

## BIJLAGE 3 UITVOERINGSVOORWAARDEN

### 1. Ondersteuningsvormen (percelen)

De ondersteuning zoals bedoeld in deze overeenkomst zijn maatwerkvoorzieningen. De maatwerkvoorzieningen richten zich op het bieden van ondersteuningsactiviteiten in de (thuis)omgeving van de cliënt gericht op het bevorderen en stabiliseren van de zelfredzaamheid en participatie. Dit heeft als doel dat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen en kan deelnemen aan het dagelijks leven. De cliënt kan deze ondersteuning niet in een andere vorm – anders dan een maatwerkvoorziening – worden geboden. De keuze voor de cliënt specifieke ondersteuning komt voort uit de analyse van het onderzoek van de gebiedsteammedewerker. Het onderzoek is gericht op de hulpvraag van de inwoner met zijn persoonskenmerken. De maatwerkvoorziening is afgestemd op de situatie van de cliënt.

Voor de aanbesteding van 2020 worden de volgende maatwerkvoorzieningen ingericht:

1. Ondersteuning bij het voeren van een huishouden
2. Individuele begeleiding
3. Individuele begeleiding plus
4. Dagbesteding
5. Dagbesteding plus
6. Arbeidsmatige groepsbegeleiding
7. Activerende groepsbegeleiding
8. Kortdurend verblijf

#### 1.1 Opleidingsniveau

MAATWERKVOORZIENING	Opleidingsniveau
Ondersteuning bij het voeren van een huishouden	Minimaal MBO 2 of minimaal 2 jaar relevante werkervaring
Individuele begeleiding	Minimaal MBO 4 denk- en werkniveau; zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen
Individuele begeleiding plus	HBO zorg gerelateerde afgeronde opleiding met minimaal 1 jaar werkervaring (exclusief stages) of HBO denk- en werkniveau aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen en minimaal 7 jaar relevante werkervaring
Dagbesteding	Minimaal MBO 3 denk- en werkniveau; zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen
Dagbesteding plus	Minimaal MBO 3 denk- en werkniveau; zorg gerelateerde opleiding, aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen
Arbeidsmatige groepsbegeleiding	Minimaal MBO 3 denk- en werkniveau, zorg gerelateerde cursussen
Activerende groepsbegeleiding	Minimaal MBO 4 denk- en werkniveau; zorg gerelateerde opleiding aantoonbaar op basis van diploma's en/of cursussen
Kortdurend verblijf	Minimaal MBO 3 denk- en werkniveau, zorg gerelateerde cursussen

## 1.2 Ondersteuning bij het voeren van een huishouden

Ondersteuning bij het voeren van een huishouden is bedoeld voor:

- de cliënt met enkel een langdurige fysieke beperking waardoor werkzaamheden (deels) moeten worden overgenomen
- de cliënt die (deels) zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden, maar die ondersteuning nodig heeft bij en/of het aanleren van vaardigheden voor het voeren van een huishouden
- de cliënt die niet zelf kan aangeven/organiseren wat er in het huishouden gedaan moet worden en hierbij ondersteuning nodig heeft. De organisatie kan worden overgenomen

De ondersteuning heeft betrekking op alle voorkomende werkzaamheden bij het voeren van een huishouden, waaronder: schoonmaken, wasverzorging, boodschappen voor dagelijks leven (voor zover cliënt deze niet kan bestellen bij de supermarkt of op een andere wijze deze boodschappen kan ontvangen), maaltijden, organisatie, vragen over de post, e-mail, telefoon en gebruikelijke ondersteuning voor inwonende kinderen.

- Er wordt actief meegedacht met de cliënt en de cliënt wordt geactiveerd zodat de cliënt zo zelfredzaam mogelijk blijft en/of wordt.

Er wordt bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden te allen tijde aangesloten bij de vaardigheden van de cliënt. Dus:

- a. aanleren (alternatieven) waar mogelijk
- b. samen op werken als het kan
- c. fysieke overname waar noodzakelijk

Er is altijd een signaalfunctie. Bij bijzonderheden en veranderingen in de gezondheids- en sociale situatie wordt actief gehandeld. Er wordt geactiveerd en indien nodig contact gezocht met de contactpersoon binnen de eigen organisatie van de aanbieder. Indien nodig, neemt deze contactpersoon contact op met de gemeente.

