

PROGRAMMA VAN EISEN

Bijlage 3 bij de offerteaanvraag Arbeidsmatige Dagbesteding/
Beschut werk,
Niet Arbeidsmatige Dagbesteding en Individuele
ondersteuning

1. Inleidende bepalingen

1.1 Leeswijzer

Voorliggend Programma van Eisen is onderdeel van de Offerteaanvraag 'Inkoop dagbesteding/ beschut werk en individuele ondersteuning'. Het document is ingedeeld in vier hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1: Dit hoofdstuk bevat de leeswijzer en een omschrijving van de Maatwerkvoorzieningen op hoofdlijnen;
- Hoofdstuk 2: Dit hoofdstuk bevat een uitgebreide beschrijving per Maatwerkvoorziening (per Perceel). Ook worden de doelen en resultaten per Maatwerkvoorziening uiteengezet en worden de uitgangspunten geformuleerd. Afhankelijk van het Perceel waarop de Deelnemer inschrijft zijn één of meerdere paragrafen uit dit hoofdstuk relevant;
- Hoofdstuk 3: Dit hoofdstuk bevat de eisen ten aanzien van de uitvoering en het samenhangend aanbod dat Opdrachtgever beoogd te realiseren. De eisen zijn op alle Percelen van toepassing;
- Hoofdstuk 4: Dit hoofdstuk bevat de eisen ten aanzien van de organisatie van de Opdrachtnemer. De eisen zijn op alle Percelen van toepassing.

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.

1.2 Inhoud en Gebied

De Opdracht behelst het uitvoeren van de volgende Maatwerkvoorzieningen voor volwassenen (18+) in het kader van de Wmo 2015 en de Participatiewet:

- Arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk eventueel in combinatie met vervoer (Perceel 1);
- Niet arbeidsmatige dagbesteding eventueel in combinatie met vervoer (Perceel 2);
- Individuele ondersteuning (Perceel 3).

De Opdracht wordt uitgevoerd ten behoeve van de ingezetenen van de gemeente Almere (hierna te noemen Opdrachtgever).

1.3 Maatwerkvoorzieningen in het algemeen

Beschut werk, dagbesteding (arbeidsmatig en niet arbeidsmatig) en individuele ondersteuning omvatten activiteiten ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en (arbeids)participatie aan ingezetenen van de gemeente Almere die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn. De Maatwerkvoorzieningen zijn afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon met verstandelijke dan wel fysieke beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. De Maatwerkvoorzieningen zijn er op gericht dat ingezetenen van de gemeente Almere zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen en kunnen blijven functioneren en participeren.

De activiteiten kunnen bestaan uit:

- a. het ondersteunen bij of het oefenen van vaardigheden of handelingen gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie/arbeid;
- b. het versterken en bevorderen van de inzet van het sociale netwerk;
- c. het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van structuur of het voeren van regie;
- d. het overnemen van toezicht, zodat de mantelzorger wordt ontlast;
- e. het toezien van de hulpverlener op Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL-activiteiten) door de Cliënt;
- f. het ondersteunen bij het vinden en verrichten van van (beschutte) werkzaamheden.

De verschillende vormen van individuele ondersteuning, dagbesteding en beschut werk vormen een continuüm. Arbeidsmatige dagbesteding/ beschut werk is voorliggend¹ op de niet arbeidsmatige dagbesteding. Niet arbeidsmatige dagbesteding is voorliggend op de individuele ondersteuning. Het is daarbij wel mogelijk dat een Cliënt gebruik maakt van een combinatie van verschillende Maatwerkvoorzieningen (bijvoorbeeld zowel een deel arbeidsmatig als een deel niet arbeidsmatige dagbesteding).

¹ 1 Onder voorliggende voorziening wordt een voorziening verstaan die "lichter" is en veelal minder kosten met zich meebrengt in vergelijking tot de voorziening die op dat moment wordt ingezet.

2. Inzoomen op de Maatwerkvoorzieningen

2.1 Perceel 1: Arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk

2.1.1 Omschrijving beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding

Beschut werk is werk voor die groep burgers die, ondanks lichamelijke, verstandelijke en/of geestelijke beperkingen, kunnen werken, maar alleen onder aangepaste omstandigheden. Die aangepaste omstandigheden kunnen bestaan uit aanpassingen van de werkplek (fysiek), door ondersteuning en/of aangepaste productienormen, en/of door (structurele) inzet van loonkostensubsidie. Op de reguliere arbeidsmarkt zijn dergelijke omstandigheden over het algemeen niet aanwezig. Beschut werk is daarom werk dat *voor een deel* georganiseerd moet worden. Namelijk, voor dat deel dat ook met inzet van aanpassingen en instrumenten niet of nauwelijks een plaats zal kunnen verwerven op de reguliere arbeidsmarkt. Vanaf 2015 wordt de Wet op de sociale werkvoorziening afgesloten voor nieuwe instroom. Wsw-werknemers met een dienstbetrekking houden hun wettelijke rechten en plichten. Mensen die op de wachtlijst staan voor de sociale werkvoorziening hebben na 1 januari 2015 geen recht meer op een Wsw-plek.

