

Programma van eisen



Buren | Culemborg | Tiel | Neder-Betuwe | West-Betuwe | West Maas en Waal

Inkoop Wet maatschappelijke ondersteuning Begeleiding – Dagbesteding – Logeeropvang

Gemeenten in de regio Rivierenland

Datum: 17 maart 2026

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Algemeen.....	3
2. Begrippen en definities	4
2.1 Algemeen.....	4
2.2 Specifieke begrippen en definities	4
3. Generieke eisen aan maatwerkvoorzieningen Wmo	6
3.1 Eisen aan de organisatie	6
3.2 Eisen aan professionals.....	9
3.3 Eisen aan de ondersteuning	10
4. Perceel 1: Begeleiding	12
4.1 Eisen aan Begeleiding individueel regulier	12
4.2 Eisen aan Begeleiding individueel specialistisch.....	12
5. Perceel 2: Dagbesteding.....	13
5.1 Eisen aan Dagbesteding groep.....	13
5.2 Eisen aan Dagbesteding groep extra	14
6. Perceel 3: Logeeropvang volwassenen	16
6.1 Eisen aan Logeeropvang volwassenen	16
7. Eisen aan Vervoer i.v.m. Dagbesteding (perceel 2) en Logeeropvang volwassenen (perceel 3)	17
8. Eisen aan berichtenverkeer, administratie en verantwoording.....	18

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen (verder: PvE) van regio Rivierenland voor de inkoop van de Wmo-maatwerkvoorzieningen Begeleiding, Dagbesteding, Logeeropvang volwassenen, en Vervoer (in verband met Dagbesteding en Logeeropvang volwassenen). Dit document vormt het kwaliteitskader voor genoemde inkoop door de gemeenten Buren, Culemborg, Tiel, Neder-Betuwe, West Betuwe, West Maas en Waal.

Met de inzet van genoemde maatwerkvoorzieningen vervullen de gemeenten hun compensatieplicht zoals bedoeld in de Wmo 2015. (Wet van 9 juli 2014 (Stbl. 2014, 281)): activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van inwoners opdat zij zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven.

Het PvE is integraal onderdeel van de inkoopdocumenten en vormt als zodanig een geheel van eisen waar Aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst met genoemde gemeenten. Het totale kader van eisen en afspraken tussen de deelnemende gemeenten en de Aanbieders wordt gevormd door de inschrijfleidraad, dit PvE, het Productenboek, de Nota van Inlichtingen en de Raamovereenkomst.

De Aanbieder conformeert zich volledig aan het PvE. Daarmee gaat de Aanbieder akkoord met iedere op zijn aanmelding van toepassing zijnde eis. Er zijn algemene eisen die gelden voor alle producten en specifieke eisen die alleen gelden voor een bepaald perceel of een bepaald product.

2. Begrippen en definities

2.1 Algemeen

De begripsbepalingen zoals opgenomen in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) zijn eveneens van toepassing op dit PvE voor zover daarvan hieronder niet is afgeweken. Uit het oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn enkele begrippen van de Wmo 2015 nogmaals opgenomen en/of nader gedefinieerd.

2.2 Specifieke begrippen en definities

2.2.1 Aanbieder

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich jegens opdrachtgever heeft verplicht één van de maatwerkvoorzieningen Begeleiding, Dagbesteding, Logeeropvang volwassenen of Vervoer te leveren en die daartoe met opdrachtgever een raamovereenkomst heeft gesloten.

2.2.2 Begeleidingsplan

Het door de Aanbieder, in samenspraak met de inwoner, opgestelde plan waarin wordt beschreven op welke wijze de geïndiceerde ondersteuning wordt ingezet, op welke wijze aan de doelen wordt gewerkt, binnen welke termijn resultaten worden verwacht en op welke wijze deze ondersteuning wordt ingezet.

2.2.3 Directe cliëntcontacttijd

De uren waarbij de begeleider direct contact heeft met de inwoner, ouder, verzorger, familie of directe omgeving ten behoeve van de begeleiding. Dit kan zowel face-to-face als telefonische of elektronische contacttijd zijn.

2.2.4 Indirecte cliëntgebonden tijd

De uren die de begeleider besteedt aan zaken rondom een contactmoment (de direct cliëntgebonden tijd), maar waarbij de inwoner, verzorger, familie of directe omgeving zelf niet aanwezig zijn zoals: administratie, verslaglegging, rapportageoverleg over de inwoner (dus ook de tijd die anderen dan de directe behandelaar hieraan besteden), analysetijd (bijvoorbeeld ten behoeve van diagnostiek), reistijd (van en naar de inwoner), voorbereidingscoördinatie met andere hulpverleners (wanneer nodig). De indirecte cliëntgebonden tijd is gericht op de begeleider en geeft handvatten voor de begeleider om de ondersteuning beter te doen. Indirecte cliëntgebonden tijd zit altijd verrekend in het declarabele all-in uurtarief.