## 1.3 Individuele begeleiding

Individuele begeleiding is bedoeld voor de cliënt met langdurige beperkingen op het terrein van (en/of):

- sociale redzaamheid
- het bewegen en verplaatsen
- het psychisch functioneren
- het geheugen en de oriëntatie
- het vertonen van matig of zwaar probleemgedrag
- ontwikkeling

Individuele begeleiding bestaat uit:

- a. activiteiten gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid en participatie
- b. het ondersteunen bij of het oefenen met en aanleren van vaardigheden of handelingen
- c. het ondersteunen bij of het oefenen met het aanbrengen van (dag)structuur of het voeren van regie waaronder vaardigheden in zelfregelend vermogen
- d. het aansturen van gedrag (waarbij behandeling niet meer aan de orde is)

Specifiek gaat het om:

- begeleiden in verband met tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen (dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties)
- begeleiden bij sociaal-emotionele/psychische problematiek die samenhangt met de problematiek die de zelfredzaamheid en participatie beperkt
- begeleiden bij de opbouw en onderhoud van een sociaal netwerk en contacten met als doel zelfredzaamheid
- begeleiden bij het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijks leven door herhaling en methodische interventie

Individuele begeleiding heeft altijd een doel. De individuele begeleiding vindt plaats tijdens werkdagen op geplande momenten én op ongeplande momenten. De begeleiding kan ondersteund worden door gebruik van WhatsApp of Facetime.

*Het uitgangspunt is individuele begeleiding, tenzij de cliënt voldoet aan de criteria voor individuele begeleiding plus. Individuele begeleiding heeft altijd het doel om zelfredzaamheid en/of participatie te vergroten.*

#### **1.4 Individuele begeleiding plus**

De doelstellingen van individuele begeleiding plus zijn identiek aan de doelstellingen van individuele begeleiding.

Onderstaande cliëntkenmerken maken dat een cliënt in aanmerking kan komen voor individuele begeleiding plus. Dit is aan de orde als in ieder geval onderstaande punt 1 of punt 2 van toepassing is.

1) Zwaar probleemgedrag (gebrek aan 'normaal geaccepteerd gedrag')

- de problemen hebben continu invloed op het dagelijks functioneren van de cliënt, en;
- er is sprake van risico voor veiligheid van cliënt en/of omgeving.

2) Ernstige problemen op het gebied van denken en waarneming:

- weinig regie/grip op het leven, en;
- weinig kennis en inzicht in wat hij/zij nodig heeft, en;
- weinig remmingen op gedrag en/of onvoorspelbaarheid en/of grilligheid (geen standaardprotocol van handelen mogelijk).

Een combinatie van problematiek zonder dat punt 1 of 2 van toepassing is, is geen reden voor begeleiding plus. Voorwaarde voor begeleiding plus is tevens dat de cliënt mogelijkheden heeft om te veranderen op de onder 1 en 2 genoemde gebieden en dat de begeleiding bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie. Daarnaast dient een goede afweging gemaakt te worden of behandeling nog een mogelijkheid is.

#### **1.5 Dagbesteding**

Dagbesteding is bedoeld voor de doelgroep die beperkt is om een besteding van de dag zelfstandig in te vullen. Hierbij is een duidelijke verzorgingsbehoefte en/of een begeleidingsbehoefte aan de orde.

Dagbesteding bestaat uit in groepsverband laagdrempelige activiteiten doen, die niet algemeen beschikbaar zijn, die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hiermee wordt:

- dagritme geboden

- de situatie zoveel mogelijk gestabiliseerd
- de mantelzorger ontlast
- een periode tot opname in een instelling (Wlz) overbrugd
- sturing geboden op het gebied van de emotieregulatie

De richtlijn voor de groepsgrootte is 8 personen per begeleider.

## **1.6 Dagbesteding plus**

De doelstellingen van dagbesteding plus zijn identiek aan de doelstellingen van dagbesteding. De persoonskenmerken maken dat extra ondersteuning of ondersteuning in een kleinere groep nodig is. Een cliënt komt in aanmerking indien in ieder geval onderstaande punt 1 of punt 2 van toepassing is. Vaak in combinatie met meerdere van de onderstaande situaties.