Beschut werk is een vervolg op de Wet Sociale Werkvoorziening en wordt alleen ingezet voor Cliënten die voor beschut werk over een Toegangsbeperking beschikken vanaf januari 2015. Het UWV stelt in opdracht van Opdrachtgever vast of iemand in staat is om het wettelijk minimumloon te verdienen en/of iemand zoveel begeleiding nodig heeft dat beschut werk voor de hand ligt.

Bij arbeidsmatige dagbesteding gaat het om werk/activiteiten met een zelfstandig karakter, waarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of Dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesses van de cliënt. Er is hier geen sprake van een arbeidscontract. Het gaat hier net als bij beschut werk om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De grootste groep betreft mensen met een psychiatrische stoornis of een verstandelijke beperking.

Zoals wordt omschreven in de Offerteaanvraag besteedt Opdrachtgever arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk als één perceel aan. Dit betekent dat Opdrachtnemer beide Maatwerkvoorzieningen kan bieden.

2.1.2 Doelen en uitgangspunten arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk

De doelen bij beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding zijn vanzelfsprekend niet altijd gelijk en de uitgangspunten kunnen van elkaar verschillen. Echter bij beide voorzieningen is het doel op hoofdlijnen om de Cliënt een kans te geven door middel van arbeid te participeren, om te participeren naar vermogen. Dat betekent dat loonwaarde wordt benut en zo mogelijk wordt verzilverd én dat er altijd oog is voor ontwikkeling.

Opdrachtnemer voert de arbeidsmatige dagbesteding en het beschut werk volgens de volgende uitgangspunten uit:

- a. Zowel bij arbeidsmatige dagbesteding als voor beschut werk geldt dat de talenten van de Cliënt zoveel mogelijk worden benut en ontwikkeld. Er is oog voor individuele mogelijkheden en talenten, waarbij gestreefd wordt naar doorstroom vanuit arbeidsmatige dagbesteding naar (beschut) werk;

- b. Zowel bij arbeidsmatige dagbesteding als voor beschut werk doen de te verrichten werkzaamheden er toe; ze hebben een economische of maatschappelijke waarde;
- c. Voor beschut werk worden er met de inzet van de betrokken doelgroep zoveel mogelijk reguliere marktopdrachten uitgevoerd. Dit wordt onder andere mogelijk door te detacheren, bijvoorbeeld in groepsdetachering, naar een bedrijf op de reguliere arbeidsmarkt. Detachering vindt plaats vanuit het bedrijf/de instelling die de arbeidsmatige dagbesteding en het beschut werk aanbiedt;
- d. De ondersteuning die wordt geboden sluit aan bij de visie van Almere geformuleerd in Bijlage 10. 'Visie ondersteuningsmodel participeren naar vermogen';
- e. Indien plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt (nog) niet mogelijk is, wordt gekeken naar het activeren van mensen in de informele markt, als vrijwilliger (bijvoorbeeld bij een klussendienst in de wijk, bij een sportvereniging);
- f. Opdrachtnemer beoogt tot innovatieve concepten te komen die de verbinding leggen tussen beschut werk en arbeidsmatige dagbesteding. Daarbij wordt samenwerking met andere Opdrachtnemers gezocht zodat kennis en middelen efficiënt worden ingezet;
- g. Bij afname van 2 dagdelen van de Maatwerkvoorziening niet arbeidsmatige dagbesteding op 1 dag wordt een maaltijd verstrekt (hier mag geen extra eigen bijdrage voor worden gevraagd).

2.1.3 Resultaten arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk

Opdrachtnemer beoogt met de inzet van arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk, afhankelijk van de problematiek van de Cliënt en de doelen geformuleerd in het Ondersteuningsplan, de volgende resultaten te realiseren:

- a. De maatschappelijke waarde van de Cliënt wordt maximaal benut en de loonwaarde wordt zoveel mogelijk verzilverd;
- b. De aanwezige talenten van de Cliënt worden maximaal benut;
- c. De arbeidsvaardigheden van de Cliënt worden ontwikkeld;
- d. De Cliënt stroomt door naar regulier werk.

2.2 Perceel 2 Niet arbeidsmatige dagbesteding

2.2.1 Omschrijving Niet arbeidsmatige dagbesteding

De niet arbeidsmatige dagbesteding heeft een activerend karakter. Het gaat om activiteiten in groepsverband gericht op zinvol besteden van de dag, aangepast aan mogelijkheden en interesses van de cliënt, waaronder handvaardigheid, expressie, beweging, belevingsactiviteiten. Naar behoefte met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat.

Bij deze vorm van Maatwerkvoorziening gaat het om:

- a. Het bieden van activiteiten om een andersoortige vorm van dagstructurering dan arbeid of school (denk aan 65-plussers of mensen zonder arbeidsverleden) en tevens zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden zoveel mogelijk te handhaven en/of gedragsproblematiek te reguleren.