2.2.5 Inwoner

De inwoner als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo die in het kader van de Wmo 2015 onder de verantwoordelijkheid valt van één van de deelnemende gemeenten.

2.2.6 Lokale Toegang

Team van de deelnemende gemeenten Buren, Culemborg, Tiel, Neder-Betuwe, West Betuwe en West Maas en Waal, dat verantwoordelijk is voor de toegang tot het sociaal domein, in het bijzonder Wmo en Jeugdwet, en dat beoordeelt welke individuele- of maatwerkvoorzieningen worden ingezet en op welke wijze casusregie wordt ingezet, passend bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

2.2.7 Niet-clientgebonden tijd

De uren van een medewerker die niet toe te schrijven zijn naar een inwoner zoals vakantie, ziekte, opleiding, niet-productieve tijd, werkoverleg, beleid, intervisie, reflectie, reistijd (naar locaties, werkoverleg, enz.), kosten voor overhead, (zoals management, staf, kapitaal e.d.),

onregelmatigheidstoeslag, sociale lasten, materiële zorggebonden kosten, e.d. Niet cliëntgebonden tijd zit altijd verrekend in het declarabele all-in uurtarief.

2.2.8 Onderaanneming

Het laten uitvoeren van de opdracht door een derde, rechtspersoon of natuurlijke persoon, waarbij de uitvoering en kwaliteit van de uit te voeren dienst(en) onder verantwoordelijkheid van de Aanbieder vallen.

2.2.9 Opdrachtgever

De deelnemende gemeenten in de regio Rivierenland, te weten Buren, Culemborg, Tiel, Neder-Betuwe, West Betuwe en West Maas en Waal.

2.2.10 Professional

Een professional in dienst van, of werkend in op opdracht van een Aanbieder die beroepsmatig contact heeft met en/of hulp verleent aan de inwoner, en/of het Sociaal Netwerk van de inwoner.

2.2.11 Sociaal netwerk

Het netwerk van personen rondom de inwoner, niet zijnde professionals die beroepshalve zorg aan de inwoner verlenen, die op basis van de sociale relatie met de inwoner bereid zijn ondersteuning te bieden.

2.2.12 Sociale basis

Alle algemene en individuele voorzieningen en organisaties die voor alle inwoners toegankelijk zijn en waarvoor geen indicatie van opdrachtgever is vereist. Dit kunnen door opdrachtgever uitgevoerde of gefinancierde voorzieningen en organisaties zijn zoals welzijnsorganisaties, vrijwilligers(organisaties), inwonersinitiatieven of andere professionele en niet professionele Aanbieders.

3. Generieke eisen aan maatwerkvoorzieningen Wmo

3.1 Eisen aan de organisatie

3.1.1 Competenties en bevoegdheden

Aanbieder is in staat, gerechtigd en bevoegd om de aangeboden en (bij toelating) gecontracteerde diensten te leveren, en voert deze uit conform de beschrijving in het Productenboek Wmo.

3.1.2 Naleven wet- en regelgeving

Aanbieder handelt conform alle geldende wet- en regelgeving, nationaal en internationaal, die direct of indirect van toepassing is op de in dit Programma van Eisen en in het Productenboek beschreven producten en diensten.

3.1.3 Kwaliteit en certificering

Aanbieder garandeert dat wordt voldaan aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de genoemde diensten voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van de gemeenten, wetgever of branchevereniging.

3.1.4 Privacybeleid

Aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid dat voldoet aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving en handelt daarnaar.

3.1.5 Medezeggenschap inwoners

Aanbieder beschikt over een regeling voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de Aanbieder welke voor de inwoners van belang zijn. Deze verplichting geldt voor Aanbieders die meer dan 10 medewerkers in dienst hebben.

3.1.6 Klachtenregeling en rapportage

Aanbieder draagt zorg voor een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling.

Daarnaast gelden de navolgende eisen:

- Aanbieder informeert inwoners op een eenvoudige en begrijpelijke wijze over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, welke termijnen gelden, en wat daarin de rol is van de Aanbieder. Deze informatie geeft de Aanbieder aan inwoners, individueel bij iedere intake, maar ook algemeen op een makkelijk te vinden manier via de website.
- Aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de inwoner wanneer die een klacht over de Aanbieder of de dienstverlening wil melden. Inwoners kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren.
- Aanbieder levert elk jaar uiterlijk op 1 juli een totaalrapportage over het voorgaande jaar aan. Hier wordt verslag gedaan van de door inwoners ingediende klachten over de geleverde ondersteuning naar aard en oorzaak inclusief een overzicht van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze rapportage mag onderdeel zijn van het jaarverslag.

