vermogen van de inwoner om zonder hulp van anderen belemmeringen te overkomen, met betrokkene besproken. Vervolgens bekijken we welke bijdrage het sociale netwerk kan leveren. Biedt het sociaal netwerk (te) weinig houvast, dan kunnen wellicht algemene voorzieningen een oplossing bieden. Denk aan de inzet van vrijwilligers of groepsactiviteiten in een buurthuis.

Na het gesprek volgt eventueel de aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Een inwoner komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening als hij of zij een beperking ondervindt op het gebied van zelfredzaamheid, maatschappelijk deelnemen, handhaving in de samenleving en/of veiligheid en deze beperking niet voldoende kan worden weggenomen op eigen kracht, met inzet van het informele netwerk en/of met inzet van een algemene voorziening. Op dat moment gaat de Gebiedsteammedewerker over tot het inzetten van een maatwerkvoorziening.

² Cliënt(en)

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



De gebiedsteams geven op deze wijze invulling aan het principe '1 gezin – 1 plan – 1 contactpersoon'. De inwoner houdt samen met de Gebiedsteammedewerker de regie in handen. De Gebiedsteammedewerker blijft ook tijdens de uitvoering van het opgestelde ondersteuningsplan betrokken bij de inwoner. Het is de taak van de Gebiedsteammedewerker om de kwaliteit van de uitvoering van het ondersteuningsplan te bewaken, de tevredenheid van alle betrokkenen periodiek te evalueren en bij te sturen waar dit nodig is.

2.2 Het onderzoeksverslag

Het onderzoeksverslag is de weergave van het gesprek van de Gebiedsteammedewerker en de inwoner. Het geeft aan wat het resultaat is dat de inwoner wil bereiken en de ondersteuning die aangevraagd wordt om dat mogelijk te maken. In het onderzoeksverslag is vastgelegd wat iemand zelf kan, wat het netwerk kan en welke maatwerkvoorzieningen nodig zijn (het 'wat') .

In het onderzoeksverslag wordt beschreven welke resultaten bereikt moeten worden (het 'wat'). Bij toewijzing van een maatwerkvoorziening stelt de inwoner samen met de gekozen Opdrachtnemer een ondersteuningsplan op, waarin tot uitdrukking komt hoe de Opdrachtnemer de doelen (SMART geformuleerd) die corresponderen met de maatwerkvoorziening gaat bereiken. De Opdrachtnemer heeft hier immers de benodigde kennis voor.

Van de Aanbieder wordt verwacht dat hij tijdig met de Gebiedsteammedewerker in gesprek gaat wanneer de gestelde doelen niet tijdig worden behaald. De Gebiedsteammedewerker blijft betrokken bij de Inwoner om de kwaliteit van de ondersteuning en het bereiken van de doelen te bewaken, de tevredenheid van alle betrokkenen³ periodiek te evalueren en de beschikte ondersteuning bij te stellen waar dit nodig is. Bijstellen kan op meerder niveaus, bijvoorbeeld doorverwijzing naar andere Opdrachtnemer, hiervan kan sprake zijn als bijvoorbeeld de doelen (meerdere malen) niet zijn bereikt en/of bij zorgafhankelijkheid van Inwoner.

Gebiedsteammedewerkers zijn gegroepeerd in zes teams (Gemeente Waadhoeke, met locatie St. Annaparochie, locatie Franeker, locatie Menaam en locatie Harlingen, Het Eilandteam Terschelling en Vlielandskwartier), zodat zij letterlijk dicht bij hun Inwoners kunnen staan en zodat zij hun specifieke kennis van (de voorzieningen en samenstelling van) het gebied optimaal kunnen gebruiken. Wanneer een inwoner ondersteuning nodig heeft zal de Gebiedsteammedewerker die hoort bij zijn woonplaats een gesprek te voeren. Afhankelijk van de complexiteit van de situatie en de expertise die benodigd is kan de gebiedsteammedewerker beslissen om een collega mee te nemen naar het gesprek.

³ Inwoner, gebiedsteammedewerker en Opdrachtnemer
Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



2.3 Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)⁴

Voor het beoordelen van een individuele (zelfredzaamheid) maatwerkvoorziening kan tijdens de intake gebruikt worden gemaakt van een vragenlijst, hiermee wordt het onderzoek en gedurende de ondersteuning de situatie op alle levensdomein van de inwoner in beeld gebracht. Onder levensdomeinen vallen onder andere dagelijkse activiteiten thuis en sociale relaties. Er wordt bekeken hoe zelfredzaam iemand is op de verschillende levensdomeinen, onder andere met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

De ZRM vormt een meetinstrument waarmee de situatie op levensdomeinen op zorgvuldige manier in beeld wordt gebracht. Het gebruik van de ZRM is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat het onderzoek (en de eventuele toekenning van een voorziening) transparant is. Dit biedt de inwoner rechtszekerheid, voorkomt willekeur en draagt bij aan de eis voor een deugdelijke motivering, zoals vastgelegd in de Awb.¹

De ZRM kan als meetinstrument bij zelfredzaamheid en participatie worden toegepast. Wat de ZRM tot een meetinstrument maakt is dat de uitkomst van de ZRM niet allesbepalend is voor welke ondersteuning of begeleiding wordt geadviseerd. De ZRM-scores vormen dan ook een indicatie van welke voorzieningen geadviseerd worden. Indicatief omdat in veel gevallen een bepaalde voorziening over het algemeen goed aansluit op bepaalde ZRM-scores. Toch mag gelet op een bepaalde ZRM-score toch gemotiveerd afgeweken worden als daar aanleiding toe bestaat.

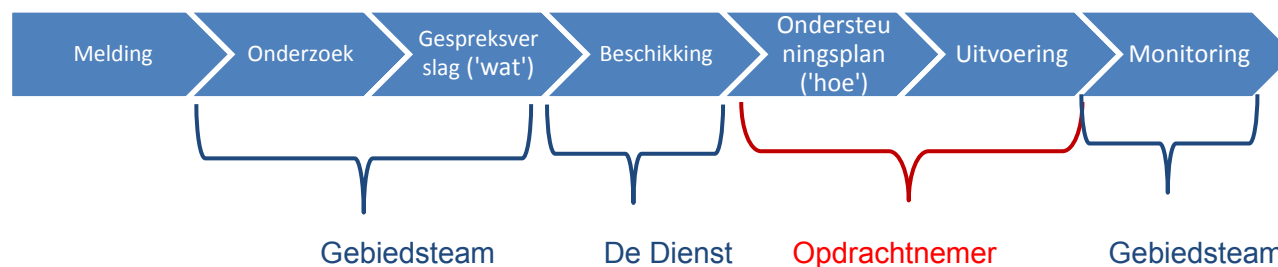
Het afnemen van een ZRM heeft als doel om de procedurele rechtsgelijkheid te waarborgen. Inwoners kunnen ondanks gelijke ZRM-scores toch andere vormen van ondersteuning krijgen. Ongeacht de verschillende uitkomsten blijft de procedure en afweging gelijk: bij iedereen wordt een ZRM afgenomen. Tegelijkertijd is er ruimte voor maatwerk in het onderzoek omdat Gebiedsteammedewerkers de ruimte hebben om naast de ZRM-scores ook andere feiten en belangen mee te wegen, als daar aanleiding toe bestaat. De ZRM maakt het mogelijk de professionele oordeelsvorming te ondersteunen en te onderbouwen.

⁴ ZRM is nog een aandachtspunt in verband met ontwikkelingen in de privacywetgeving
Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



2.4 Keuze Opdrachtnemer

De inwoner maakt altijd zelf een keuze voor een Opdrachtnemer voor toegewezen Wmo-maatwerkvoorzieningen. De Gebiedsteammedewerker mag desgevraagd adviseren welke Opdrachtnemer(s) het beste aansluiten bij de doelstellingen, achtergrond, wensen en behoeften van de inwoner. De betreffende Opdrachtnemers bieden (o.a. op hun website) informatie over hun methoden, medewerkers en locatie(s), zodat de inwoner een onderbouwde keuze kan maken. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan inwoners actief te benaderen (directe marktbenadering), alvorens een Maatwerkvoorziening is afgegeven.