### 1) Zwaar probleemgedrag (gebrek aan 'normaal geaccepteerd gedrag')

- de problemen hebben continu invloed op het dagelijks functioneren van de cliënt, en;
- er is sprake van risico voor veiligheid van cliënt en/of omgeving.

### 2) Ernstige problemen op het gebied van denken en waarneming

- weinig regie/grip op het leven, en;
- weinig kennis en inzicht in wat hij/zij nodig heeft, en;
- weinig remmingen op gedrag en/of onvoorspelbaarheid en/of grilligheid (geen standaardprotocol van handelen mogelijk).

Een combinatie van problematiek zonder dat punt 1 of 2 van toepassing is, is geen reden om dagbesteding plus in te zetten.

De groepsgrootte is maximaal 5 personen per begeleider.

## **1.7 Arbeidsmatige groepsbegeleiding**

Arbeidsmatige groepsbegeleiding is bedoeld voor die doelgroep die beperkt in staat is om zelfstandig een besteding van de dag in te vullen. Deze doelgroep kan met aansturing nuttige werkzaamheden voor de maatschappij verrichten in een veilige omgeving.

Met arbeidsmatige groepsbegeleiding wordt de cliënt in de groep (sociaal) geprikkeld en tijdens de werkzaamheden uitgedaagd in de eigen mogelijkheden. Hiermee wordt (sociale) achteruitgang en eenzaamheid voorkomen.

De cliënt ontleent eigenwaarde aan de geleverde arbeid. Deelnemen aan arbeidsmatige groepsbegeleiding biedt structuur in de dag en week. Arbeidsvaardigheden, basisvaardigheden en sociale vaardigheden worden onderhouden.

Deze doelgroep heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze doelgroep is leerbaar, echter de stapjes zijn op dit moment niet zo groot dat doorgroei naar (entree)opleiding, beschermt werk, vrijwilligerswerk of werk met BAB-indicatie te verwachten is.

De cliënt verricht 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 interesse van de cliënt.

De richtlijn voor de groepsgrootte is 8 personen per begeleider.

## 1.8 Activerende groepsbegeleiding

De activerende groepsbegeleiding richt zich op het overdragen of aanleren van kennis en/of vaardigheden gericht op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt.

De volgende vaardigheden worden ontwikkeld, versterkt en uitgebouwd:

- Basisvaardigheden: o.a. lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden, spreken
- Arbeidsvaardigheden: o.a. op tijd komen, opdrachten (deels) zelfstandig uitvoeren, openstaan voor veranderingen
- Sociale vaardigheden: o.a. gezonde voeding, er verzorgd uitzien, sociale omgangsnormen, acceptatie van anderen met hun tekortkomingen, emotie-regulatie

Het omgaan met eigen beperking en acceptatie is hierbij belangrijk.

De vaardigheden worden ontwikkeld in een veilige omgeving. Er is veel herhaling nodig om de vaardigheden in te slijpen. Om door te groeien en te ontwikkelen is het belangrijk dat de vaardigheden buiten deze veilige omgeving toegepast kunnen worden, dit kan alleen als de geleerde vaardigheden ingeslepen zijn.

Binnen de activerende groepsbegeleiding kan er sprake zijn van activiteiten in groepsverband en één op één contact met de cliënt. Dit alles met het doel om de cliënt een stapje te laten maken. Tijdens de groepsbegeleiding wordt met en van elkaar geleerd. De één op één contacten richten zich op wat een cliënt persoonlijk nodig heeft. Dit wordt tijdens de groepsbegeleiding afwisselend van elkaar geboden.

Er wordt gewerkt aan doorgroei naar een opleiding, vrijwilligerswerk, beschut werk of werk (eventueel met een BAB-indicatie). Er vindt samenwerking plaats met andere (toekomstige) betrokkenen zoals (gebiedsteam)medewerkers Wmo en participatie, onderwijsinstellingen, bedrijven, welzijnsorganisatie en andere partijen om door/uit te stromen. De talenten worden benut ten behoeve van de maatschappij. De cliënt is intrinsiek gemotiveerd om te leren en (door) te ontwikkelen.

Methodisch handelen is een voorwaarde.

Deze ondersteuningsvorm kan voor maximaal twee (2) jaar worden ingezet.