3.1.7 Privacy en verwerking persoonsgegevens

In verband met privacy en de verwerking van persoonsgegevens gelden de navolgende eisen:

- Met het oog op de privacy/bescherming persoonsgegevens van de inwoner betrekken Aanbieders en opdrachtgever geheimhouding over de inhoud van de geleverde ondersteuning, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van

mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Aanbieders zal worden gedaan.

- Daar waar Aanbieders te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig omgaan, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar). Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
- De persoonsgegevens waarover Aanbieder de beschikking krijgt worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en worden uitsluitend gebruikt in het kader van de raamovereenkomst. Daarnaast werkt Aanbieder onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een bewerkersovereenkomst met de opdrachtgever.
- Aanbieder werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens opdrachtgever naar de mate waarin Aanbieder voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Aanbieder kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat de organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
- Partijen verlenen elkaar te allen tijde en op eerste verzoek over en weer hun medewerking, zodat zij kunnen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG) en eventuele andere toepasselijke regelgeving, beleidsregels en richtsnoeren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

3.1.8 Veiligheid en meldcode

In verband met veiligheid en het toepassen van de meldcode gelden de navolgende eisen:

- Aanbieder meldt onverwijld doch uiterlijk binnen drie (kalender)dagen calamiteiten of geweldsituaties bij de aangewezen toezichthouder, GGD Gelderland-Zuid.
- Aanbieder handelt conform het "Protocol Wmo Meldingen Calamiteiten/geweld bij de verstrekking van ondersteuning Wmo 2015 Gelderland-Zuid".
- Bij twijfel over het aanmerken van een gebeurtenis als calamiteit of geweld dient de Aanbieder dat te melden bij de aangewezen toezichthouder, zodat deze op basis van de situatie kan beoordelen of het daadwerkelijk een calamiteit betreft.
- Aanbieder hanteert de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

3.1.9 Cliëntervarings- en tevredenheidsonderzoek

Voor het Cliëntervarings- en tevredenheidsonderzoek gelden de navolgende eisen:

- Aanbieder publiceert de bevindingen uit het door Aanbieder uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek en/of cliëntervaringsonderzoek actief op de eigen website en in andere media die zijn gericht op communicatie met inwoners.
- Aanbieder werkt desgevraagd mee aan het cliëntervaringsonderzoek zoals de Wmo 2015 dit aan opdrachtgever opdraagt uit te voeren. Aanbieder stemt ermee in dat opdrachtgever de uitkomsten van dit onderzoek aan inwoners ter beschikking stelt.
- Opdrachtgever kan steekproefsgewijs toetsen of Aanbieder de dienstverlening conform de indicatie uitvoert. De uitkomst van deze steekproef kan reden zijn tot overleg tussen opdrachtgever en Aanbieder.

3.1.10 No-show

- De aanbieder spant zich maximaal in om no-show te voorkomen. Aanbieder zorgt ervoor dat, indien Aanbieder dit noodzakelijk acht om no-show te voorkomen, de inwoner tenminste 48 uur voor de aanvang van de gemaakte afspraak een herinnering ontvangt via telefonisch contact of een digitaal bericht.
- Voor een no-show wordt geen declaratie ingediend:
 - indien de inwoner de gemaakte afspraak tenminste 24 uur voor het tijdstip van de afspraak bij de Aanbieder telefonisch of via e-mail heeft geannuleerd;

- indien aanbieder de inwoner geen herinnering voor de afgezegde afspraak heeft gestuurd.
- De Aanbieder declareert, in afwijking van 3.3.7, voor een no-show in verband met een ambulante voorziening uitsluitend de reistijd die is gemaakt in verband met de no-show tegen het tarief en de productcode van de geïndiceerde voorziening.
- Aanbieder declareert voor een no-show in verband met dagbesteding of logeeropvang de op de dag van de no-show ingeroosterde tijd tegen het tarief en op de productcode van de geïndiceerde voorziening. Deze declaratie wordt voor ten hoogste twee no-shows ingediend.
- Bij de derde no-show neemt Aanbieder contact op met de Lokale Toegang voor overleg over de indicatie voor de betreffende inwoner.

De aanbieder spant zich maximaal in om no-show te voorkomen. Aanbieder zorgt ervoor dat, indien Aanbieder dit noodzakelijk acht om no-show te voorkomen, de inwoner tenminste 48 uur voor de aanvang van de gemaakte afspraak een herinnering ontvangt via telefonisch contact of een digitaal bericht.

De tweede bullet komt als volgt te luiden:

Voor een no-show wordt geen declaratie ingediend

- indien de inwoner de gemaakte afspraak tenminste 24 uur voor het tijdstip van de afspraak bij de Aanbieder telefonisch of via e-mail heeft geannuleerd;
- indien aanbieder de inwoner geen herinnering voor de afgezegde afspraak heeft gestuurd.