Figuur: processchema van de verschillende stappen in het geschetste proces. Per stap geeft het schema aan of de taken horen bij het Gebiedsteam of bij de Opdrachtnemer.

2.5 Het bereiken van doelen en monitoren van doelen

De Gebiedsteammedewerkers geven Opdrachtnemers vrijheid en vertrouwen om de inwoner zo te ondersteunen dat de gestelde doelen bereikt worden. Gebiedsteammedewerkers hebben mede als taak om zicht te houden op het bereiken van de doelen bij de inwoner. Hiertoe kan de Gebiedsteammedewerker enige tijd na aanvang van ondersteuning een driehoek gesprek (inwoner, Opdrachtnemer en Gebiedsteammedewerker) initiëren, waarin aan de orde komt of de inwoner tevreden is over de ingezette ondersteuning, of de zorg conform het ondersteuningsplan voldoende bijdraagt aan het bereiken van de doelen, of er aanpassingen nodig zijn, en of vervolcontact nodig is.

Van Opdrachtnemers wordt verlangd dat zij proactief gedrag vertonen en vroeg signalering toepassen op de mogelijkheden en ontwikkelingen van en rondom de inwoner.

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 10 van 41

Zowel waar de inzet verminderd kan worden als waar meer inzet in het belang van de zelfredzaamheid van de inwoner noodzakelijk wordt geacht dient de Opdrachtnemer deze ontwikkeling bespreekbaar te maken bij de Gebiedsteammedewerker.

Voorbeelden daarvan zijn onder meer:

1. Vroeg-signalering van veranderingen bij de inwoner op de diverse leefdomeinen, zoals gezondheid, welzijn, eenzaamheid, financiële problematiek, mogelijkheden tot verdergaande participatie, bijvoorbeeld in de vorm van Beschut Werk.
2. Duidelijk waarneembare ontwikkelingen die voor de inwoner een volgende stap in de ondersteuning bij re-integratie kunnen betekenen.
3. Indien blijkt dat Opdrachtnemer duidelijke waarneembare en objectieve veranderingen niet tijdig heeft gemeld bij de gebiedsteammedewerker kan dit door de Dienst worden beschouwd als het niet voldoen aan de opdrachtinvulling.

Bij voortdurend in gebreke zijn op dit onderwerp kan de Dienst conform de overeenkomst tot ontbinding overgaan op basis van wanprestatie.

2.6 Geldigheidsduur beschikkingen

De geldigheidsduur van een beschikking is niet vast voorgeschreven. De Wmo2015 schrijft wel voor dat de beslissing periodiek wordt heroverwogen. Dit kan tussentijds zijn of zodra de indicatie afloopt. Evenals bij het bepalen van het arrangement geldt ook hier dat de duur van geval tot geval wordt bepaald. De duur van de beschikking is o.a. afhankelijkheid van:

1. Veranderlijkheid (prognose) van de ondersteuningsbehoefte van de inwoner op basis van de diagnose, die is vastgesteld door een daartoe bevoegd persoon. Oftewel hoe stabiel is de “medische” situatie van de inwoner;
2. Veranderlijkheid van de woonomstandigheden en de samenstelling van de woonomgeving van de inwoner;
3. De verwachting ten aanzien van de te bereiken doelen;
4. De vorm en soort van de maatwerkvoorziening;



3. Juridisch kader

Door de keuze voor een Open House systeem valt de opdrachtverlening voor Wmo-maatwerkvoorzieningen buiten het aanbestedingsrechtelijk juridisch kader, hoewel de Opdrachtgevers zich wel conformeren aan beginselen van transparantie, gelijke behandeling en non-discriminatie. De opdrachtverlening voor Wmo-maatwerkvoorzieningen is onderhavig aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 inclusief jurisprudentie en de recent in werking getreden Algemene Maatregel van Bestuur 'reële tarieven'. De Opdrachtgever heeft hier kennis van genomen en handelt conform dit juridisch kader. In dit kader is relevant dat de Opdrachtgever vaste standaardtarieven hanteert voor alle Wmo-maatwerkvoorzieningen.

3.1 Toelatingsprocedure

De Opdrachtgever hanteert kwaliteitseisen voor de Maatwerkvoorzieningen, en laten enkel integere, betrouwbare Opdrachtnemers tot het Open House systeem toe, die conform de eisen in Hoofdstuk 5 geschikt worden geacht om de gewenste veilige en kwalitatief goede ondersteuning te bieden. Een Opdrachtnemer die aan de eisen voldoet en zich conformeert aan de voorwaarden, wordt toegelaten tot het Open House systeem door middel van een Uitvoeringsovereenkomst. Opdrachtnemers die in aanmerking willen komen voor een Uitvoeringsovereenkomst dienen zich aan te melden voor de Toelatingsprocedure. De Opdrachtgever controleert de aanmelding op vormvereisten en controleert of de Opdrachtnemer aan de algemene eisen voldoet, en of deze aan de specifieke eisen voldoet die horen bij de maatwerkvoorzieningen waarop wordt aangemeld.

Het Open House systeem staat voortdurend open voor toetreding van nieuwe Opdrachtnemers. De Opdrachtgever hanteert een maximale termijn van 8 weken na de geldige aanmelding om een geschikte Opdrachtnemer toe te laten tot het Open House systeem en om met de betreffende Opdrachtnemer een Uitvoeringsovereenkomst te sluiten. Deze maximumtermijn vervalt wanneer de aanmelding niet aan de vormvereisten voldoet (bijvoorbeeld wanneer een rechtsgeldige ondertekening mist) en voorziet niet in noodzakelijke correctie of aanvulling van de aanmelding van de kant van de Opdrachtnemer.



3.2 Pilot projecten buiten Wmo Open House

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de Wmo-maatwerkvoorzieningen die in een Open House systeem worden georganiseerd – zie het overzicht hiervan in hoofdstuk 4. De Dienst kan naast deze Wmo-maatwerkvoorzieningen andere voorzieningen organiseren ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners met een ondersteuningsbehoefte. De Dienst kan hiertoe onafhankelijk van de Uitvoeringsovereenkomsten Wmo-maatwerkvoorzieningen partijen financieren, bijvoorbeeld via subsidies of opdrachten voor pilotprojecten. Deze voorzieningen beogen de totale behoefte aan Wmo-maatwerkvoorzieningen in de Gemeenten te reduceren.

3.3 Toezicht kwaliteit en veiligheid

Op grond van artikel 6.1 van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het houden van toezicht op naleving van de wet. Dit omvat onder andere het toezicht op de kwaliteit van de ondersteuning die op grond van de Wmo 2015 wordt verleend. Hiervoor is in Noordwest-Friesland een toezichthouder Wmo aangesteld, die zich vooral bezig houdt met het onderzoeken van meldingen in het kader van calamiteiten of geweldsincidenten. Opdrachtnemers zijn op grond van artikel 3.4 van de Wmo 2015 verplicht om die te melden, in dit geval bij de Dienst. Daarnaast wordt het proactief toezicht verder vormgegeven. Proactief toezicht vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's.

3.4 Horizontaal Toezicht

Daarnaast houdt de Dienst zich bezig met Horizontaal Toezicht. Horizontaal Toezicht is een vorm van samenwerking tussen financiers, waaronder gemeenten en een Opdrachtnemer die steunt op vertrouwen, wederzijds begrip en transparantie in handelen. Horizontaal Toezicht richt zich op de rechtmatigheid van de zorguitgaven. Dit gaat enerzijds over correct registreren en anderzijds over correct declareren.