De richtlijn voor de groepsgrootte is 6 personen per begeleider.

## 1.9 Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf is bedoeld voor de cliënten met gedragsproblemen waarvoor regelmatig aansturing en kortstondig toezicht op (on)planbare momenten nodig is. Deze cliënt heeft vaak een mantelzorg in de thuissituatie. Kortdurend verblijf wordt vaak ingezet ter ontlasting van mantelzorgers of ter preventie van (permanente of verdere) terugval of verslechtering of juist om een situatie te stabiliseren. Los van het preventieve karakter of de stabilisering van de cliënt, is het de bedoeling dat de mantelzorg even rust en vrij kan nemen om overbelasting te voorkomen. Kortdurend verblijf kan ook ingezet worden als tijdelijke (ziekenhuis)opname van de mantelzorg zelf nodig is of de mantelzorg tijdelijk niet de mantelzorg voor de cliënt kan bieden.

Kortdurend verblijf wordt als volgt ingezet:

- De cliënt met zijn beperkingen gaat naar een verzorgde kamer met douche/toilet en maaltijdverzorging. De cliënt krijgt lichte begeleiding van een vrijwilliger en/of professional. Er is geen geneeskundige zorg nodig. Dit noemen we "kortdurend verblijf".

Noot: Het kan zijn dat de inwoner met zijn beperkingen thuis ondersteuning krijgt van een vrijwilliger en/of professional. Dit is wel onderdeel van de respijtzorg, maar is niet het kortdurend verblijf dat wordt ingekocht in deze procedure.

Indien een cliënt permanent toezicht en/of ondersteuning in de nabijheid nodig heeft, zal onderzoek nodig zijn om te beoordelen of Wlz of Beschermd Wonen aan de orde is.

Als er behoefte is aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop, dan valt dit onder de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw).

Mantelzorgondersteuning is een speerpunt van de gemeente. Om de mantelzorger te ondersteunen zijn verschillende mogelijkheden. Zie hiervoor het mantelzorgbeleid van de gemeente.

Bij alle ondersteuningsvormen met uitzondering van 'ondersteuning bij het voeren van een huishouden' wordt van de medewerkers verwacht dat, indien nodig, lichte ondersteuning wordt gegeven bij het laten uitvoeren van de ADL-verrichtingen. Ondersteunen bij het aan- en uitkleden, bewegen, lopen, gaan zitten en weer opstaan, toiletbezoek, eten/drinken, medicijnen verstrekken, ontspanning, sociaal contact en aansporing om onder de douche te gaan (lichamelijke hygiëne). In de praktijk zal dit vooral bij dagbesteding/ groepsbegeleiding voorkomen. Deze lichte ondersteuning is aan de orde als er geen behoefte is aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop. Indien dit wel zo is dan valt dit onder de Zvw of Wlz. Medicatie mag alleen verstrekt worden door een medewerker die hiertoe bekwaam en bevoegd is.

## **2. Basiseisen kwaliteit aanbieder**

Om goed uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst wordt van aanbieder vereist dat deze (naast hetgeen reeds is aangegeven in toelatingsformulier) gedurende de looptijd van de overeenkomst aan onderstaande basiseisen kwaliteit voldoet. Ter bewijs kan de gemeente de aanbieder te allen tijde verzoeken haar bewijsmiddelen te doen toekomen, waaruit opgemaakt kan worden dat zij hier inderdaad aan voldoet.

- 2.1 Aanbieder is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk en neemt te allen tijde de volledige verantwoordelijk en aansprakelijkheid op zich voor een optimale uitvoering van de ondersteuning en dienstverlening aan cliënten inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen met hem is overeengekomen.
- 2.2 Aanbieder doet dat op professionele wijze met inzet van voldoende ter zake deskundige en gekwalificeerde medewerkers/zorgverleners om de ondersteuning te bieden die de cliënt nodig heeft. Aanbieder komt gemaakte afspraken met cliënt en de gemeente na en communiceert hier actief over met cliënt en de gemeente. Aanbieder geeft voorrang aan de belangen van cliënt en de gemeente en bejegent deze respectvol. Cliënt staat centraal maar gemeente is expliciet opdrachtgever en bij gemeente moet verantwoording worden afgelegd.
- 2.3 Aanbieder voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor haar geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving en de vigerende landelijke kwaliteitseisen/kwaliteitsstandaarden waaronder niet limitatief de Wmo 2015 en de daaruit voortvloeiende beleidsregels, de AVG, de Wet Arbeidsomstandigheden, de Mededingingswet, de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT), het Burgerlijk Wetboek en Mededingingswet, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de daarin benoemde en van toepassing zijnde veldnormen.