De laatste bullet komt te luiden:

Bij de derde no-show neemt Aanbieder contact op met de Lokale Toegang voor overleg over de indicatie voor de betreffende inwoner.

3.1.11 Eisen aan onderaanneming

Wanneer de Aanbieder de ondersteuning, of een onderdeel hiervan, laat uitvoeren door een onderaannemer, dan is en blijft de Aanbieder ervoor verantwoordelijk dat de onderaannemer aan alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen voldoet.

3.1.12 Transformatie in het sociaal domein

De Aanbieder levert een actieve bijdrage aan de beleidsdoelstellingen van opdrachtgever. Dit houdt in dat Aanbieder mee denkt over en mee werkt aan het afschalen van professionele ondersteuning naar ondersteuning vanuit de sociale basis en het sociaal netwerk van de inwoner. Aanbieder is hierbij bereid tot samenwerking met organisaties en partners in de sociale basis. Aanbieder draagt deze filosofie uit naar de medewerkers die bij de ondersteuning van de inwoner worden ingezet.

3.1.13 Social Return

Voor Social Return gelden de navolgende eisen:

- Aanbieder draagt actief bij aan het versterken van de sociale infrastructuur in de regio Rivierenland door:
 - voor kwetsbare groepen zoals uitkeringsgerechtigden, (vroegtijdig) schoolverlater en werkzoekenden opleidingen en/of werkervaringsplaatsen en stageplaatsen te creëren, bij voorkeur in de regio Rivierenland;
 - het bevorderen van kennis en deskundigheid, samenwerking en innovatie in de Sociale Basis van de deelnemende gemeenten;
 - het bieden van algemene ondersteuning, niet zijnde een maatwerkvoorziening, in welke vorm dan ook, gericht op het vergroten van participatie en zelfredzaamheid van kwetsbare doelgroepen in de samenleving, in het verlengde van de doelstellingen van de Wmo2015.
- Aanbieder zet tenminste 5% van de opdrachtwaarde van de gesloten raamovereenkomst(en) in ten behoeve van Social Return.

- Aanbieder dient uiterlijk 3 maanden na gunning van de opdracht een plan van aanpak in over de wijze waarop de Aanbieder Social Return invult. Het plan van aanpak SROI bevat concrete en meetbare doelstellingen en resultaten. Dit plan is pas definitief na instemming van de Opdrachtgever.
- De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) mag, indien aanbieder beschikt over een hierbij behorende certificering, worden betrokken bij het plan van aanpak SROI.

3.1.14 Kwaliteit en toezicht

De Aanbieder werkt mee aan toezicht op de kwaliteit van de geleverde begeleiding. Dit toezicht wordt uitgevoerd door de GGD Gelderland-Zuid. Aanbieder publiceert het definitieve rapport van de GGD Gelderland-Zuid in het kader van het kwaliteitstoezicht Wmo binnen twee weken na ontvangst van dit rapport op haar eigen website.

3.1.15 Medewerking aan rechtmatigheidsonderzoek

De Aanbieder werkt onverwijld en zonder het achterhouden van informatie mee aan rechtmatigheids-onderzoeken die door de Sociale Recherche, namens opdrachtgever, zijn ingesteld naar de bedrijfsvoering van en door de Aanbieder. Deze medewerking houdt ook in het overleggen van de administratie van de Aanbieder.

3.1.16 Acceptatieplicht door Aanbieder

Aanbieder heeft een acceptatieplicht tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen/ondersteuningsbehoefte) van de inwoner, op grond waarvan in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden aan desbetreffende inwoner of Aanbieder aantoonbaar dat hij niet de juiste ondersteuning kan bieden. Van de voorgenomen afwijzing doet Aanbieder tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de inwoner en de opdrachtgever.

3.2 Eisen aan professionals

3.2.1 Beroepscode

De bij Aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode (indien van toepassing). Bij eenmanszaken zonder personeel geldt deze eis alleen voor de eigenaar.

3.2.2 Competenties

Professionals die worden ingezet bij de ondersteuning van inwoners beschikken over actuele kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de aan de inwoner toegewezen ondersteuning te bieden. Onder deze competenties behoren in ieder geval:

- beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- helder communiceren en overleggen met de inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren;
- in staat zijn om de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, ook als die buiten het ondersteuningstraject ligt, op professionele wijze te beoordelen en de noodzaak van andere ondersteuning te signaleren bij opdrachtgever;
- de culturele achtergrond, eigen levensstijl en geloofsovertuiging van de inwoner respecteren.

3.2.3 Kennisoverdracht

Aanbieder stimuleert eigen medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals die zijn betrokken bij de ondersteuning in de lokale teams, ter bevordering van een goede

pedagogische en professionele infrastructuur. Bij eenmanszaken zonder personeel geldt deze eis alleen voor de eigenaar.