In plaats van gegevensgerichte controle achteraf werken partijen samen om de rechtmatigheid van de geleverde zorg en van declaraties in de processen aan de voorkant te borgen. Dit is niet alleen een efficiëntere manier om correct registreren en declareren te borgen, maar het is ook effectiever.

Horizontaal Toezicht betekent dat Opdrachtnemer, en financiers:

- gezamenlijk zorgen voor een juiste besteding van huidige en toekomstige zorguitgaven;
- gezamenlijk invulling geven aan de maatschappelijke verantwoording over deze uitgaven;
- gezamenlijk op een efficiënte, effectieve en tijdige manier zekerheid creëren over deze uitgaven naar alle ketenpartijen

Op dit moment is Horizontaal Toezicht in pilotvorm beschikbaar voor een beperkt aantal aanbieders. Op het moment van operationalisering van Horizontaal Toezicht zullen aanbieders hiervan in kennis worden gesteld.



4. Maatwerkvoorziening

Dit hoofdstuk beschrijft de maatwerkvoorzieningen die vanaf 1 januari 2019 onderdeel uitmaken van het Open House Wmo de Dienst. De paragraaf 4.1 geeft een algemeen overzicht van de percelen maatwerkvoorzieningen. De opvolgende paragrafen beschrijven de specifieke doelen, doelgroepen en eigenschappen in meer detail.

4.1 Percelen:

- Perceel 1 Individuele Begeleiding Basis
- Perceel 2 Individuele begeleiding Plus
- Perceel 3 Individuele Begeleiding Specialistisch
- Perceel 4 Dagactiviteit Basis
- Perceel 5 Dagactiviteit Plus
- Perceel 6 Dagactiviteit Persoonlijke ontwikkeling
- Perceel 7 Kortdurend Verblijf
- Perceel 8 Vervoer Dagactiviteit, zonder rolstoelvervoer / Vervoer Dagactiviteit, met rolstoelvervoer

Er bestaat een mogelijkheid dat de inwoner gebruikt maakt van een Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding in combinatie met een Maatwerkvoorziening Dagactiviteit. Elke inwoner is verschillend, de inspanning, benadering en benodigde specialisatie van de hulpverlener om de gewenste resultaten te bereiken verschilt dan ook per inwoner: dit is maatwerk. Bij deze maatwerkvoorzieningen staan nog steeds de te bereiken doelen (doelen beschreven vanuit de beschikking) centraal.

De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid per perceel in te schrijven⁵.

⁵ Vervoer Dagactiviteit maakt onderdeel uit van de Maatwerkvoorziening Dagactiviteit en kan niet als separaat perceel worden ingeschreven
Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



4.2 Individuele begeleiding: algemene bepalingen

Individuele begeleiding omvat activiteiten gericht op het bevorderen, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid en maatschappelijk deelname van de inwoner, opdat de inwoner zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen en opvang dan wel beschermd wonen kan worden voorkomen. Bij Individuele begeleiding gaat het onder meer om de volgende activiteiten:

- Toezicht op of aansturing bij activiteiten en praktische vaardigheden (zowel thuis als buitenshuis).
- Ondersteuning bij het aanbrengen van structuur dan wel het voeren van regie.
- Oefenen van in behandeling aangeleerde vaardigheden of gedrag.
- Ondersteuning bij het organiseren van het dagelijks leven (huishouden, planning, administratie, geldzaken, regelzaken).
- Begeleiding bij het uitvoeren van de algemeen dagelijkse levensverrichtingen (persoonlijke verzorging Wmo)

Een maatwerkvoorziening Individuele begeleiding kan indien nodig worden gecombineerd met de inzet vanuit het eigen netwerk, vrijwilligers, algemene voorzieningen en de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp, een Dagactiviteit, kortdurend verblijf en eventueel collectief vervoer.

Als de ondersteuningsbehoefte gericht is op het bieden van dag structuur, dan is een buiten eigen huis dagactiviteit de aangewezen vorm. Betreft het echter het één of meerdere keren per week bieden van ondersteuning bij het doornemen van de dag- of weekstructuur en de ondersteuningsbehoefte ligt niet op gebied van dag structuur, dan is Individuele begeleiding de aangewezen vorm. Een combinatie van Individuele begeleiding en een buiten eigen huis activiteit is mogelijk. Dagactiviteit kan ook worden ingezet met het doel om de mantelzorger en/of partner te ontlasten.

Bij deze ondersteuning geldt dat de Opdrachtnemer deze ondersteuning in samenspraak met de inwoner verleent. De Opdrachtnemer mag de ondersteuning naar eigen inzicht inrichten, mits de ondersteuning past bij de uitgangspunten van de Opdrachtgever en de resultaten zoals deze in de beschikking staan vermeld worden behaald.

4.3 Perceel 1 Individuele begeleiding Basis

Individuele begeleiding Basis omvat verschillende activiteiten (paragraaf 4.1) gericht op het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke deelname van de inwoner. Door inzet van Individuele begeleiding Basis kan de inwoner langer in de eigen leefomgeving blijven. De inwoner wordt begeleid bij het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijks leven door herhaling en methodische interventie.

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



4.4 Perceel 2 Individuele begeleiding Plus

Individuele begeleiding Plus is net als Individuele begeleiding Basis gericht op het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname. Daarbij is er bij Individuele begeleiding Plus ook sprake van overname en regie. De inwoner wordt ondersteund bij beperkingen op het vlak van zelfregie over het dagelijks leven, waaronder begeleiding bij tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen zoals dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisatie van de huishouding. Individuele begeleiding Plus voorkomt daarmee verwaarlozing of verhuizing naar een (zorg) instelling.

Inwoners die in aanmerking komen voor Individuele begeleiding Plus kennen over het algemeen een complexe en zware problematiek. Bij afschalen is een warme overdracht essentieel en bestaat de mogelijkheid, indien wenselijk bij inwoner, naast de Maatwerkvoorziening individuele begeleiding Plus tijdelijk (maximaal 3 maanden) een Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Basis te indiceren.

4.5 Perceel 3 Individuele begeleiding Specialistisch

Wanneer inwoners kampen met ernstige problemen op meerdere terreinen van wonen en leven kunnen zij worden ondersteund middels individuele begeleiding specialistisch. Bij deze problemen zijn factoren als dakloosheid, geweld en/of maatschappelijke uitval feitelijk of vormen een dreigend, daadwerkelijk perspectief. De ondersteuning is bedoeld om escalatie, zoals dak- of thuisloosheid, te voorkomen en de situatie te stabiliseren. Daarnaast kan deze ondersteuning worden ingezet als nazorg voor inwoners die tijdelijk verbleven in een instelling en terugkeren naar de thuissituatie, maar daarbij nog kampen met ernstige problemen. Bij de doelgroep van de individuele begeleiding specialistisch is sprake van meervoudige, complexe problematiek (ten minste drie dimensies van de ZRM), waarbij één of meerdere van de volgende indicatoren spelen:

- ernstige en langdurige psychosociale problemen
- psychiatrie, LVG, verslaving
- Zorg mijdend
- verwaarlozing
- (relationele) geweldssituaties
- ernstige en complexe financiële problemen en/of overlastsituaties die leiden tot huisvestingsproblemen
- een behoorlijk hulpverlening/ justitieel verleden
- interculturele problematiek



Daarnaast is sprake van één of meerdere omgevingsfactoren:

- overlast
- gebrek aan hygiëne (volksgezondheid)
- geweld (bv huiselijk geweld, kindermishandeling, eer gerelateerd geweld, seksueel geweld, mensenhandel) en/of negatieve invloed vanuit relationele sfeer
- wantrouwen richting lokale zorgpartijen/ overheid/ politie en omgeving

Bij inwoner is sprake van:

- beperkte mate / gebrek aan zelfredzaamheid;
- ontbrekende randvoorwaarden in de primaire levensbehoeften
- gebrek aan probleeminzicht (niet in staat hulpvragen adequaat te verwoorden waarbij eigen verantwoordelijkheid nemen veelal gebrekkig is);
- zorgafhankelijkheid (zonder passende interventies escaleert de situatie naar bijvoorbeeld dak/thuisloosheid of geweld)

Daarnaast spelen de volgende problemen:

- de problematiek altijd complex, maar vaak nooit helemaal duidelijk;
- is een eenvoudige oplossing nooit een oplossing; perspectief wordt teruggewonnen door een integrale benadering;
- er soms een grote spanning tussen de snelheid waarmee de Inwoner kan en wil, en de omgeving eist;
- een grote mate van flexibiliteit en on planbare zorg nodig, wat niet van tevoren ingekaderd kan worden in tijd en ruimte;

Bij individuele begeleiding Specialistisch spreken we over intensieve inzet van ondersteuning, hierbij is voornamelijk sprake van een crisis.