- 2.4 Aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van kwaliteit op basis van één van de in het toelatingsformulier aangegeven kwaliteitssystemen of een door de gemeente toegestaan vergelijkbaar eigen kwaliteitssysteem. Het kwaliteitssysteem van aanbieder moet na ingangsdatum van de overeenkomst minimaal één keer in de drie (3) kalenderjaren getoetst worden door middel van een externe audit door een onafhankelijke organisatie die gespecialiseerd is in het toetsen van kwaliteitssystemen in de zorg en hiervoor bevoegd of indien van toepassing (RVA) geaccrediteerd is. De in te zetten externe auditor heeft, indien niet RVA geaccrediteerd, hiertoe minimaal de opleiding tot lead auditor afgerond en heeft hiervoor een certificaat of diploma ontvangen. Onder onafhankelijk verstaan wij in dit verband een organisatie die niet betrokken is (geweest) bij het opzetten van het kwaliteitssysteem en/of bij werkzaamheden die onderdeel zijn van het kwaliteitssysteem.
- 2.5 Aanbieder voert zijn werkzaamheden uit op basis van de dienstverleningsopdracht als verstrekt door de het gebiedsteam.
- 2.6 Aanbieder is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van de vereiste verantwoorde dienstverlening.
- 2.7 Aanbieder communiceert actief met de gemeente (waaronder het gemeentelijke gebiedsteam), heeft voldoende kennis van de Sociale Kaart, is continue op de hoogte van de beschikbare informele zorg en algemene voorzieningen en informeert de gemeente hierover ten aanzien van mutaties.
- 2.8 Aanbieder is er verantwoordelijk voor dat de door haar te verstrekken maatwerkvoorziening van goede kwaliteit is. Dat betekent dat deze:
- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt gerealiseerd en in de zin van een optimale inzet van mensen en middelen wordt verleend;
  - b) beantwoordt aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
  - c) is afgestemd op de reële behoefte en welbevinden van cliënt en op andere vormen van zorg, ondersteuning of begeleiding die de cliënt of diens gezin ontvangt;
  - d) is verstrekt in overeenstemming met de op aanbieder rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
  - e) is verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
- De ondersteuning is bovendien proportioneel zodat onder- en overgebruik van zorg wordt vermeden.
- 2.9 Aanbieder verplicht zich tot het meedenken over innovaties en optimalisaties.
- 2.10 Aanbieder beschikt naast hetgeen reeds is bepaald in deze overeenkomst over een vastgelegd privacy beleid en houdt zich in deze bij de uitvoering van deze overeenkomst aan al hetgeen is opgenomen in de AVG.
- 2.11 Aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder of haar medewerkers jegens een cliënt.
- 2.12 Aanbieder bewaakt resultaten aan de hand van de in het zorgplan/ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten.
- 2.13 Het is aanbieder niet toegestaan om de door gemeente betaalde all-in tarieven zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht in te zetten voor financiering van andere zaken dan staan omschreven in de dienstverleningsopdracht. Hieronder vallen, niet limitatief, ook algemene dag ondersteuning, algemene voorzieningen en collectieve voorzieningen. Wel is het aanbieder toegestaan eventuele winst of marge te investeren in innovaties of algemene voorzieningen.