3.2.4 Verklaring omtrent gedrag

In te zetten professionals, ervaringsdeskundigen, stagiairs en vrijwilligers, in een dienstverband of als ZZP-er, die in verband met de ondersteuning contact hebben met inwoners, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, profiel "Gezondheidszorg en Welzijn" of "(Gezins)voogd bij voogdijinstellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker". De VOG is op het moment van indiensttreding niet ouder dan 3 maanden. De Aanbieder kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.

3.3 Eisen aan de ondersteuning

3.3.1 Supportgericht werken

Aanbieder richt zich bij de ondersteuning op het bevorderen van de eigen kracht van de inwoner en de kracht van het sociaal netwerk door de methodiek van supportgericht werken, te weten het versterken van eigen kracht en het principe van aanleren in plaats van overnemen.

3.3.2 Systeemgericht werken

Aanbieder werkt systeemgericht en is in staat om ondersteuningsvragen van inwoners vanuit een breed perspectief en in samenhang met zijn sociaal/professioneel netwerk te bekijken. Aanbieder zoekt in samenwerking met de inwoner actief naar de mogelijkheden van informele ondersteuning vanuit het sociaal netwerk en de sociale basis. Waar mogelijk wordt deze informele ondersteuning in combinatie met de door Aanbieder geboden ondersteuning ingezet.

3.3.3 Samenwerking met andere professionals

Aanbieder betreft nadrukkelijk andere professionals, andere Aanbieders en de Lokale Toegang van de betreffende gemeente bij alle ondersteuning die verleend wordt en draagt zorg voor een goede samenwerking met alle actoren. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen Aanbieder en de professionals in de Lokale Toegang en zo nodig de huisarts en medisch specialist.

3.3.4 Samenwerking met andere Aanbieders

Aanbieder werkt interdisciplinair samen met andere Aanbieders.

3.3.5 Beroepsstandaarden en interventiemethoden

Aanbieder werkt volgens de actueel geldende beroepsstandaarden, (CBO)richtlijnen, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in de werkwijze. Aanbieder zorgt voor kwalitatief goede, gevalideerde en zo mogelijk wetenschappelijk onderbouwde interventiemethoden.

3.3.6 Inzet van vrijwilligers

Voor de inzet van vrijwilligers gelden de navolgende eisen:

- Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat vrijwilligers die worden ingezet bij de ondersteuning beschikken over de nodige vaardigheden in het bieden van ondersteuning aan de doelgroep.
- Als vrijwilligers worden ingezet dan werken zij onder toezicht van een aanwezige professional.

3.3.7 Tarief

De tarieven zijn all-in / integrale tarieven waarin alle kosten zijn begrepen. Bovenop op het vaste tarief worden door de Aanbieder geen kosten in rekening gebracht bij opdrachtgever of de inwoner.

3.3.8 Indicatie en duur

De indicatie wordt gesteld op basis van een gemiddeld aantal uren, dagdelen of etmalen per week. Het totaal aantal uren, dagdelen of etmalen wordt toegewezen voor de duur van de indicatie. Aanbieder kan in overleg met de inwoner naar behoefte het aantal in te zetten uren per week of per maand bepalen, zolang het totaal aantal geleverde uren over de toegewezen periode niet hoger is dan het geïndiceerde aantal uren.

3.3.9 Informatieplicht bij wijziging omstandigheden

Aanbieder zorgt voor het actief melden bij opdrachtgever van gewijzigde omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de gestelde indicatie en de geleverde ondersteuning.

3.3.10 Wachtlijst en wachttijd

- Aanbieder spant zich maximaal in om altijd per direct zorg te kunnen bieden. Als dit niet mogelijk is, en er ontstaat een wachtlijst, dan maakt Aanbieder deze wachtlijst inzichtelijk met ingang van de dag dat de wachtlijst is ontstaan.
- De aanbieder registreert de wachtlijst en wachttijd en is verplicht deze data te ontsluiten via de regionale tool en plaatst een link naar de regionale tool op de website. De Aanbieder houdt de gegevens rondom beschikbaarheid van de gecontracteerde hulp in weken via de regionale tool accuraat en tijdig bij (tweewekelijks).
- Aanbieder maakt de regionale tool toegankelijk via de eigen website.

3.3.11 Continuïteit van ondersteuning

Aanbieder staat in voor de continuïteit van de ondersteuning. Ingeval van ziekte, tijdens vakantie op officiële feestdagen of andere redenen van verhindering, zorgt Aanbieder voor zorgvuldige communicatie naar de inwoner en diens sociaal netwerk. Zo nodig zorgt Aanbieder voor vervanging waardoor de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd.