De niet-arbeidsmatige dagbesteding wordt onderverdeeld in drie categorieën namelijk Niet arbeidsmatige dagbesteding licht (subperceel 2a), Niet arbeidsmatige dagbesteding midden (subperceel 2b) en Niet-arbeidsmatige dagbesteding zwaar (subperceel 2c):

a. Niet arbeidsmatige dagbesteding licht

Bij de Cliënten die in aanmerking komen voor deze categorie is er geen noodzaak tot het overnemen van taken. Bijvoorbeeld bij de dagelijkse routing en met het uitvoeren van vooral complexere activiteiten. De betrokkene kan zelf om hulp vragen. De ondersteuning is er op gericht door stimulans en/of toezicht ervoor te zorgen dat de betrokkene in staat is om zijn/haar maatschappelijke deelname zelfstandig vorm te geven. De ondersteuning bij de maatschappelijke deelname kan op afstand, via korte contactmomenten en /of ondersteuning van vrijwilligers (en bij vrijwilligersorganisaties) die de directe ondersteuning uitvoeren, plaatsvinden. Combinaties met het bestaande cultuur- en welzijnswerk worden actief gezocht.

b. Niet arbeidsmatige dagbesteding midden

Bij de Cliënten die in aanmerking komen voor deze categorie betreft de ondersteuning bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die de betrokkene zelf niet meer kan en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van de Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van de betrokkene is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met betrokkene.

c. Niet arbeidsmatige dagbesteding zwaar

Cliënten die in aanmerking komen voor deze categorie hebben een ziektebeeld dat een gespecialiseerde deskundigheid vereist van de begeleiders. Het gaat hier bijvoorbeeld om mensen met zwaardere vormen van dementie, ernstige vormen van niet aangeboren hersenletsel, gedragsstoornis. Deze mensen kunnen een prikkelvrije omgeving nodig hebben en in kleine groepen worden ingedeeld. Er worden taken overgenomen die de Cliënt zelf niet meer kan en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd. Er is intensief toezicht nodig op het functioneren van de betrokkene, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Indien noodzakelijk moet persoonlijke verzorging worden geregeld.

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever indien wenselijk de indeling van bovengenoemde categorieën in afstemming met Opdrachtnemers wijzigen en/of nader definiëren.

2.2.2 Doelen en uitgangspunten Niet arbeidsmatige dagbesteding

De dagbesteding heeft als doel het bevorderen, het behoud of het compenseren van de zelfredzaamheid van de Cliënt. Bij zelfredzaamheid gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden, die de Cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het kan gaan om het compenseren of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de Cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren.

Niet arbeidsmatige dagbesteding kan om meerdere redenen worden ingezet:

- a. Het ontlasten van mantelzorgers, waardoor de cliënt langer thuis kan blijven wonen;

- b. Het activeren van nog aanwezige functies, zowel fysiek als mentaal. Dit draagt ook bij aan de mogelijkheid om zelfstandig te kunnen blijven wonen;
- c. Het bieden van een veilige omgeving waarin sociale contacten en activiteiten kunnen plaatsvinden.

Opdrachtnemer voert de Niet arbeidsmatige dagbesteding volgens de volgende uitgangspunten uit:

- a. Er worden waar mogelijk verschillende doelgroepen gecombineerd;
- b. Ondersteuning en mantelzorgondersteuning wordt zo dicht mogelijk bij de eigen woning en leefomgeving van de Cliënt georganiseerd;
- c. Er is een activiteitenaanbod waarbij er extra aandacht is voor de persoonskenmerken van de doelgroep en een gezonde leefstijl (sport en bewegen);
- d. Cliënten worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteitenaanbod;
- e. ADL-activiteiten worden door de Opdrachtnemer geborgd;
- f. De locatie waar de dagbesteding wordt aangeboden is rolstoeltoegankelijk en doorgankelijk;
- g. De locatie is aangepast aan de (kwetsbaarheid van) doelgroep waaronder maar niet uitsluitend wordt verstaan:
 - i. goede klimaatbeheersing
 - ii. veilige afgesloten (buiten)ruimte.
- h. Bij afname van 2 dagdelen op 1 dag wordt een maaltijd verstrekt (hier mag geen extra eigen bijdrage voor worden gevraagd).

2.2.3 Resultaten Niet arbeidsmatige dagbesteding

Opdrachtnemer beoogt met de inzet van Niet arbeidsmatige dagbesteding, afhankelijk van de problematiek van de Cliënt en de doelen geformuleerd in het Ondersteuningsplan, de volgende resultaten te realiseren:

- a. Stimuleren van sociale contacten/ voorkomen van sociaal isolement;
- b. Ontlasten van mantelzorgers;
- c. Leren omgaan met fysieke en/of cognitieve beperkingen;
- d. Handhaven en bevorderen van zo zelfstandig mogelijk functioneren;
- e. Voorkomen van achteruitgang in fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden;
- f. Aanleren en/of onderhouden van arbeidsvaardigheden afgestemd op de interesses en mogelijkheden van de betrokkenen.

2.3 Vervoer als onderdeel van de dagbesteding

Vervoer betreft het vervoer van/naar de locatie waar de dagbesteding plaatsvindt wanneer dit medisch noodzakelijk is. Bij het beoordelen van de medische noodzaak is de mate van zelfredzaamheid bepalend. De Opdrachtgever bepaalt wanneer vervoer onderdeel uitmaakt van de dagbesteding. Opdrachtnemer is dan verantwoordelijk voor de uitvoering van het vervoer.