Als de crisis is afgewend en de situatie stabiel is kan afgeschaald worden naar minder uren of naar lichtere vormen zoals individuele begeleiding Plus of Basis. Bij afschalen is een warme overdracht essentieel en bestaat de mogelijkheid naast de Maatwerkvoorziening individuele begeleiding Specialistisch een Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Basis of Plus te indiceren. Hierin geldt zo kort als mogelijk, maar zo lang als noodzakelijk ingezet.



4.6 Tabel Maatwerkvoorziening Individueel

Perceel 1 Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Basis	Doel	Indicatoren
Inwoners met een beperking of stoornis, met als gevolg daarvan een tekort aan zelfredzaamheid en/of deelname in de maatschappij.	• Zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname van de inwoner bevorderen, behouden of compenseren. • Achteruitgang in zelfregie voorkomen en/of stabiliseren/vertragen • Ondersteunen bij beperkingen op het vlak van zelfregie over het dagelijks leven.	• Ondersteunen bij of oefenen met vaardigheden of handelingen, het aanbrengen van (dag)structuur of het voeren van regie • Toezicht en aansturen van gedrag. • Enkelvoudige problematiek • Zelfregie aanwezig met enige ondersteuning • Planbare ondersteuning • Veilig (omgeving, persoon)
Perceel 2 Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Plus	Doel	Indicatoren
Inwoners met een beperking of stoornis, met als gevolg daarvan een tekort aan zelfredzaamheid en/of deelname in de maatschappij.	• Zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname van de inwoner bevorderen, behouden of compenseren. • Achteruitgang in zelfregie voorkomen en/of stabiliseren/vertragen • Ondersteunen bij beperkingen op het vlak van zelfregie over het dagelijks leven.	• Tijdelijke overname + begeleiden naar eigenregie • Begeleiden bij vaardigheden in het zelfregelend vermogen. • Begeleiden bij sociaal-emotionele problematiek die samenhangt met de stoornis. • Begeleiden bij mogelijke integratie in de samenleving en sociaal maatschappelijke deelname • Meervoudige problematiek • Wisselende situatie • Meerdere leefgebieden (ZRM) • Veilig (omgeving, persoon) • Planbare ondersteuning

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever



Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 19 van 41

Perceel 3 Maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Specialistisch	Doel	Sub doelen
Inwoners met ernstige (crisis) problemen op meerdere terreinen van wonen en leven.	De crisis is gestopt en de situatie is onder controle. Afschalen naar lichtere vorm van begeleiding of intensiteit van hulpverlening. Andere hulpverlening neemt het eventueel over en werken met de Inwoner aan een stabiele woon- en leefsituatie.	Acuut en snel ingrijpen om bijvoorbeeld dakloosheid te voorkomen. Door snelle interventie, stopt de crisis en stabiliseert de situatie.



4.7 Dagactiviteit (buiten eigen woning) algemene bepalingen

Een dagactiviteit is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid, het op zinvolle wijze structureren van de dag en de maatschappelijke deelname van de inwoner. Het gaat veelal om activiteiten in groepsverband.

De ondersteuning middels deze maatwerkvoorziening heeft tot doel dat een inwoner met een beperkte zelfredzaamheid in de maatschappij kan deelnemen en daarmee een goede en zinvolle invulling van de dag heeft. Daarnaast kan deze maatwerkvoorziening worden ingezet ter ontlasting van de mantelzorger. Op die manier blijft thuis wonen voor de inwoner mogelijk.

Het gaat bij dagactiviteiten om vormen van onbetaald werk en activiteiten.

Voor inwoners jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd wordt bij elke aanvraag eerst gekeken welk perspectief er is op (beschut) werk. Daarbij wordt uiteraard gekeken naar de samenhang tussen de Participatiewet en de Wmo 2015.

In de vormen vanuit de Wmo staat het handhaven van vaardigheden en het 'even uit eigen omgeving' centraal. Het betreft een structurele tijdsbesteding met een omschreven doel.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vergoedingen in de vorm van een geldbedrag te verstrekken aan inwoners met een Maatwerkvoorziening. Een vergoeding in natura (tijdens dagactiviteiten) zoals een maaltijd is wel toegestaan. Indien een kleine vergoeding een positieve prikkel voor activering dagactiviteit en er een leeraspect aspect achter zit moet dit duidelijk gemotiveerd in het ondersteuningsplan worden beschreven. De Opdrachtnemer heeft beleid om (onnodige) reistijd te voorkomen ten einde vervoerskosten te besparen. Het vervoer ofwel de reistijd valt buiten de geïndiceerde uren van de dagactiviteit.



Drie vormen van dagactiviteit kunnen in deze maatwerkvoorziening worden opgenomen, die voor vergoeding vanuit de Wmo in aanmerking komen:

- Dagactiviteit Basis
- Dagactiviteit Plus
- Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling

Dagactiviteit Basis en Plus zijn vergelijkbaar en vooral gericht op het bevorderen of onderhouden van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke deelname. Daarbij biedt Dagactiviteit Plus een intensievere vorm van ondersteuning die bedoeld is voor inwoners met een zwaardere problematiek, die gedurende de dagactiviteit directe nabijheid van gespecialiseerde zorg of toezicht nodig hebben.

Dagactiviteit Educatief arbeidsmatige gericht op persoonlijke ontwikkeling biedt meer aandacht aan de maatschappelijke deelname en het ontwikkelen of op doen van vaardigheden.

4.8 Perceel 4 Dagactiviteit Basis

Wanneer een inwoner een ondersteuningsbehoefte heeft in het kader van dag structuur of maatschappelijke deelname, is Dagactiviteit Basis het aangewezen product. Ook kan het product als doel hebben dat de inwoner 'even uit de eigen omgeving' is en de mantelzorger van de betreffende inwoner wordt ontlast. Bij Dagactiviteit Basis gaat het om ondersteuning en activiteiten in groepsverband die erop gericht zijn om de inwoner te stimuleren tot het zelf vormgeven van zijn of haar dag structuur en maatschappelijke deelname. De aangeboden activiteiten sluiten zoveel mogelijk aan bij de belangstelling en mogelijkheden van de inwoner. Ook kan er sprake zijn van helpen bij en toezicht houden op de uitvoering van die activiteiten. Er is geen noodzaak tot overname of het voeren van regie, de inwoner is in staat tot actieve deelname. De activiteiten vinden overdag plaats en buiten de eigen woonsituatie.

4.9 Perceel 5 Dagactiviteit Plus

Dagactiviteit Plus is bedoeld ter ondersteuning van inwoners met een zware of complexe problematiek. Vanwege de problematiek is de inwoner niet in staat zelfstandig problemen op te lossen of besluiten te nemen. Er is ondersteuning en toezicht nodig gedurende de dagactiviteit. Hierbij is sprake van het overnemen van taken door een professional. Voor het voeren van regie is de inwoner afhankelijk van de professional. Inwoners die in aanmerking komen voor deze vorm van ondersteuning hebben vaak een complexe problematiek als gevolg van fysieke, zintuiglijke, verstandelijke of psychogeriatrische beperkingen, psychische- of cognitieve aandoening, niet aangeboren

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 22 van 41

hersenenletsel of verslavingsproblematiek. Vaak is er een combinatie van benoemde problematiek. Indien mogelijk sluiten de activiteiten zoveel mogelijk aan bij de behoeften en mogelijkheden van de inwoner.