3.3.12 Termijn opleveren begeleidingsplan

Voor de oplevering van het begeleidingsplan gelden de navolgende eisen:

- De Aanbieder levert het begeleidingsplan op binnen zes weken na ontvangst van het toewijzingsbericht.
- Na afronding van het begeleidingsplan stuurt de Aanbieder binnen drie werkdagen een exemplaar aan de inwoner en aan de opdrachtgever.

3.3.13 Evaluatie

Uiterlijk acht weken vóór de einddatum van de toewijzing stuurt de Aanbieder een evaluatie naar opdrachtgever. In de evaluatie wordt in ieder geval de ervaring van de inwoner, en hoe deze de begeleiding ervaart en waardeert, verwoord. Tevens wordt gerapporteerd over de geboden ondersteuning en de bereikte doelen en resultaten.

3.3.14 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Aanbieder informeert de inwoner over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, als bedoeld in artikel 1.1.1 lid 1 van de Wmo 2015, en is bereid tot samenwerking met de onafhankelijk cliëntondersteuner.

4. Perceel 1: Begeleiding

4.1 Eisen aan Begeleiding individueel regulier

4.1.1 Productbeschrijving begeleiding individueel regulier

Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Begeleiding Individueel regulier*, zoals opgenomen in het Productenboek Wmo.

4.1.2 Opleidingseisen

Begeleiding Individueel regulier wordt uitgevoerd door een professional met een opleiding op minimaal mbo-3 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn onder aansturing van een professional met minimaal een opleiding op mbo-4 in een vergelijkbare richting. Het opstellen van het begeleidingsplan wordt uitgevoerd door een professional met minimaal een opleiding op mbo-4 niveau.

4.1.3 Begeleidingsplan individueel regulier

In het begeleidingsplan worden de te behalen doelen en resultaten beschreven, en de wijze waarop deze worden gerealiseerd, rekening houdend met de in het Productenboek beschreven activiteiten. Indien de inwoner tussen de 18 en 27 jaar oud is, maakt een 'toekomstplan' onderdeel uit van het begeleidingsplan. Dit houdt in dat aandacht wordt besteed aan de volgende onderdelen: huisvesting, dagbesteding, inkomen, school, werk, mogelijke vervolghulp en netwerkondersteuning. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan verwoord dat de begeleiding is gericht op:

- de wijze waarop de ondersteuning bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners;
- een integrale aanpak, indien aan de orde kunnen andere ondersteunende voorzieningen ook in onderlinge samenhang worden ingezet en worden op- of afgeschaald;
- mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie, zoals hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk of inzet vanuit de sociale basis, met als doel zelfredzaamheid.

4.2 Eisen aan Begeleiding individueel specialistisch

4.2.1 Productbeschrijving begeleiding individueel specialistisch

Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Begeleiding Individueel specialistisch*, zoals opgenomen bij de inkoopdocumenten.

4.2.2 Opleidingseisen

Begeleiding Individueel specialistisch wordt uitgevoerd door een professional met een hbo-opleiding op het gebied van Zorg en Welzijn.

4.2.3 Begeleidingsplan individueel specialistisch

Het begeleidingsplan bevat hetgeen is omschreven bij Begeleiding individueel regulier. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan omschreven dat de begeleiding is gericht op het:

- ondersteunen bij de integratie in de samenleving en de sociale participatie, met aandacht voor probleemgedrag uit het verleden, zoals bijvoorbeeld buurtoverlast;
- opbouwen van een sociaal netwerk, met als doel zelfredzaamheid;
- expliciet begeleiden bij het wonen van dak- en thuislozen, indien van toepassing.

5. Perceel 2: Dagbesteding

5.1 Eisen aan Dagbesteding groep

5.1.1 Productbeschrijving Dagbesteding groep

Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Dagbesteding groep*, zoals opgenomen in het Productenboek Wmo.

5.1.2 Begeleidingsplan Dagbesteding Groep

Het te behalen effect / resultaat staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een begeleidingsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad. Binnen het begeleidingsplan worden zowel het aantal dagdelen als het te behalen resultaat vastgelegd. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan verwoord dat de begeleiding is gericht op:

- de wijze waarop de ondersteuning bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners;
- een integrale aanpak, indien aan de orde kunnen andere ondersteunende voorzieningen ook in onderlinge samenhang worden ingezet en worden op- of afgeschaald;
- de ontwikkeling van tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen;
- dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisatie van de huishouding, eventueel persoonlijke zorg;
- mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie, zoals hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk of inzet vanuit de sociale basis, met als doel zelfredzaamheid;

5.1.3 Opleidingseis

Dagbesteding Groep wordt uitgevoerd door een professional met opleidingsniveau mbo-3 / 4 werk- en denkniveau richting Zorg en Welzijn, met minimaal 10% ondersteuning en consultatie van een beroepskracht (zorgprofessional) op hbo-niveau, geschoold in een vergelijkbare richting.