Opdrachtnemer zet vervoer in met inachtneming van de volgende uitgangspunten:

- a. Opdrachtnemer draagt zorg dat de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden veilig en passend bij de doelgroep worden uitgevoerd en geschikt voor de cliënt;
- b. Opdrachtnemer draagt zorg dat de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen;

- c. Opdrachtnemer maakt bij het vervoer met inachtneming van de wettelijke eisen en de veiligheid van de Cliënt waar passend, mogelijk en wenselijk gebruik van vrijwilligers.

2.4 Perceel 3: Individuele ondersteuning

2.4.1 Omschrijving individuele ondersteuning

Individuele ondersteuning betreft de ondersteuning die Opdrachtnemer aan de Cliënt biedt zodat deze zelfstandig kan wonen en participeren in de maatschappij. Onder de individuele ondersteuning valt ook de 5% persoonlijke verzorging (huidige AWBZ) waar Opdrachtgever per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor worden. Persoonlijke verzorging is daarmee geen product op zich.

De individuele ondersteuning wordt onderverdeeld in individuele ondersteuning licht, individuele ondersteuning middel (allebei subperceel 3a) en individuele ondersteuning zwaar subperceel 3b:

a. Individuele ondersteuning licht

Lichte ondersteuning betreft het ondersteunen bij het aanbrengen van structuur, c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die de Cliënt zelf niet meer kan en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van de Cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld complicaties bij een ziekte te voorkomen. Het ziektebeeld van de betrokkene is ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang.

b. Individuele ondersteuning middel

Bij middelzware ondersteuning gaat het om:

- i. meer complexe ziektebeelden (er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is) en/of ;
- ii. meer complexe activiteiten (er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van de Cliënt. Deze is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handelingen/vaardigheden).
- iii. ADL ondersteuning

De ondersteuning wordt geboden bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten, het regelen van dagelijkse bezigheden en de dagelijkse routine (gebrek aan dag- en nachtritme) die voor de Cliënt niet vanzelfsprekend zijn. Dit kan zodanige problemen opleveren, dat de Cliënt afhankelijk is van ondersteuning. De communicatie gaat niet altijd vanzelf doordat de Cliënt soms niet goed begrijpt wat anderen zeggen en/of zichzelf niet voldoende begrijpelijk kan maken. Het niet-inzetten van ondersteuning kan leiden tot verwaarlozing/opname.

c. Individuele ondersteuning zwaar

Zware ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan de aanwezigheid van ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden, multiprobleemsituaties.

De ondersteuning richt zich op het (tijdelijk) overnemen van taken door een professional, omdat de Cliënt ernstige problemen heeft. Het gaat dan bijvoorbeeld om ondersteuning bij complexe taken die van de Cliënt moeten worden overgenomen. Ook het uitvoeren van eenvoudige taken en communiceren gaan moeizaam. De Cliënt kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of besluiten nemen. Voor de dagstructuur en het voeren van regie is de Cliënt afhankelijk van de hulp van anderen.

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever indien wenselijk de indeling van bovengenoemde categorieën in afstemming met Opdrachtnemers wijzigen en/of nader definiëren.

2.4.2 Doelen en uitgangspunten individuele ondersteuning

De individuele ondersteuning is gericht op het bevorderen, het behoud van of het compenseren van zelfredzaamheid van de Cliënt. Bij zelfredzaamheid gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden die de Cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het kan gaan om het compenseren of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de Cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. Het kan dan gaan om zaken als het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het structureren van de dag. Maar ook om het bieden van praktische hulp, het ondersteunen bij het uitvoeren of het oefenen van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid tot doel hebben en het ondersteunen bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen.

Opdrachtnemer voert de individuele ondersteuning volgens de volgende uitgangspunten uit:

- a. De individuele ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden door één vaste medewerker;
- b. In geval van afwezigheid van de vaste medewerker wordt voor passende vervanging gezorgd;
- c. De cliënt en/of de mantelzorger wordt betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het ondersteuningsaanbod;
- d. De ondersteuning vindt bij de woonlocatie van de Cliënt plaats of zo dicht mogelijk bij de woonlocatie;
- e. De ondersteuning kan naast planbaar indien nodig ook ad hoc gegeven worden.

2.4.3 Resultaten individuele ondersteuning

Met de inzet van individuele ondersteuning worden, afhankelijk van de beperking of probleem van de Cliënt en afhankelijk van de doelen geformuleerd in het Ondersteuningsplan, de volgende resultaten beoogd:

- a. De Cliënt woont zoveel mogelijk zelfstandig waarbij het huishouden op orde is;
- b. De Cliënt is financieel stabiel en heeft een overzicht van de eigen in en uitgave en kan verantwoorde keuzes maken;
- c. Het sociaal netwerk van de cliënt is waar mogelijk en wenselijk optimaal ingezet en/of opgebouwd;
- d. De Cliënt herkent problematiek bij zichzelf en kan hierdoor adequaat reageren;
- e. De Cliënt kan zichzelf verzorgen (o.a. hygiëne, kleding, voeding);
- f. Het psychisch welbevinden van de Cliënt is verbeterd;
- g. De Cliënt heeft structuur in zijn dag: huishouden, boodschappen, maaltijden, dag- nachtritme, enz.