4.10 Perceel 6 Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling

Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling wordt ingezet in het kader van persoonlijke ontplooiing en verkenning van individuele mogelijkheden. De begeleiding is enerzijds gericht op ondersteuning, coaching (motivatie, werknemersvaardigheden) en anderzijds op het creëren van veiligheid en structuur. Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling dient bij te dragen aan de mogelijkheden om uit te stromen naar beschut, begeleid of ondersteund werk, deelname aan (basis) voorzieningen in de buurt, vrijwilligerswerk of betaald werk.

Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling bestaat uit:

- een werkruimte waarin de capaciteiten van betrokkene optimaal tot hun recht komen en waarvan het veiligheidsrisico is bepaald;
- een takenpakket passend bij de (ontwikkelings)mogelijkheden;
- het leren van praktische vaardigheden ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden;
- het ontwikkelen van de motivatie, zelfwerkzaamheid, zelfredzaamheid en participatie;
- het aanleren van algemene beroepsvaardigheden;
- het leren van sociale en communicatieve vaardigheden;
- het verbeteren van het niveau van maatschappelijke participatie;
- het vergroten van zelfvertrouwen, autonomie en zelfbepaling;



4.11 Tabel Percelen Dagactiviteit

Perceel 4 Dagactiviteit Basis	Doel	Sub doelen
De ondersteuningsbehoefte is gericht op het bieden van dagstructuur.	Inwoner heeft een zinvolle dagactiviteit	• Inwoner heeft sociale contacten buiten huis • Inwoner neemt deel aan georganiseerde (groeps)activiteiten • Even 'weg' uit eigen leefomgeving en ontlasten van mantelzorger zodat Inwoner samen en langer in eigen leefomgeving kan blijven wonen. • Situatie van Inwoner is stabiel, achteruitgang wordt voorkomen • Inwoner veroorzaakt geen overlast - Achteruitgang in zelfregie wordt voorkomen of gestabiliseerd • Aanbrengen van ritme en structuur in de dag
Perceel 5 Dagactiviteit Plus	Doel	Sub doelen
Inwoners met zware of complexe problematiek.	• Inwoner heeft een zinvolle dagactiviteit • Ondersteunen bij beperkingen op het vlak van zelfregie over het dagelijks leven.	• Inwoner heeft sociale contacten buiten huis • Inwoner neemt deel aan georganiseerde (groeps)activiteiten • Even 'weg' uit eigen leefomgeving en ontlasten van mantelzorger zodat Inwoner samen en langer in eigen leefomgeving kan blijven wonen. • Aanbrengen van ritme en structuur in de dag



Perceel 6 Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling	Doel	Sub doelen
Dagactiviteit gericht op persoonlijke ontwikkeling	Persoonlijke ontplooiing en verkenning van individuele mogelijkheden	De sub doelen zijn vergelijkbaar met Dagactiviteit Basis met extra: • een takenpakket passend bij de (ontwikkelings)mogelijkheden; • het leren van praktische vaardigheden ten behoeve van het uitvoeren van werkzaamheden; • het ontwikkelen van de motivatie, zelfwerkzaamheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname; • het aanleren van algemene beroepsvaardigheden; • het leren van sociale en communicatieve vaardigheden; • het verbeteren van het niveau van maatschappelijke deelname; • het vergroten van zelfvertrouwen, autonomie en zelfbepaling;



4.12 Groepsgrootte als indicator

De groepsgrootte voor de dagactiviteit wordt niet alleen bepaald door de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, maar hangt ook samen met de aard van de dagactiviteiten. Er kan sprake zijn van gemengde groepen. Een gemende groep is een groep waar inwoners met verschillende aandoeningen, achtergronden en zorgzwaarte bij elkaar zitten. Inwoners helpen zelf mee bij de uitvoering. Het meedraaien van deze inwoners dient een meerwaarde te hebben. Het moet voor de inwoners een passende vorm van dagactiviteiten zijn die bijdragen aan zijn of haar persoonlijke doelen.

Voor een inwoner die in aanmerking komt voor **Dagactiviteit Basis** geldt dat:

- er geen noodzaak is tot het overnemen van taken;
- hij of zij zelf om hulp kan vragen;
- er geen intensief toezicht nodig is op zijn of haar functioneren;
- het ziektebeeld niet dermate complex is dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang (continue nabijheid van een begeleider is niet noodzakelijk).
- groepsgrootte: 1 medewerker op gemiddeld 7 inwoners

Voor een inwoner die in aanmerking komt voor **Dagactiviteit Plus** geldt dat:

- zijn ziektebeeld een gespecialiseerde deskundigheid vereist van de begeleiders (bijvoorbeeld zwaardere vormen van dementie, niet-aangeboren hersenletsel, gedragsstoornissen);
- hij een prikkelvrije omgeving nodig heeft en in kleine groepen moet worden ingedeeld.
- meer intensief toezicht nodig is op zijn of haar functioneren
- groepsgrootte: 1 medewerker op gemiddeld 5 inwoners

Voor een inwoner die in aanmerking komt voor **Dagactiviteit Persoonlijke ontwikkeling** geldt dat:

- er geen noodzaak is tot het overnemen van taken;
- hij of zij zelf om hulp kan vragen;
- er enige begeleiding nodig is op zijn of haar ontwikkeling;
- een vorm van (beschut) werk geen optie is;
- groepsgrootte: 1 medewerker op gemiddeld 5 inwoners



4.13 Perceel 7 Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf Basis en Plus

Kortdurend Verblijf biedt de inwoner een logeerplek waarbij (permanent) toezicht en ondersteuning, zoals individuele begeleiding, kan worden geboden. Het is bedoeld voor inwoners met chronische, complexe ondersteuningsbehoefte die normaal gesproken dagelijks door een mantelzorger worden ondersteund in de thuissituatie.

Kortdurend verblijf is gericht op het ontlasten van de mantelzorger door de ondersteuning gedurende een deel van de week over te nemen. Bij kortdurend verblijf wordt dus alleen de ondersteuning overgenomen die normaliter door de mantelzorger wordt geleverd. Op die manier wordt overbelasting van de mantelzorger voorkomen en de thuissituatie leefbaar/stabiel blijft. Doel is langer thuis wonen mogelijk te maken. Daarbij is het verblijf wel ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet bedoeld als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Kortdurend verblijf kan daarom voor maximaal drie etmalen per week worden ingezet. Bij uitzondering kunnen meer etmalen worden ingezet. Denk daarbij aan een crisissituatie waarbij geen andere passende oplossing beschikbaar is of het opsparen van etmalen zodat de mantelzorger met vakantie kan. Daarbij gaat het wel om kortdurende inzet van deze voorziening.

Kortdurend Verblijf kan alleen worden ingezet wanneer:

- Ontlasting van de mantelzorger noodzakelijk is. Bij medische noodzaak ligt de verantwoordelijkheid bij de huisarts en de zorgverzekeraar.
- Andere vormen van overname van de ondersteuningstaken van de mantelzorger niet toereikend zijn. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om dagactiviteiten, thuisondersteuning of inzet van vrijwilligers in huis. Duidelijk moet zijn dat dit niet te realiseren is of onvoldoende is om overbelasting van de mantelzorger te voorkomen.
- De inwoner chronische complexe problemen door een somatische, zintuiglijke of verstandelijke beperking, een psychische- of cognitieve aandoening heeft.
- Hebben maximaal drie etmalen nodig omdat de andere etmalen door gebruikelijke hulp en/of de mantelzorg worden geboden. (Er kunnen ten behoeve van vakantie van de mantelzorger ook etmalen gespaard worden en achtereenvolgend worden gebruikt als zijnde een opname van maximaal drie weken).
- De inwoner niet in aanmerking komt voor een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg).
- De inwoner geen beroep kan doen op een vorm van respijtzorg op grond van zijn/haar aanvullende zorgverzekering.