### **3. Basiseisen te stellen aan aanbieder ten aanzien van inzet en arbeidsomstandigheden**

- 3.1 Aanbieder is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers is aanbieder hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van aanbieder.
- 3.2 Aanbieder draagt zorg voor een adequaat toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.
- 3.3 Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.
- 3.4 Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert aanbieder bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.
- 3.5 Aanbieder zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen en deskundigheidsbevordering voor de door haar in te zetten medewerkers en vrijwilligers (zelfstandig opererende zorgverleners dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun deskundigheidsbevordering).
- 3.6 Aanbieder draagt zorg dat zijn medewerkers en vrijwilligers, die beroepsmatig direct met cliënt in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Aanbieder dient hiertoe voor deze medewerkers een VOG te kunnen overleggen welke op moment van indiensttreding van de medewerker niet ouder is dan drie (3) maanden. Aanbieder staat hiervoor garant. Aanbieder overlegt op eerste verzoek van gemeente eventuele VOG-verklaringen.
- 3.7 Alle medewerkers die bij de cliënt thuishouden legitimeren zich (legitimering met een werknemerspas van aanbieder is toegestaan) en tonen aan dat ze voor aanbieder werken.
- 3.8 Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling als vertaald in de (Friese) Meldcode en heeft hiervoor de medewerkers geschoold.
- 3.9 Aanbieder signaleert eventuele overbelasting van aanwezige mantelzorgers/vrijwilligers en/of sociaal netwerk en rapporteert dit aan gemeente.
- 3.10 Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en deze signalen onverwijld doorgeleiden naar de gemeente of door de gemeente aan te wijzen derde(n) en in overleg met de gemeente worden omgezet in concrete acties door aanbieder dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp en zorg.
- 3.11 Aanbieder draagt er zorg voor dat de aangeboden ondersteuning en dienstverlening die wordt aangeboden (door medewerker en in te schakelen derden) voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen en de eisen en voorwaarden als benoemd in deze overeenkomst inclusief annexen.
- 3.12 Aanbieder draagt er zorg voor dat in het geval van vervoer van cliënten er een ongevallen- en inzittendenverzekering is afgesloten.

#### **4. Basiseisen te stellen aan medewerkers van aanbieder**

- 4.1 Medewerkers als zorgverlener in te zetten bij de cliënt zijn ter zake deskundige, vakbekwame cliëntgerichte professionals. Dat wil zeggen dat deze medewerkers:
  - a) werken vanuit een gevoel en interesse voor het wel en wee van de cliënt;
  - b) adequaat kunnen omgaan met de gezondheidsrisico's van cliënt, op een manier die recht doet aan het eigen leven van de cliënt, de algemene dagelijkse levensbehoeften van de cliënt en de mogelijkheden die cliënt heeft binnen zijn/haar eigen regie;



- c) vraaggericht werken, maar ook proactief acteren bij minder mondige cliënten of bij cliënten die hun eigen situatie slecht overzien;
  - d) beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbare benodigde competenties van het niveau dat behoort bij de betreffende ondersteuningsvorm;
  - e) waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
  - f) geïnstrueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten;
  - g) sociaal vaardig zijn;
  - h) respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
  - i) de Nederlandse taal actief en passief beheersen;
  - j) weten waar hun bevoegdheid ligt en zich hier aan houden;
  - k) bekend zijn met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo.
- 4.2 Medewerkers voeren de ondersteuning uit naar beste weten en geven daarbij met inachtnaam van de dienstverleningsopdracht van gemeente voorrang aan de belangen van de cliënt. Medewerkers komen gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceren hier actief met de cliënt over.
- 4.3 Medewerkers werken vakkundig, zelfstandig, methodisch en resultaatgericht volgens het zorgplan/ondersteuningsplan. Hieronder wordt verstaan dat ze:
- a. richtlijnen/protocollen toepassen, die gebaseerd zijn op actuele kennis volgens professionele, geautoriseerde, algemeen aanvaarde standaarden;
  - b. binnen de grenzen van hun bekwaamheid en bevoegdheid blijven en verwijzen zo nodig door naar andere disciplines;
  - c. adequaat samen werken met collega's, andere disciplines, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit in ondersteuning gewaarborgd is;
  - d. met familie/verwanten overleggen als de cliënt dat wil of als de cliënt minder goed in staat is de eigen situatie te overzien.
- 4.4 Medewerkers zijn betrouwbaar in hun vakgebied. Hieronder wordt verstaan dat ze:
- a. in staat zijn een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen;
  - b. zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden houden;
  - c. vertrouwelijk omgaan met privégegevens van de cliënt;
  - d. zorgvuldig omgaan met eigendommen van de cliënt.
- 4.5 Medewerkers signaleren tekorten of niet passende ondersteuning. Hieronder wordt verstaan dat ze:
- a. signaleren als de ondersteuning niet meer passend is;
  - b. overleg voeren over niet passende zorg met bij de cliënt betrokken zorgverleners, het gebiedsteam en de eigen leidinggevende;
  - c. als het nodig of wenselijk is, afspraken maken met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) over aanpassingen en verbeteringen die passen binnen het zorgplan/ondersteuningsplan;
  - d. als het nodig is, de cliënt helpen bij het aanvragen van een herindicatie;
  - e. signalen en eventuele afspraken over aanpassingen en verbeteringen vastleggen in het zorgplan/ondersteuningsplan.
- 4.6 Medewerkers dragen zorg voor een verantwoorde ondersteuning. Hieronder wordt o.a. verstaan dat ze:
- a. ondersteuning bieden die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht is;
  - b. de ondersteuning afstemmen op de door de gemeente verstrekte dienstverleningsopdracht en de reële behoefte van de cliënt.
- 4.7 Medewerkers/vrijwilligers of door aanbieder in te zetten derden die het vervoer voor cliënten uitvoeren:
- a. zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;
  - b. hebben affiniteit met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;