5.1.4 Planbaar of niet planbaar

Dagbesteding groep is planbaar en wordt met een vaste structuur aangeboden.

5.1.5 Officiële feestdagen en vakantie

Tijdens officiële feestdagen geldt dat de Aanbieder tijdig aan de inwoner en/of diens sociale netwerk meldt of er eventueel alternatieve ondersteuning beschikbaar is. In vakantieperiodes moet dagbesteding groep aangeboden worden. Is dit bij uitzondering niet mogelijk, dan wordt de inwoner of diens sociale netwerk tijdig geïnformeerd dat een passend alternatief wordt geboden. Opdrachtgever wordt hierover eveneens geïnformeerd.

5.1.6 Activiteiten

Activiteiten worden in groepsverband aangeboden. Rekening houdend met de aard van de beperking en van het individu en zijn mogelijkheden. Indien nodig wordt er lichte assistentie geleverd bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. De activiteiten dragen bij aan de kwaliteit van de daginvulling van de deelnemer.

5.1.7 Fysieke omgeving

De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen zijn geschikt voor verblijf van en gebruik door inwoners uit de doelgroep.

5.1.8 Vervoer naar dagbestedingslocatie

De Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de inwoner die niet zelfstandig of met hulp van anderen van het woonadres naar de dagbestedingslocatie kan reizen, wordt vervoerd van het woonadres naar de dagbestedingslocatie en van de dagbestedingslocatie naar het woonadres.

5.2 Eisen aan Dagbesteding groep extra

5.2.1 Productbeschrijving Dagbesteding groep extra

Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Dagbesteding groep extra*, zoals opgenomen in het Productenboek Wmo.

5.2.2 Begeleidingsplan

Het te behalen effect / resultaat staat voorop. Dit wordt vastgelegd in een begeleidingsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad. Binnen het begeleidingsplan worden zowel het aantal dagdelen als het te behalen resultaat vastgelegd. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan verwoord dat de begeleiding is gericht op:

- de wijze waarop de ondersteuning bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners;
- een integrale aanpak, indien aan de orde kunnen andere ondersteunende voorzieningen ook in onderlinge samenhang worden ingezet en worden op- of afgeschaald;
- de ontwikkeling van tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen;
- dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisatie van de huishouding, eventueel persoonlijke zorg;
- mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie, zoals hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk of inzet vanuit de sociale basis, met als doel zelfredzaamheid;

5.2.3 Opleidingseis

Dagbesteding Groep Extra wordt voor minimaal 40% uitgevoerd door een beroepskracht (zorgprofessional) op hbo-werk- en denkniveau, richting Zorg en Welzijn. De overige begeleiding wordt door een beroepskracht op minimaal mbo-4 werk- en denkniveau richting Zorg en Welzijn.

5.2.4 Planbaar of niet planbaar

Dagbesteding groep extra is planbaar en wordt met een vaste structuur aangeboden.

5.2.5 Activiteiten

Activiteiten worden in groepsverband aangeboden waarbij maatwerk geboden wordt. Dit maatwerk sluit aan op de aard van de beperkingen van het individu en zijn mogelijkheden en is afhankelijk van de activiteit zelf. Bij de dagactiviteit in groepsverband kan de begeleiding samenhangen met algemene dagelijkse levensverrichtingen. De activiteiten dragen bij aan de kwaliteit van de daginvulling van de deelnemer waarbij de beleving van de deelnemer en de eventuele mantelzorger een graadmeter is.

5.2.6 Fysieke omgeving

De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen zijn geschikt voor verblijf van en gebruik door inwoners uit de doelgroep.

5.2.7 Vervoer naar dagbestedingslocatie

De Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de inwoner die niet zelfstandig of met hulp van anderen van het woonadres naar de dagbestedingslocatie kan reizen, wordt vervoerd van het woonadres naar de dagbestedingslocatie en van de dagbestedingslocatie naar het woonadres.

6. Perceel 3: Logeeropvang volwassenen

6.1 Eisen aan Logeeropvang volwassenen

6.1.1 Productbeschrijving

De Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Logeeropvang volwassenen*, zoals opgenomen in het Productenboek Wmo.

6.1.2 Begeleidingsplan

Het te behalen effect / resultaat staat voorop. Dit wordt ingeval van structurele logeeropvang vastgelegd in een begeleidingsplan met een daaraan gekoppeld tijdspad. Binnen het begeleidingsplan worden zowel het aantal etmalen als het te behalen resultaat vastgelegd. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan verwoord dat de ondersteuning is gericht op:

- de wijze waarop de ondersteuning wordt vormgegeven en hoe deze aansluit op de hulp van de mantelzorger / de persoon die de gebruikelijke hulp levert;
- het bieden van activiteiten die de inwoner vanuit de thuissituatie gewend is met omschrijving van de activiteiten;
- een beschrijving van aanvullende activiteiten gericht op daginvulling.

