



**BIJLAGE 4**  
**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**“OPEN HOUSE”**  
**WMO 2015**

Gemeente Westerwolde

Nummer: Z/17/064747

## **1. Uitgangspunten**

Opdrachtgever en opdrachtnemer werken op basis van de volgende uitgangspunten

- Versterken van de positie van de cliënt, zodat het goede gesprek kan plaatsvinden.
- Centraal zetten van de vraag van de cliënt, in denken en handelen.
- Cliënten krijgen en houden de zorg die echt nodig is en waar ze niet zelf in kunnen voorzien met behulp van eigen netwerk en/of inzet van vrijwilligers.
- Daadwerkelijk aanbieden van maatwerk via een integrale ondersteuning die leefgebieden (wonen, fysieke en psychische gezondheid, sociale relaties, maatschappelijke participatie en financiën) verbindt.
- Organiseren van ondersteuning en zorg zo dicht mogelijk bij de cliënt. Dat maakt het mogelijk om maatwerk te leveren, aan te sluiten bij wat mensen wel kunnen, eigen kracht en het sociaal netwerk.
- Het versterken van zelfredzaamheid waarbij rekening wordt gehouden met verschillen en beperkingen van individuen in wat ze kunnen (realistische inschatting van het denkvermogen en het doenvermogen)
- Het bevorderen van een samenleving waarin iedereen mee kan doen en waarbij oog is voor initiatieven vanuit de samenleving die hierbij kunnen worden ingeschakeld.

Waar in deze document de term “gemeente Westerwolde” wordt gebruikt wordt hiermee bedoeld op de toekomstige gemeente Westerwolde die per 1 januari 2018 zal ontstaan uit de fusie van de gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde.

## **2 Algemene eisen**

### *2.1 Vaste contactpersoon*

Opdrachtnemer werkt voor beide gemeentelijke opdrachtgevers met één, vaste contactpersoon voor consulenten. Bij het sluiten van de overeenkomsten overlegt u de contactgegevens van deze contactpersoon, alsook de contactgegevens van een vaste vervanger. Het is niet toegestaan gebruik te maken van algemene telefoonnummers of e-mails, callcenters of vergelijkbare diensten. Opdrachtnemer is op werkdagen ten minste van 08:30 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

### *2.2 Vaste hulp / begeleider*

Opdrachtnemer werkt voor cliënten met zoveel mogelijk een vaste hulp of begeleider. Tussentijds wijzigen van hulpen is alleen toegestaan met voorafgaande toestemming van cliënt of de mantelzorger.

### *2.3 Personeel*

Opdrachtnemer hanteert voor het in te zetten personeel de toepasselijke CAO. Voor de percelen 1 (HH1) en 2 (HH2) is dit de algemeen verbindend verklaarde CAO VVT. De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP) wordt gelijkgesteld aan de inzet van Onderaannemers, als beschreven in het Aanmeldingsdocument.

Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om Cliënten begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Cliënt.

Het in te zetten personeel van opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met Cliënten aan welke hulp en/of begeleiding wordt geboden, is tenminste in het bezit van de opleiding, certificeringen, (geldige) registratie en bekwaamheid, welke wettelijk gesteld worden aan het uitvoeren van de werkzaamheden, en die aansluiten bij de specifieke kenmerken van de cliëntgroep.

Personeel en vrijwilligers van opdrachtnemer hebben respect voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. Opdrachtgever staat ervoor in dat discriminatie van cliënten niet plaatsvindt. Ook zorgt u ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt.

Personeel dat contacten heeft met de cliënt is in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij opdrachtnemer te zijn afgegeven. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de opdrachtnemer ging werken. Alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden. Deze verklaring hoeft pas te worden overgelegd wanneer opdrachtgever hier expliciet om vraagt.

#### 2.4 *Acceptatie cliënten*

Opdrachtnemer werkt voor alle cliënten die woonachtig zijn in de gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde en die door de gemeente zijn geïndiceerd. Het is niet mogelijk om binnen een perceel een beperking aan te brengen qua doelgroep of qua woonlocatie van de cliënt binnen de gemeenten. Zodra opdrachtgever een concrete opdracht verstrekt onder de overeenkomst door toezending van een schriftelijke opdracht (waaronder ook email van een consulent), start u met het leveren van hulp binnen 5 werkdagen.