3. **Eisen ten aanzien van de uitvoering en een integraal aanbod (alle percelen)**

De inzet van Opdrachtgever op het sociaal domein kenmerkt zich door inzet op preventie, participatie en het bieden van perspectief. Dit betekent dat Opdrachtgever de komende jaren gaat investeren in het ontwikkelen van laagdrempelige voorzieningen, op het uitvoeren van preventieve taken en op het inzetten van het zelf oplossend vermogen van de Cliënt en diens sociale netwerk. Een samenhangend aanbod voor de Cliënt, goede afstemming tussen diverse hulpverleners en “korte lijnen” zijn daarvoor van belang. De volgende paragrafen bevatten eisen om een gewenst kwaliteitsniveau tijdens de uitvoering van de ondersteuning te borgen als wel om een integraal aanbod en de samenwerking van Partijen in het sociaal domein te stimuleren.

3.1 **Algemene uitgangspunten**

De Opdrachtnemer die een Maatwerkvoorziening biedt, is verantwoordelijk voor de goede kwaliteit van de Arbeidsmatige Dagbesteding, Beschut werk en/of Niet Arbeidsmatige Dagbesteding en/of Opdrachtnemer individuele ondersteuning. Dat wil zeggen dat de ondersteuning:

- a. veilig is. Hieronder wordt verstaan de lichamelijke veiligheid en integriteit én geestelijke veiligheid en integriteit van de Cliënt.
- b. doeltreffend en gericht is op de in het Ondersteuningsplan gestelde doelen;
- c. afgestemd is op de reële behoefte van de Cliënt;
- d. wordt uitgevoerd met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt;
- e. aansluit op het sociaal/ informeel netwerk van de cliënt en de andere ondersteuning die de Cliënt ontvangt;
- f. waar mogelijk uitgaat van de zelfredzaamheid en het zelfoplossend vermogen van de Cliënt
- g. waar mogelijk uitgaat van wat mensen nog wel kunnen en actief stimuleert om deze talenten in te zetten om anderen te ondersteunen;
- h. voldoet aan de relevante professionele en branchegerichte standaarden
- i. voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving zoals deze van toepassing is per 01-01-2015 waaronder maar niet uitsluitend:
 - i. De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - ii. De Wet bescherming persoonsgegevens;
 - iii. De Participatiewet en de eventuele aanpassingen daarop en uitwerkingen daarvan zoals in betreffende AMVB's.
 - iv. De Kwaliteitswet Zorginstellingen.

3.2 **Ondersteuningsplan**

- a. De Opdrachtnemer levert de dagbesteding/beschut werk dan wel individuele ondersteuning conform de verwachte resultaten zoals geformuleerd in het Ondersteuningsplan dat door de klantmanager, wijkteams of een daartoe gemandateerde deskundige is opgesteld, samen met de betrokkene en/of zijn/haar mantelzorgers.
- b. Op basis van het Ondersteuningsplan stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op, waarin beschreven wordt hoe de resultaten uit het Ondersteuningsplan zullen worden behaald. Daarvoor wordt de Participatieladder als maatstaf gehanteerd.

- i. Opdrachtnemer geeft in het plan van aanpak aan hoe hij de inzet van informele ondersteuning - door de sociale omgeving (waaronder mantelzorgers) en vrijwilligers - gaat benutten en vergroten.
 - ii. Opdrachtnemer geeft indien toepasselijk in het plan van aanpak aan hoe verschillende Maatwerkvoorzieningen worden gecombineerd
 - iii. Indien de Participatieladder niet geschikt is als maatstaf, dan kan de Opdrachtnemer hier met goedkeuring van Opdrachtgever beargumenteerd van af wijken.
- c. Indien de Opdrachtnemer de resultaten zoals geformuleerd in het Ondersteuningsplan niet kan behalen, dan maakt de Opdrachtnemer dit binnen 2 weken kenbaar aan de Opdrachtgever. Daarbij motiveert Opdrachtnemer waarom de resultaten niet haalbaar zijn.
- d. De stand van zaken m.b.t. de geboden Maatwerkvoorziening en met betrekking tot de te behalen resultaten zijn te allen tijde inzichtelijk voor Opdrachtgever.

3.3 Afstemming met de Cliënt

- a. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een duidelijke en betrouwbare communicatie met de Cliënt en/of mantelzorger;
- b. Het gekozen communicatiemedium sluit aan bij de doelgroep en de wensen van de mantelzorger;
- c. De Opdrachtnemer draagt zorg dat de invulling van de Maatwerkvoorzieningen voor zover mogelijk wordt ingevuld na overleg/wordt afgestemd met de Cliënt;
- d. De Opdrachtnemer draagt zorg dat de doelen geformuleerd in het Ondersteuningsplan worden afgestemd met de Cliënt en/of de mantelzorger. Hierover vindt regelmatig overleg plaats met de Cliënt;
- e. Tijdens de ondersteuning vindt er afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en het netwerk van de Client.