6.1.3 Opleidingseisen

Logeeropvang volwassenen wordt uitgevoerd door een professional met een opleiding op minimaal mbo-3 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn onder aansturing van een professional met minimaal een opleiding op mbo-4 in een gelijke richting.

6.1.4 Fysieke omgeving

De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen zijn toegerust voor verblijf van en gebruik door inwoners uit de doelgroep. De locatie van logeren sluit indien mogelijk aan bij al bekende voorzieningen en/of de woonomgeving van de inwoner.

6.1.5 Activiteiten

Logeeropvang volwassenen omvat:

- de zorg, ondersteuning en daginvulling die de mantelzorger of de persoon die gebruikelijke hulp levert, biedt in de thuissituatie;
- opvang gedurende een etmaal;
- activiteiten die de inwoner vanuit de thuissituatie gewend is te verrichten.

Bestaande activiteiten worden tijdens de logeeropvang zo veel mogelijk voortgezet. Indien dit niet mogelijk is, wordt door de Aanbieder van de logeeropvang een vorm van ondersteuning bij de daginvulling geboden.

6.1.6 Vervoer naar logeeropvang-locatie

De Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de inwoner die niet zelfstandig of met hulp van anderen van het woonadres naar de logeer-opvanglocatie kan reizen, wordt vervoerd van het woonadres naar de logeer-opvanglocatie en van de logeer-opvanglocatie naar het woonadres.

7. Eisen aan Vervoer i.v.m. Dagbesteding (perceel 2) en Logeeropvang volwassenen (perceel 3)

7.1.1 Productbeschrijving

De Aanbieder committeert zich aan de productbeschrijving *Vervoer*, zoals opgenomen in het Productenboek Wmo.

7.1.2 Doel van Vervoer regulier

Indien een inwoner niet in staat is om zelf vervoer van en naar dagbesteding of logeeropvang te regelen, kan een indicatie voor Vervoer regulier worden afgegeven. Aanbieder is verantwoordelijk voor het aanbieden of organiseren van dit vervoer.

7.1.3 Doel van vervoer rolstoel

Indien een inwoner niet in staat is om zelf vervoer van en naar dagbesteding of logeeropvang te regelen, en deze is afhankelijk van een rolstoel, dan kan een indicatie voor Vervoer rolstoel worden afgegeven. Aanbieder is verantwoordelijk voor het aanbieden of organiseren van rolstoelvervoer.

7.1.4 Voertuigen

De voertuigen voldoen aan alle veiligheidsvereisten voor personenvervoer en/of rolstoelvervoer.

7.1.5 Veilig vervoer

Bij rolstoelvervoer wordt de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) gevolgd.

7.1.6 Maximale duur rit

De maximale duur van de rit voor een inwoner bedraagt 30 minuten.

7.1.7 Beschikbaarheid

De inwoner wordt op de vooraf afgesproken tijd opgehaald en gebracht. Het vervoer is van deur tot deur.

7.1.8 Bestuurder

De bestuurder beschikt over een geldig EHBO-certificaat, heeft kennis over en affiniteit met de doelgroep en is servicegericht, klantvriendelijk, verantwoordelijk en behulpzaam.

8. Eisen aan berichtenverkeer, administratie en verantwoording

8.1.1 Aansluiting op systemen

- Ten aanzien van administratieve processen en handelingen is Aanbieder verplicht te handelen volgens de in het actuele Standaard Administratieprotocol Inspanningsgericht (SAP) van i-Sociaal Domein omschreven werkwijze(n).
- Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via versleutelde e-mail plaats.

8.1.2 Eisen aan verantwoording en informatieverstrekking

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Aanbieder aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen de afgesproken tarieven, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaal Domein.
- Aanbieder levert elk jaar vóór 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Indien Aanbieder in een Gemeente een totale jaaromzet heeft die hoger is dan € 50.000,- dan is een getekende controleverklaring van een accountant vereist.
- De controleverklaring over het voorgaande jaar levert Aanbieder elk jaar vóór 1 april aan.
- Het IZA accountantsprotocol financiële verantwoording (hierna: landelijk controleprotocol) Wmo en Jeugdwet is van toepassing.
- Na de aanlevering van de productieverantwoording of accountantsverklaring is het niet meer mogelijk om zorgkosten uit voorgaande perioden te declareren boven het bedrag van de eindverantwoording tenzij Aanbieder aantoont dat de productie door omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Aanbieder niet eerder gedeclareerd kon worden.
- Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.
- Aanbieder levert beleidsinformatie aan Gemeenten, waarbij zij zich in ieder geval conformeert aan de gegevens set “Gemeentelijke monitor sociaal domein”.