Bij een aanvraag voor Kortdurend Verblijf toetst de Gebiedsteammedewerker of er mogelijkheden zijn voor het inschakelen van netwerk of dat andere alternatieve voorliggende oplossingen aanwezig zijn. Denk aan: respijthuis, kortdurend eerstelijnsverblijf vanuit Zorgverzekeringswet (via aanvullende verzekering) of logeren vanuit een indicatie Wet Langdurige Zorg, alarmering of video op afstand, inschakelen van anderen uit het netwerk en inzet van vrijwilligers. Als voorliggende mogelijkheden de ondersteuningsvraag voldoende oplossen, is er geen indicatie voor kortdurend verblijf.

De maatwerkvoorziening heeft twee complexiteiten: Basis en Plus

- **Kortdurend Verblijf Basis ‘met aandacht’:**
Gedurende een etmaal (24 uur) verblijft de inwoner in een zorginstelling waarbij geen persoonlijke verzorging uit de Wmo nodig is. De aanvulling ‘met aandacht’ geeft aan dat er in dit geval vaak wel enige mate van toezicht nodig is: een aanspreekpunt, iemand die een oogje in het zeil houdt, en die in voorkomende gevallen de inwoner even gerust kan stellen en/of een praatje maakt. Deze ‘met aandacht’ is de extra toevoeging die anders door de Mantelzorger wordt gedaan en is qua ondersteuning te vergelijken met de Maatwerkvoorziening Individuele Begeleiding Basis.
- **Kortdurend Verblijf Plus ‘met zorg’:**
Gedurende een etmaal (24 uur) verblijft de inwoner in een instelling waarbij persoonlijke verzorging en begeleiding uit de Wmo nodig is – de persoonlijke verzorging die normaal door de mantelzorger wordt ondersteund en is qua ondersteuning te vergelijken met de Maatwerkvoorziening Individuele Begeleiding Plus.

NB: Bij bestaande ondersteuning van Persoonlijke Verzorging van uit de Zorgverzekeringswet gaat deze ondersteuning in principe mee indien daarbij een redelijke reisafstand kan worden gehanteerd. In die gevallen kan Kortdurend Verblijf Basis worden ingezet. In alle andere gevallen wordt Kortdurend Verblijf Plus ‘met zorg’ ingezet en wordt de Persoonlijke Verzorging overgenomen door de Opdrachtnemer. Kortdurend Verblijf omvat het bieden van een onderdak met in ieder geval de basale voorzieningen die men thuis ook zou verwachten: een bed, toegang tot toilet en wastafel, de cliënt moet kunnen voorzien in zijn algemene dagelijkse levensverrichtingen, eten en drinken.



Wanneer een Inwoner voor de ondersteuning Kortdurend verblijf niet met eigen vervoer, collectief vervoer⁶ of vanuit eigen netwerk naar de locatie kan komen waar de ondersteuning wordt geleverd, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het organiseren van vervoer. Bij vervoer gaat het om verplaatsingen per auto of autobus. De Opdrachtnemer krijgt hiervoor een vergoeding zoals deze in het Programma van Eisen staan beschreven.

4.14 Tabel Perceel Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf

Perceel Maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf	Doel	Sub doel
Kortdurend Verblijf	Het doel is langer thuis wonen mogelijk te maken door de mantelzorger te ontlasten door de ondersteuning van de Inwoner gedurende een afgesproken tijdsduur uit zijn of haar handen te nemen, en de ondersteuning gedurende een afgesproken tijdsduur over te nemen.	• De mantelzorger van de Inwoner is ontlast zodat mantelzorg langdurig wordt volgehouden. • De mantelzorger van de Inwoner weet de balans tussen zorgtaken en overige activiteiten te bewaken. • De mantelzorger is in staat vervangende zorg in te zetten en voorkomt hiermee overbelasting. • De Inwoner is tijdelijk uit de thuissituatie om zich aan spanningen en stress te onttrekken, als dit bevorderlijk is voor de gebruikelijke zorg of mantelzorger

⁶ Inwoner met een geldige beschikking cvv
Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief



4.15 Perceel 8 Vervoer Dagactiviteit

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van vervoer wanneer een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Dagactiviteit niet met eigen vervoer, collectief vervoer of vanuit eigen netwerk naar de locatie van de Dagactiviteit kan komen. Bij vervoer gaat het om verplaatsingen per auto of autobus. De Opdrachtnemer krijgt hiervoor een vergoeding zoals deze in het Programma van Eisen staan beschreven. De Opdrachtgever bepaalt wanneer de inwoner recht heeft op vervoer en maakt dan onderdeel uit van het perceel Dagactiviteit. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een vervoersvergoeding aan de inwoner te vragen.

4.16 Eisen aan het vervoer

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit de Opdracht voortvloeiende werkzaamheden veilig en passend bij de doelgroep worden uitgevoerd. Vervoer mag collectief/groepsgewijs worden geregeld voor meerdere inwoners waar vervoer onderdeel uitmaakt van de Maatwerkvoorziening Dagactiviteit. Het vervoer voldoet aan de standaard wettelijke veiligheidseisen.

4.17 Tarieven Maatwerkvoorzieningen Wmo per 1-1-2019

Tarieven Maatwerkvoorziening	Tarief per uur	Tarief per minuut	Tarief per etmaal
Individueel Begeleiding Basis	€ 43,80	€ 0,73	
Individueel Begeleiding Plus	€ 54,60	€ 0,91	
Individueel Begeleiding Specialistisch	€ 73,20	€ 1,22	
Dagactiviteit Basis	€ 8,40	€ 0,14	
Dagactiviteit Plus	€ 12,60	€ 0,21	
Dagactiviteit Persoonlijke Ontwikkeling	€ 12,60	€ 0,21	
Kortdurend verblijf Basis			€ 157,80
Kortdurend verblijf Plus			€ 220,20

Tarieven vervoer	Tarief per etmaal
Dagactiviteit Basis, Plus en Persoonlijke ontwikkeling exclusief rolstoelvoorziening	€ 12,50
Dagactiviteit Basis, Plus en Persoonlijke ontwikkeling inclusief rolstoelvoorziening	€ 25,00
Kortdurend Verblijf	Maatwerk op basis van laagst mogelijk kosten/oplossing

Programma van Eisen Maatwerkvoorziening Wmo 2019 en verder
Versie 5 Definitief

Paraaf Opdrachtgever



Paraaf Opdrachtnemer

Pagina 30 van 41

5. Algemene eisen Kwaliteit en Geschiktheid

5.1 Algemeen

Om tot een Uitvoeringsovereenkomst toegelaten te worden dient de Opdrachtnemer te verklaren dat de uitsluitingsgronden (§ 5.2) niet op zijn inschrijving van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de:

- Algemene geschiktheidseisen (§5.3); en
- Algemene eisen (§5.4); en
- Perceel-specifieke eisen hoofdstuk 6

5.2 Uitsluitingsgronden

Opdrachtgever wil alleen met integere organisaties zaken doen. Om organisaties uit te sluiten die niet integer zijn, verklaren de inschrijvers met het ondertekenen van de Eigen verklaring dat de aldaar genoemde verplichte uitsluitingsgronden niet op hun organisatie van toepassing zijn. De uitsluitingsgronden zijn in detail en nadrukkelijk toegevoegd aan de Procesovereenkomst.

Inschrijvers dienen het Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening 2019 en verder in te vullen zoals bijgesloten bij de Open House inschrijvingsdocumenten. De rechtsgeldige vertegenwoordiger van de inschrijver ondertekent het Inschrijfformulier. Bij een samenstel van ondernemingen levert elke onderneming een Inschrijfformulier aan.