3.4 Inzet algemene voorzieningen

- a. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van de algemene voorzieningen die in het gebied van zijn Dienstverlening zijn ontwikkeld;
- b. Er wordt zoveel mogelijk verbindingen gelegd met de bestaande welzijns-, sport- en cultuur activiteiten en met de inzet van vrijwilligers;
- c. Opdrachtnemer draagt bij in de ontwikkeling van de door Opdrachtgever gewenste algemene voorzieningen;
- d. Opdrachtnemer treedt in overleg met Opdrachtgever wanneer hij signaleert dat de ontwikkeling van bepaalde voorzieningen, zoals de inzet van nieuwe ondersteuningsvormen bijdraagt aan de doelstelling van Opdrachtgever om de transformatie te maken van zwaardere vormen naar lichtere vormen van ondersteuning.

3.5 Signalering

Opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Onder een signaleringsfunctie wordt verstaan dat Opdrachtnemer in overleg treedt met Opdrachtgever/ sociaal wijkteam/ gezinsbegeleiders/klantmanager op het moment dat Opdrachtnemer op basis van zijn eigen professioneel oordeel constateert dat:

- a. het eigen netwerk/de omgeving van de cliënt op een intensievere manier een rol kunnen spelen bij het behalen van de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de cliënt;
- b. de geboden Maatwerkvoorziening niet voldoende dan wel te uitgebreid is om de doelen/resultaten vastgesteld in het Ondersteuningsplan van de Cliënt te bereiken;

- c. de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de Cliënt kunnen worden bereikt door gebruik te maken van een voorliggende voorziening;
- d. de doelen/resultaten opgenomen in het Ondersteuningsplan van de cliënt niet passend zijn bij de behoefte, situatie, omgeving, mogelijkheden van de cliënt.

Opdrachtnemer houdt te allen tijde de veiligheid van de Cliënt /de cliëntsituatie in het oog en meldt onveilige situaties.

- a. Indien Opdrachtnemer een zorgmijdende burger opmerkt, voor wie wel degelijk (acuut) zorg en/of hulp vereist is, zal dit direct worden gecommuniceerd met het Sociaal wijkteam.
- b. Opdrachtnemer heeft een signalerende functie tijdens het inzetten van een Maatwerkvoorziening. Signalen worden gemeld aan het Sociaal wijkteam. Het gaat hierbij niet alleen om de Cliënt, maar ook om de mantelzorger.

3.6 Samenwerking met andere Opdrachtnemers/professionals

- a. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale wijkteams, gezinsbegeleiders, klantmanagers en andere relevante actoren. Dit betekent dat op verzoek van Opdrachtgever, Opdrachtnemer communiceert en informatie uitwisselt (binnen de vrijheid van de Privacywetgeving) met andere professionals, sociale wijkteams, gezinsbegeleiders, klantmanagers.
- b. Indien dit naar het oordeel van de Opdrachtgever (mogelijk in de hoedanigheid van de sociale wijkteams, gezinsbegeleiders, klantmanagers) noodzakelijk is, draagt Opdrachtnemer bij aan de casuïstiek bespreking van de Cliënt.
- c. Opdrachtnemer geeft in het Ondersteuningsplan van de Cliënt aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere Opdrachtnemers, andere professionals en informele ondersteuners wordt vormgegeven.

3.7 Samenwerking met Opdrachtgever

- a. Bij aanvang, tussentijds en bij afsluiting van de Maatwerkvoorziening (op basis van de Toegangsbevestiging) vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en sociaal wijkteam, gezinsbegeleider, klantmanager over de ingezette Maatwerkvoorzieningen en de voortgang van het realiseren van de doelstellingen;
- b. Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Zij onderhouden het contact met Opdrachtgever.
- c. Indien er zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier direct van op de hoogte.

3.8 Inzet vrijwilligers

- a. Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van vrijwilligers met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving en de eisen geformuleerd in de Aanbestedingsdocumenten;
- b. Om de gewenste transformatie te realiseren acht Opdrachtgever het van belang dat Opdrachtnemers bijdragen aan de ontwikkeling van het versterken van het netwerk van vrijwilligers. Opdrachtnemer beschikt over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers. Opdrachtnemer

overlegt het vrijwilligersbeleid (in schriftelijke vorm) op verzoek van Opdrachtgever. In dit beleid komen ten minsten de volgende aspecten naar voren:

- i. De wijze waarop Opdrachtnemer vrijwilligers werft
- ii. De wijze waarop Opdrachtnemer zorg draagt dat vrijwilligers worden opgeleid en ondersteund bij het uitvoeren van de werkzaamheden
- iii. De wijze waarop Opdrachtnemer vrijwilligers inzet (type werkzaamheden)
- iv. De wijze waarop Opdrachtnemer zorgt dat vrijwilligers niet overbelast worden.

4. Eisen ten aanzien van de organisatie (alle percelen)

4.1 Eisen aan de inrichting

- a. Opdrachtnemer draagt zorg voor cliëntparticipatie.
- b. Het salaris van de bestuurder(s) van de Opdrachtnemer is gemaximeerd conform de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi-publieke sector (WNT).
- c. Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving zoals deze van toepassing is per 01-01-2015 en zoals deze wordt aangepast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder maar niet uitsluitend de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Participatiewet (inclusief de eventuele aanpassingen daarop en uitwerkingen daarvan).
- d. Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, richtlijnen, best practice, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert die in zijn werkwijze. Indien noodzakelijk en met goedkeuring van Opdrachtgever wordt beredeneerd en transparant hiervan afgeweken.
- e. Opdrachtnemer werkt mee met inspecties (die in relatie staan tot de uit te voeren werkzaamheden van de Opdrachtnemer) en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
- f. De Opdrachtnemer stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel kennis heeft van de meldcode en deze in voorkomende gevallen gebruikt. .