- c. hebben (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgen er voor dat deze veilig worden vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;
- d. zorgen ervoor dat de inwoner veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;
- e. zijn bekend met het omgaan met hulpmiddelen zoals het vastzetten van een rolstoel.

## **5. Basiseisen vrijwilligers**

- 5.1 Vrijwilligers worden door aanbieder ingezet voor aanvullende taken. Vrijwilliger mag incidenteel ingezet worden bij lichte vormen van ondersteuning, onder supervisie van de reguliere begeleider.
- 5.2 Vrijwilligers werkzaam bij aanbieder dragen nooit eindverantwoordelijkheid bij een opdracht.
- 5.3 Van aanbieder wordt verwacht dat zij hun vrijwilligers begeleiden (ten minste eens per jaar een evaluatiegesprek).

## **6. Wijze verstrekken van dienstverleningsopdrachten**

- 6.1 Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van de voorziening op basis van een acceptatieplicht bestaat de mogelijkheid om kennis te maken met de inwoner, gemeente en aanbieder. Daarna kan zowel inwoner als aanbieder besluiten wel of niet over te gaan tot de feitelijke uitvoering van de voorziening. Als inwoner besluit geen zorg te willen ontvangen van deze aanbieder, dan coördineert gemeente de keuze voor een andere aanbieder. Als aanbieder besluit dat niet moet worden overgegaan tot feitelijke dienstverlening, meldt deze dat gemotiveerd bij gemeente. Gemeente besluit of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de voorziening. Besluit zij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van aanbieder, coördineert gemeente de keuze van inwoner voor een andere aanbieder of neemt zij een aangepast besluit op basis van een aangepast Maatwerkplan. Besluit gemeente dat aanbieder op basis van de motivatie niet kan afzien van het leveren van de voorziening dan geldt dat aanbieder de dienstverleningsopdracht moet accepteren.
- 6.2 De aanbieder maakt binnen zes (6) weken na ontvangst van de dienstverleningsopdracht een zorgplan/ondersteuningsplan dat voor gemeente beschikbaar is op het moment dat er een evaluatie plaatsvindt.
- 6.3 Aanbieder meldt binnen vijf (5) werkdagen na plaatsvinden/constateren bijzonderheden die van invloed zijn op de zorglevering aan gemeente. Zoals het weigeren van zorg, opname in het ziekenhuis of GGZ-instelling of langdurig verblijf in het buitenland.
- 6.4 Aanbieder heeft leveringsplicht. Tijdens vakanties en ziekte van medewerkers wordt uiterlijk vanaf de zesde dag een vervanger ingezet. Tenzij er in overeenstemming met cliënt en/of gemeente een andere oplossing wordt gevonden.
- 6.5 In het geval van no show kan aanbieder maximaal 1x per periode één tijdseenheid per cliënt declareren bij de gemeente. De daaropvolgende no shows binnen dezelfde zorgperiode kunnen niet worden gedeclareerd tenzij het gebiedsteam hiervoor per e-mail expliciet toestemming heeft gegeven. Aanbieder meldt het bij het gebiedsteam indien 3x of meer dan 3x no show heeft plaatsgevonden bij de betreffende client in één (1) periode.
- 6.6 De opdrachtverstrekking aan aanbieder bevat tenminste de volgende gegevens:
  - BSN van inwoner;
  - NAW-gegevens inclusief telefoonnummer en e-mailadres;
  - doel(en) van de opdracht;
  - begin- en einddatum van de opdracht;
  - omvang van de opdracht
  - productcode