#### 2.5 *Zorgbeëindiging en calamiteiten*

Het tussentijds beëindigen van de zorgverlening is slechts mogelijk op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelswijze van familie van client.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener;
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na schriftelijk aandringen of waarschuwen door de opdrachtnemer.

Opdrachtnemer kan de aangevangen zorgverlening slechts voortijdig beëindigen na voorafgaand overleg met een toestemming van opdrachtgever. Opdrachtnemer onderbouwt zijn verzoek tot beëindiging. Opdrachtgever neemt in ieder geval in overweging:

- Of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt.

- Of opdrachtnemer in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de zorgverlening te voorkomen;
- Of opdrachtnemer zorg heeft gedragen voor een andere wijze van continuering van de zorgverlening.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen zorgverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van opdrachtgever in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

Voor het melden van Calamiteiten sluit Opdrachtgever aan bij het Protocol Meldingen Calamiteiten en Geweld Groningen.

## 2.6 *Privacy reglement en klachtenregeling.*

Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en over een privacyregeling conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

## 2.7 *Informatie over de opdrachtnemer*

Informatie over de organisatie van opdrachtnemer, het ondersteuningsaanbod, klachtenreglement en privacy is openbaar en beschikbaar via website en/of foldermateriaal.

De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die Opdrachtnemer gebruikt sluiten aan bij de doelgroep. Opdrachtnemer biedt Mantelzorger(s) van de Cliënt een vast contactpersoon.

## 2.8 *Toegang*

Toegang tot de ondersteuning en begeleiding is alleen mogelijk op basis van een door een consultant van opdrachtgever afgegeven indicatie. De procedure voor de toegang verloopt conform de beschrijving op:

- [www.bellingwedde.nl/burgers-en-bedrijven/de-zorg-verandert-in-bellingwedde-doen-we-het-samen\\_41987/item/ik-heb-zorg-nodig-waar-kan-ik-terecht\\_13348.html](http://www.bellingwedde.nl/burgers-en-bedrijven/de-zorg-verandert-in-bellingwedde-doen-we-het-samen_41987/item/ik-heb-zorg-nodig-waar-kan-ik-terecht_13348.html)
- [www.vlagtwedde.nl/Regelen-en-aanvragen/Zorg-en-gezondheid](http://www.vlagtwedde.nl/Regelen-en-aanvragen/Zorg-en-gezondheid)

## 2.9 *Bedrijfsvoering en verantwoording*

Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.

Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. Deze verantwoording wordt uiterlijk 1 april in hetzelfde jaar voorzien van een verklaring door een bevoegd registeraccountant. Dit zal in beginsel plaatsvinden op basis van het "Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet 2016<sup>1</sup>"

Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever

- Een financiële productieverantwoording (namens de zorgaanbieder rechtsgeldig ondertekend en gewaarmerkt door de accountant) op totaalniveau. Dit vragen we van alle partijen die voor € 50.000 of meer hebben geleverd in de gemeente Westerwolde.

<sup>1</sup> Te vinden via:

[https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/algemeen\\_accountantsprotocol\\_financiele\\_productieverantwoording\\_wmo\\_jeugdwet\\_2016.pdf](https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/algemeen_accountantsprotocol_financiele_productieverantwoording_wmo_jeugdwet_2016.pdf)

- Een controleverklaring (ondertekende en gewaarmerkt door de accountant) bij de financiële productieverantwoording op totaalniveau. Dit vragen we van alle partijen die voor € 50.000 of meer hebben geleverd in de gemeente Westerwolde.
- Een Financiële productieverantwoording (namens de zorgaanbieder rechtsgeldig ondertekend en gewaarmerkt door de accountant) specifiek voor de gemeente Westerwolde. Dit vragen we van alle partijen die voor € 200.000 of meer hebben geleverd in de gemeente Westerwolde.
- Aan partijen die voor minder dan € 50.000 hebben geleverd in de gemeente Westerwolde, vragen we geen accountantsverklaring. In die situaties zijn de (maandelijkse) facturen leidend.