4.2 Eisen aan het personeel

- a. De opdrachtnemer zal zich houden aan de geldende cao's, zoals de CAO verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT).
- b. Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.
- c. Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan wie hulp en/of ondersteuning wordt geboden, is ten minste in het bezit van de opleiding, certificeringen, (geldige) registratie en bekwaamheid, die wettelijk gesteld worden aan het uitvoeren van de werkzaamheden.
- d. Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.
- e. Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van werknemer.
- f. Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal.
- g. Werknemers van de Opdrachtnemer zijn cultuursensitief bij de bejegening van Cliënten, behandeling en/of in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van de Cliënt, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
- h. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de inzet van vrijwilligers.
- i. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden dan wel van geweld bij de voorzieningen. De Opdrachtnemer meldt elke calamiteit bij de Opdrachtgever.

4.3 Cliënttevredenheid en Klachtenprocedure

- a. Opdrachtnemer wordt jaarlijks onderworpen aan een onafhankelijk Cliënttevredenheidsonderzoek. De scores worden gepubliceerd op de website van Opdrachtgever opdat de (potentiële) Cliënten hiervan kennis kunnen nemen;
- b. Opdrachtnemer beschikt over een protocol klachtenprocedure en dient aan te geven op welke wijze zijn organisatie omgaat met klachtenafhandeling;
- c. Klachten over de (Dienstverlening van de) Opdrachtnemer worden afgehandeld door de Opdrachtnemer. Hiertoe beschikt deze over een eigen klachtenregeling (inclusief klachtenregistratie) conform de Wet Klachten cliënten zorgsector. Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatie, dan wel een personeelslid daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen;
- d. Voor de behandeling van de klachten via een schrijven, telefoon, fax en e-mail, is het noodzakelijk dat de klachten geregistreerd worden, alsmede de maatregelen die zijn opgenomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen;
- e. De Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige klachtenprocedure voor de cliënt, hiertoe stuurt hij in ieder geval de cliënt bij aanmelding een klachtenformulier toe;
- f. Periodiek levert de Opdrachtnemer de klachtenrapportage aan, waarin minimaal de elementen onder artikel 4.3 lid g. zijn opgenomen
- g. De onderstaande elementen moeten onderdeel uitmaken van de klachtenregeling:
 - i. De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten en kent hieraan een uniek nummer en de datum van ontvangst toe;
 - ii. De Opdrachtnemer handelt de klachten binnen 15 Werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijke af;
 - iii. Indien een klacht naar het oordeel van de Cliënt niet goed wordt afgehandeld zal er door de Opdrachtnemer worden voorzien in een mogelijkheid een klacht in tweede instantie in te dienen;
- h. Eens per maand rapporteert de Opdrachtnemer, op basis van de unieke nummering van de klachten, de Opdrachtgever over het aantal en de aard (bijvoorbeeld tijd, schoon, bejegening en continuïteit) van de klachten en de afhandeling daarvan middels een klachtenrapportage;
- i. De Opdrachtnemer zal de klachten in ontvangst nemen en afhandelen, zoals hiervoor beschreven. Als de klachtenrapportage daartoe aanleiding geeft zal de Opdrachtgever contact opnemen met de Opdrachtnemer over te realiseren verbetervoorstellen. De uit de verbetervoorstellen voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- j. Gedurende 2015 zal de Opdrachtgever het proces van de klachtenafhandeling evalueren en mogelijk bijstellen in de werkafspraken.

4.4 Levering

- a. Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden aan een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van Maatwerkvoorzieningen, die binnen de Raamovereenkomst gecontracteerd zijn.
- b. De Opdrachtnemer dient binnen 2 (twee) Werkdagen na de datum dat Opdrachtgever Opdrachtnemer heeft geïnformeerd over het verlenen van de Toegangsbevestiging, contact op te nemen met de Cliënt.