De Opdrachtnemer voegt bij de Inschrijfformulier een recent uittreksel van Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden), waaruit blijkt dat de degene die de aanmelding en de Inschrijfformulier heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de inschrijver is.



5.3 Geschiktheidseisen

De Opdrachtgever sluit inschrijvers die niet voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen uit van deelname. Tenzij anders vermeld, geldt de beschreven geschiktheidseis bij een samenstel van ondernemingen voor alle leden van het samenstel. Enkel inschrijvers die zonder voorbehoud akkoord gaan met de op het moment van Inschrijving geldende documenten komen in aanmerking voor een Uitvoeringsovereenkomst. Inschrijven betekent dat Inschrijver zonder voorbehoud akkoord gaat met alle voornoemde documenten.

Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en de toepassing van de volgende documenten behorende bij dit Programma van Eisen:

1. Procesovereenkomst Toelatingsprocedure Open house Wmo Maatwerkvoorzieningen 2019 de Dienst, en
2. Concept Uitvoeringsovereenkomst Wmo Maatwerkvoorzieningen 2019 de Dienst, Verzekering voor aansprakelijkheid en
3. Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorzieningen en
4. Eigenverklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorzieningen

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.



5.4 Algemene Eis

Eisen aan onderneming/dienstverlening geldig voor alle percelen van de Opdracht.

1. Opdrachtnemer accepteert de (beleids-)uitgangspunten en werkwijze van de Opdrachtgever zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de Procesovereenkomst en Uitvoeringsovereenkomst voor levering van maatwerkvoorzieningen, en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijze te zullen handelen.
2. Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht voor alle betreffende inwoners van de gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke op die maatwerkvoorzieningen waarop is ingeschreven en draagt er zorg voor dat de betreffende inwoner geleverd krijgt wat is toegekend binnen de gestelde termijnen. Voor de gemeenten Terschelling en Vlieland is het belangrijk dat er voldoende opdrachtnemers zijn om de zorg voor de betreffende inwoner te kunnen garanderen. Met de opdrachtnemers worden hierover werkafspraken gemaakt. Wachtlijsten zijn niet toegestaan.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat levering binnen gestelde termijnen geschiedt. Opdrachtnemer start met de levering van ondersteuning binnen een termijn van uiterlijk 5 werkdagen na de digitale toewijzing via het berichtenverkeer iWmo.
4. Opdrachtnemer garandeert dat kwaliteit (inclusief veiligheid, doeltreffendheid en inwonengerichtheid) systematisch wordt geborgd in de organisatie, bijvoorbeeld middels een geldig HKZ, ISO voor de zorg of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat en overlegt dit certificaat bij inschrijving. Opdrachtnemers die geen gecertificeerd kwaliteitssysteem hebben dienen dit op een andere wijze aan te kunnen tonen. De Opdrachtnemer overlegt hun eigen kwaliteitsplan/systeem inclusief inhoudsopgave, waarin aantoonbaar is hoe de kwaliteit in de organisatie is geborgd. Een van de voorwaarden aan Opdrachtnemers met een niet gecertificeerd kwaliteitssysteem is dat dit kwaliteitssysteem jaarlijks getoetst wordt door een onafhankelijk ter zake deskundige. Een ter zake deskundige is iemand die (door middel van een opleiding) getraind is in het beoordelen van kwaliteitssystemen die gericht zijn op het aanbieden van zorg/ondersteuning. De onderdelen die minimaal in het eigen kwaliteitssysteem van de inschrijvende Opdrachtnemer dienen te staan zijn vindt u in bijlage 3.



5. Opdrachtnemers werken mee aan het verder ontwikkelen van kwaliteitseisen. De huidige kwaliteitseisen, beschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, dienen als uitgangspunt. De ambitie is om samen met Opdrachtnemers en burgervertegenwoordiging de normen met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering verder te ontwikkelen. Deze normen zijn vervolgens weer onderwerp van – gezamenlijk op te zetten - proactief toezicht.
6. Opdrachtnemer werkt onverkort en zonder meerkosten mee aan het uitvoeren van incidentele proactieve onderzoeken die de toezichthoudend ambtenaar doet naar de toepassing van de uitvoering van de eisen die worden gesteld aan kwaliteit bij de uitvoering van de maatwerkvoorzieningen. Om overmatige belasting van Opdrachtnemers te voorkomen past Opdrachtgever deze onderzoeken met mate toe. Tijdens deze proactieve onderzoeken wordt de AVG wet in acht genomen. Opdrachtnemer garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.
7. Opdrachtgever treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voldoet onverkort aan de eisen zoals deze door Opdrachtgever in de regeling worden gesteld.
8. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar en stelt ter uitvoering hiervan een interne regeling op. Opdrachtnemer werkt mee aan het onderzoek dat de toezichthoudend ambtenaar doet naar de calamiteiten en geweldsincidenten. Zie ook bijlage 4 Protocol calamiteitenonderzoek Wmo NWF.
9. Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de afhandeling van klachten van inwoners ten aanzien van gedragingen van de Opdrachtnemer jegens een inwoner. Jaarlijks wordt een overzicht van het aantal klachten en de wijze van afhandeling opgeleverd aan de Opdrachtgever. Dit wordt nader gedetailleerd vastgelegd in administratieve afspraken.
10. Opdrachtnemer is van alle (betaalde en onbetaalde) medewerkers met inwonercontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven en die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van medewerker.
11. De Opdrachtnemer conformeert zich bij het beloningsbeleid voor bestuurders, directie en management van de Opdrachtnemer aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.



12. Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuurders en directieleden van de Opdrachtnemer hebben geen belang of indirecte invloed in het voorliggende proces van toeleiding of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Opdrachtgever.
13. Opdrachtnemers die vanaf 1 januari 2019 toegelaten worden tot de Uitvoeringsovereenkomst Wmo Maatwerkvoorzieningen 2019 moeten in overleg treden over de mogelijke overname van personeel van Opdrachtnemers die vanaf 1 januari 2019 niet worden toegelaten, maar tot 1 januari 2019 nog wel een Raamovereenkomst hebben. Deze verplichting tot overleg geldt ook voor situaties waarbij een tussentijdse ontbinding dan wel beëindiging van de Uitvoeringsovereenkomst van een Opdrachtnemer op gerede gronden plaatsvindt.
14. Opdrachtnemer is bereikbaar tenminste tijdens kantoortijden (fysiek, telefonisch en/of via e-mail).
15. Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan Inwoners ervaringsonderzoeken, waarbij wordt gestreefd naar aansluiting bij de landelijk vast te stellen formats voor deze onderzoeken.
16. De Opdrachtgever hecht belang aan het thema Social return om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid voor arbeidsdeelname van werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt krijgt veel aandacht. De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan Social Return waar dit in redelijkheid te realiseren is. Hierbij is sprake van een inspanningsverplichting.
17. Na afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Deze productieverantwoording dient vóór 1 maart van het opvolgend kalenderjaar bij opdrachtnemer te zijn ingediend. Indien Opdrachtnemer voor de geleverde Wmo maatwerkvoorzieningen een totale jaaromzet heeft groter dan €50.000,- (voor de contracten inzake Huishoudelijke Hulp en Begeleiding tezamen) dan is er een controleverklaring van haar accountant vereist.
18. Opdrachtnemer neemt kosteloos deel aan leveranciersgesprekken (voortgangsoverleg). Deze gesprekken vinden in principe eens per half jaar plaats, maar de Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen als de situatie zich hiertoe leent, met een minimum van één en een maximum van vier gesprekken per jaar.