- 6.7 Indien dit naar oordeel van gemeente noodzakelijk is, kan aanbieder de verplichting worden opgelegd periodiek tussentijds een voortgangsrapportage te verstrekken. Bij het einde van de dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld.
- 6.8 De aanbieder is gehouden aan bepalingen die direct voortkomen uit de overeenkomst die mogelijk anderszins niet expliciet worden omschreven in de dienstverleningsopdracht.
- 6.9 Indien aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt aanbieder daarover in overleg met gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van aanbieder en past – indien gemeente dat nodig acht – de dienstverleningsopdracht aan.
- 6.10 Monitoring van opdracht door gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan cliëntvervalsundersoeken, et cetera).

## **7. Bijzonderheden bij het uitvoeren van dienstverleningsopdrachten**

- 7.1 Het betrekken van vrijwilligers bij de uitvoering van de opdracht moet bijdragen aan de doelen, zoals beschreven in de uitgangspuntennotitie van de OWO-gemeenten.
- 7.2 Aanbidders melden incident of geweld bij het uitvoeren van de voorziening, waarbij de (psychische) veiligheid van de cliënt en/of de professional in het geding is, bij de gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar gemeente met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld. Bij een calamiteit wordt de gemeente vanwaar de cliënt afkomstig is direct geïnformeerd.
- 7.3 Cliënt kan van aanbieder of combinatie van aanbieders wisselen. Aanbieder heeft de mogelijkheid dienstverlening aan cliënt te stoppen, mits dit wordt geaccordeerd door de gemeente.
- 7.4 Als cliënt of aanbieder niet akkoord is met opzegging geeft gemeente een voor alle partijen bindend advies.
- 7.5 In beide gevallen geldt dat cliënt of aanbieder een opzegtermijn van een kalendermaand in acht moet nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. Gemeente kan besluiten, op verzoek van cliënt of aanbieder, de genoemde opzegtermijn te verkorten.
- a. Indien aanbieder de dienstverlening aan cliënt stopt dan is aanbieder verantwoordelijk voor een zorgvuldige overdracht aan de nieuwe (vervangende) aanbieder en het doorgeven hiervan aan de gemeente.
  - b. De coördinatie bij opzegging en wisselen van aanbieder op initiatief van de cliënt ligt bij gemeente.
- 7.6 In crisissituaties waarin onmiddellijk ondersteuning noodzakelijk is, wordt binnen 24 uur gestart met de uitvoering. Deze ondersteuning kan worden ingezet:
- op verzoek van de gemeente, conform de afgegeven opdrachtverstrekking;
  - zonder opdrachtverstrekking omdat het wordt ingezet op niet-werkdagen of vrije dagen;
  - de aanbieder is verplicht om binnen 24 uur (op de eerstvolgende werkdag) hiervan melding te doen bij de gemeente.

## **8. Monitoring en doelrealisatie**

- 8.1 Aanbidders en gebiedsteam meten bij de evaluatie, mede aan de hand van het maatwerkplan en zorgplan/ondersteuningsplan, de doelrealisatie en de ervaring van cliënten die een voorziening ontvangen. Als de uitkomst(en) van de evaluatie(s) daar aanleiding toe geeft dan stelt de aanbieder op verzoek van gemeente een verbeterplan op en informeert de gemeente hierover.

8.2 Aanbieders leveren eenmaal per jaar in januari over het voorgaande jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden voorziening naar aard en oorzaak aan, voor het eerst in januari 2021.

## **9. Social Return in Friesland**

In Friesland is sinds medio 2016 de Friese eis voor Social Return van kracht. Voor deze opdracht geldt dat in ieder geval boven een opdrachtwaarde van 100.000 euro een SROI verplichting geldt van 2% van de opdrachtwaarde. Meer informatie over social return in Friesland is te vinden op:

<https://socialreturninderegio.nl/social-return/wat-we-doen/coördinatiepunt-social-return-fryslan/uniforme-eis-social-return-friese-eis>.