- c. De Opdrachtnemer start de levering van de Arbeidsmatige Dagbesteding, Beschut werk en/of Niet Arbeidsmatige Dagbesteding en/of individuele ondersteuning uiterlijk binnen 10 Werkdagen na het afgeven van de Toegangsbe­paling, tenzij de gemeentelijke Toegangsbe­paling expliciet een andere startdatum vermeldt. In uitzonderlijke gevallen mag Opdrachtnemer, mits met de Opdrachtgever hier overeenstemming over is bereikt, de Arbeidsmatige Dagbesteding, Beschut werk en/of Niet Arbeidsmatige Dagbesteding en/of individuele ondersteuning later dan 10 Werkdagen na het afgeven van de Toegangsbe­paling initiëren.
- d. De Opdrachtnemer biedt, wanneer nodig, ook in de avonduren of in het weekend individuele ondersteuning aan de Cliënt.
- e. Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen Cliënt te ondersteunen, dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarop – uitsluitend indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever in het belang is van de Cliënt - de Cliënt naar een andere Opdrachtnemer gecontracteerd onder de Raamovereenkomst verwijzen.
- f. Het beëindigen van Arbeidsmatige Dagbesteding, Beschut werk en/of Niet Arbeidsmatige Dagbesteding en/of individuele ondersteuning bij een Cliënt met een lopende Toegangsbe­paling kan alleen plaatsvinden na overleg met Opdrachtgever en de Cliënt.
- g. “Sparen” van de uren die zijn opgenomen in de Toegangsbe­paling is mogelijk voor de Cliënt binnen een periode van vier weken. Deze termijn van vier weken is de cyclus die aangehouden wordt door het CAK. Het is niet toegestaan gespaarde uren over te hevelen naar een volgende periode van vier weken.
- h. De Cliënt tekent (op papier of digitaal) de werkbrief af waarop de hulpverlener de gerealiseerde uren van de uitgevoerde Dienstverlening heeft opgenomen. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Opdrachtgever, of een door deze aan te wijzen derde, de werkbriefjes als in het verzoek aangeduid (naar Cliënt, periode, een combinatie daarvan of anderszins) aan Opdrachtgever, of een door deze aan te wijzen derde, overleggen dan wel daarin inzage geven. De keuze van overleggen of ter inzage leggen, is ter bepaling aan Opdrachtgever of de door deze aan te wijzen derde.

4.5 Verantwoording

- a. Met het oog op kwaliteitsborging stuurt de Opdrachtgever op de geleverde activiteiten en de kwaliteit van de Dienstverlening bij de cliënt. Sturing betekent enerzijds dat de Opdrachtgever beoordeelt of datgene dat geleverd wordt overeenkomt met wat is afgesproken en wenselijk is. Daarnaast zal de Opdrachtgever zo nodig maatregelen voorstellen ter verbetering. De Opdrachtgever wenst de Opdrachtnemer hier nadrukkelijk in te betrekken. De Opdrachtgever richt hiertoe (mogelijk door externe partner) een contractmonitor/ managementinformatiesysteem in. De monitor bevat in ieder geval de volgende prestatie indicatoren:
 - i. Systematische factuurcontrole (declaratie versus Toegangsbe­paling).
 - ii. Meting van de doorlooptijden (aanmelding – start levering Maatwerkvoorziening).
 - iii. Continue (elk kwartaal) ‘quick-scans’ op levering, Cliëntervaringen en klachten.
 - iv. Onafhankelijk tevredenheidonderzoek.
- b. Opdrachtnemer verplicht zich om digitaal gegevens en rapportage en prestatie-indicatoren aan te leveren aan Opdrachtgever, indien deze om gegevens vraagt, waarbij Opdrachtnemer en -gever zich gebonden weten door de privacywetgeving. Opdrachtnemer garandeert dat registratie betrouwbaar en sluitend is;

- c. Wanneer de Opdrachtgever daarom vraagt, dient de Opdrachtnemer hem van informatie te voorzien, zoals aangegeven in de Wmo en de Participatiewet (en nadere regelgeving) eventueel aangevuld met andere (betekenisvolle) prestatie-indicatoren die de Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Na afstemming met Opdrachtnemers neemt Opdrachtgever in de looptijd van de Raamovereenkomst een besluit over de volledige set prestatie-indicatoren;
- d. Opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle door of namens de Opdrachtgever op juistheid van de gegevens of de geleverde kwaliteit;
- e. Periodiek is er regulier overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; de frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar de ontwikkeling in de afgesproken prestatie-indicatoren en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig is om de kwaliteit van Dienstverlening op het vastgestelde niveau te verkrijgen;
- f. Opdrachtnemer werkt mee aan de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- g. Periodiek wordt door de Opdrachtnemer op cliëntniveau gerapporteerd aan Opdrachtgever, waarbij de resultaten zichtbaar worden gemaakt in het Ondersteuningsplan met behulp van de Participatieladder.
- h. De Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks, uiterlijk voor 1 mei in het volgende Jaar, de juistheid van realisatiecijfers. Deze verantwoording is voorzien van een verklaring door een bevoegd accountant. Uit de verklaring moet blijken dat de financiële opgaven op een juiste wijze tot stand zijn gekomen. De accountantsverklaring dient minimaal het volgende weer te geven:
 - i. Verklaring omtrent de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van het totaalbedrag in overeenstemming met de overeenkomst
 - ii. De opgaven aan het Centraal Administratie Kantoor bijzondere zorgkosten (CAK).
 - iii. Als bijlage dient gespecificeerd te zijn: verantwoording met de totaalbedragen van de categorieën en het totaal aantal uren daarvan.
 - iv. Tevens dient een bestuursverklaring (incl. ondertekening directie/ Raad van Bestuur) te worden bijgevoegd, dat e.e.a. aan de eisen voldoet (conform de overeenkomst en op basis van het geldig Toegangsbevestiging voor de werkelijk geleverde zorg).
Deze accountantsverklaring is niet van toepassing voor Opdrachtnemers die bij de Opdrachtgever een omzet van minder dan € 100.000 op jaarbasis hebben.
- i. Indien de Opdrachtgever dit wenst krijgt zij, of een door de Opdrachtgever aan te wijzen accountant, inzage in de administratie.