19. Opdrachtnemer maakt integraal gebruik van de landelijk gedefinieerde administratieve- en informatiestandaarden voor i-Wmo berichtenverkeer. Nadere invulling van afspraken daarover zijn opgenomen in Bijlage 1 Administratieprotocollen en i-Wmo
20. Opdrachtnemer werkt mee aan de administratieve uitvoering die benodigd is voor de inhouding van de eigen bijdragen die wettelijk van toepassing zijn. De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. Opdrachtnemer geeft voor alle Maatwerkvoorzieningen Wmo, binnen 4 weken na het aflopen van de betreffende periode, de gegevens van de Inwoner en de aan hem geleverde zorg door aan het CAK conform de door het CAK aangegeven digitale interfacestandaard en conform de instructies inzake coderingen vanuit de Dienst. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor de overige maatwerkvoorzieningen worden de gegevens door Opdrachtgever aan het CAK verstrekt. De Opdrachtnemer is gemachtigd om de gegevens door te zetten naar het CAK.
21. De medewerkers van de Opdrachtnemer die contact hebben met inwoners beschikken over een aanvaardbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn in ieder geval in staat de Friese taal te verstaan.
22. De Opdrachtnemer beschikt over een lokaal en regionaal netwerk en zet deze ook in bij het zo lokaal mogelijk laten deelnemen in de maatschappij van de inwoners die zij ondersteuning biedt.
23. Opdrachtnemers zijn gehouden aan het werken met een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling overeenkomstig de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers worden actief geïnstrueerd over het gebruik van deze meldcode. De meldcode is onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem, dat Opdrachtnemer dient te hanteren.
24. Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) landelijke kwaliteitskaders, standaarden, richtlijnen en best practices zo veel als mogelijk en implementeert deze in zijn werkwijze.
25. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Aanbieder mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van Handboek Aanpak Voorkoming Escalatie, bijlage 6 en werkt proactief mee aan de AVE doelstellingen.



26. Opdrachtnemer is verplicht de Dienst onverwijld in kennis te stellen van ieder onderzoek dat door Rijksinspecties en of door Wmo-toezichthouders wordt uitgevoerd. De opdrachtnemer is verplicht ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat als gevolg van een onderzoek door een Rijksinspectie of Wmo-toezichthouder is opgesteld onverwijld aan de Dienst en de Wmo-toezichthouder van de Dienst te verstrekken.

5.5 No show

Bij no-shows (Inwoner verschijnt niet op de afspraak, zonder afmelding) ligt het financiële risico bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer, vooraf, duidelijke afspraken maakt met Inwoner waarbij voorkomen kan worden dat er no-show plaatsvindt, ofwel de Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om no-show te verminderen. No-show kan niet door Opdrachtnemer worden gefactureerd, omdat niet geleverde zorg anders onrechtmatig zou worden gefactureerd aan Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer constateert dat er sprake is van no-show en hiervoor acties uitvoert ten bate van het alsnog nakomen van de afspraak door Inwoner, is het legitiem hiervoor bij Opdrachtgever een factuur in te dienen, voor strikt deze uitgevoerde activiteiten.

Indien er sprake is van een herhalend patroon van no-shows dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij het Gebiedsteam.

6. Perceelspecifieke eisen

6.1 Specifieke eisen medewerkers tijdens Individuele Begeleiding en Dagactiviteit (groepsbegeleiding)

Voor de maatwerkvoorzieningen Individuele begeleiding Basis beschikt de medewerker/begeleider over minimaal een afgeronde MBO 3 opleiding in relevante richting met aantoonbare kennis van de problematiek van de doelgroep.

Voor de maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Plus beschikt de medewerker/begeleider over minimaal een afgeronde MBO 4 opleiding in relevante richting met HBO denk- en werkniveau en aantoonbare kennis van de problematiek van de doelgroep.

Voor de maatwerkvoorziening Individuele begeleiding Specialistisch beschikt de medewerker/begeleider over een HBO afgeronde opleiding in relevante richting en beschikt over aantoonbare ervaring en kennis van de problematiek van de doelgroep. Er wordt samengewerkt met multidisciplinaire teams.

Voor de maatwerkvoorziening Dagactiviteit Basis is inzet van een Assistent Welzijn of vergelijkbaar toegestaan. Over het algemeen ontvangt de Assistent Welzijn functioneel leiding van de functionaris (bv Sociaal Pedagogisch Werker), die eindverantwoordelijk is voor de werkzaamheden. De gemiddelde groepsgrootte kan dan iets groter zijn, mits de kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd blijft.

Voor de maatwerkvoorziening Dagactiviteit Plus beschikt de medewerker/begeleider over minimaal een afgeronde MBO 4 opleiding in relevante richting met aantoonbare kennis van de problematiek van de doelgroep. De gemiddelde groepsgrootte kan dan iets groter zijn, mits de kwaliteit en doelstelling van de ondersteuning gewaarborgd blijft.

Voor de Maatwerkvoorziening Dagactiviteit persoonlijke ontwikkeling beschikt de medewerker/begeleider over minimaal een afgeronde MBO 4 opleiding in relevante richting met aantoonbare kennis van de problematiek van de doelgroep. De gemiddelde groepsgrootte kan dan iets groter zijn, mits de kwaliteit en doelstelling van de ondersteuning gewaarborgd blijft.



6.2 Specifieke eisen aan Dagactiviteit.

Eisen aan de locatie

- a) De ruimte waar de dagactiviteit wordt aangeboden is rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk.
- b) Bij de ruimte waar de dagactiviteit wordt aangeboden is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.
- c) Er is klimaatbeheersing aanwezig die aansluit bij de kwetsbaarheid van de Cliënt.

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 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) Inwoners worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteitenaanbod.
- d) Waar mogelijk wordt het activiteitenaanbod in samenwerking met lokale vrijwilligersorganisaties en voorliggende algemene voorzieningen (bijvoorbeeld sportclubs en verenigingen) vormgegeven.
- e) ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd.
- f) Waar mogelijk wordt de ondersteuning uitgevoerd door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen.



7. Eisen personeel/medewerker

- 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 inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de culturele achtergrond, complexiteit en aard van de problematiek van de inwoner.
- d) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met inwoners 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 inwoner.
- f) Medewerker dat contacten heeft met inwoner(s) is in het bezit van een VOG verklaring. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgeven en die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van werknemer.
- g) Medewerker is indien nodig voor de uitvoering van de functie BIG geregistreerd.
- h) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal en waar wenselijk bij inwoner de Friese- en de Bildtse taal.
- i) Het in te zetten personeel kan zich legitimeren als medewerker van de Opdrachtnemer (legitimatiebewijs).
- j) Werknemers van de Opdrachtnemer zijn cultuursensitief. Bij de bejegening van inwoners, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de religieuze-, culturele- en/of de taalachtergrond van de inwoner.
- k) Personeel dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.



7.1 Eisen aan de inzet van vrijwilligers

Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de eventuele vrijwilligers.

- a) Indien Opdrachtnemer werkt met vrijwilligers dan dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en welke taken ze mogen verrichten met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving.
- b) De in te zetten vrijwilligers van Opdrachtnemer, die in contact kunnen komen met inwoner(s), dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan de start van het vrijwilligerswerk.
- c) Alle vrijwilligers die werken voor Opdrachtnemer dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

8. Bijlagen

- Bijlage 1 Administratieprotocollen en iWmo
- Bijlage 2 Informatiesheet voor nieuwe zorgaanbieders
- Bijlage 3 Eisen kwaliteitssysteem
- Bijlage 4 Protocol calamiteitenonderzoek Wmo Dienst Noardwest Fryslân
- Bijlage 5 Concept Uitvoeringsovereenkomst Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening 2019 en verder
- Bijlage 5a Inschrijfformulier Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening
- Bijlage 5b Formulier Eigen verklaring Toelatingsprocedure Open House Wmo Maatwerkvoorziening
- Bijlage 5c Formulier algemene gegevens
- Bijlage 6 Handboek Aanpak Voorkoming Escalatie
- Bijlage 7 Checklist aan te leveren documenten/formulieren