### 2.10 Berichtenverkeer

Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van VECOZO en het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK). Uitwisseling van gegevens of betaling van facturen naast VECOZO en het GGK is niet mogelijk. Opdrachtnemer is verplicht bij veranderingen in VECOZO / GGK (release, updates etc.) deze in zijn administratie toe te passen. Informatie hierover is te vinden op [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl). De opdrachtgever volgt hierbij de inspanningsgerichte variant. Declaraties vinden plaats per CAK periode van 4 weken.

### 2.11 CAK informatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage kan toesturen aan de Cliënt. Opdrachtnemer levert de benodigde gegevens aan bij het CAK, op een door het CAK aangegeven wijze, binnen de door het CAK gestelde termijnen en conform de door het CAK gestelde kwaliteitseisen.

De in onderstaande standaardtekst van het CAK vormt een integraal onderdeel van het Programma van Eisen.

#### *Gegevensuitwisseling*

De gegevensuitwisseling tussen opdrachtnemer en het CAK bestaat uit: De gegevensuitwisseling in de vorm van een bestand of handmatige aanlevering, in het primaire proces. Dit betreft de initiële aanlevering en de aanlevering van wijzigingen in de administratie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

#### *Gegevensuitwisseling primair proces*

De gegevensuitwisseling heeft als doel om voor de rechthebbenden van de Wmo 2015 een eigen bijdrage vast te stellen en daarbij te bepalen hoe hoog de eigen bijdrage is. De gegevens die uitgewisseld worden, zijn benoemd in Hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 en zijn verder gedefinieerd in de standaarden die door het CAK zijn opgesteld en beschikbaar gesteld zijn in het Extranet van het CAK. De standaarden en handleidingen zijn te vinden op: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) onder CAK zakelijk.

De bestandsuitwisseling en handmatige aanlevering vindt uitsluitend versleuteld en langs geautomatiseerde weg plaats via een beveiligde internetverbinding, via het Extranet van het CAK. Opdrachtnemer is verplicht om uiterlijk 28 dagen na afloop van de periode waarin de Ondersteuning geleverd is, de gegevens bij het CAK aan te leveren.

Van elk bestand dat wordt ingelezen wordt een uitvallijst gemaakt. Deze uitvallijst wordt door het CAK automatisch aangemaakt na het inlezen van het bestand en wordt verstuurd naar de betreffende Opdrachtnemer. Dit gebeurt uiterlijk 2 werkdagen na aanlevering van de gegevens.

Opdrachtnemer initieert de gegevensuitwisseling in het primaire proces. Het CAK geeft aan opdrachtnemer een terugkoppeling van de ontvangst en verwerking van de bestanden. Fouten in de bestanden worden door Opdrachtnemer onderzocht en indien mogelijk gecorrigeerd. De gecorrigeerde gegevens worden opnieuw via de bestandsuitwisseling aangeboden. Uitvalbestanden van het CAK worden opgepakt door de opdrachtnemer.

#### *Gegevensuitwisseling secundair proces*

Opdrachtnemer onderzoekt, ondersteund door bewijsmateriaal dat door het CAK aangeleverd wordt, het verzoek van de Cliënt en past eventueel gegevens aan in de eigen bronadministratie. Dit is het Zorg gegevens incorrect proces (ZGI). Opdrachtnemer moet binnen 20 werkdagen een reactie geven aan het CAK over de uitkomst van het onderzoek. Als opdrachtnemer dit niet binnen 20 werkdagen doet, handelt het CAK het verzoek ten gunste van de Cliënt af. Via de handmatige verwerking secundair proces koppelt opdrachtnemer het resultaat van het onderzoek terug. De aangepaste gegevens worden via de bestandsuitwisseling of handmatige opvoer primair proces bij het CAK aangeleverd.

Het ZGI werkproces is te vinden op de website: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl), onder CAK zakelijk.

#### *Gegevenskwaliteit*

Het resultaat van de aanlevering van gegevens voor de eigen bijdrage moet voldoen aan de normen juistheid, tijdigheid en volledigheid die het CAK stelt aan de gegevensleveringen, Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk. Volledigheid: Alle aan de cliënt geleverde bijdrage plichtige Ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening. Juistheid: Alle gegevens m.b.t. de bijdrage plichtige Ondersteuning om correcties en uitval te voorkomen. Tijdigheid: Aanlevering aan het CAK uiterlijk 28 dagen na afloop van de periode waarin de ondersteuning geleverd is.

Voordat de bijdrage plichtige gegevens geleverd worden aan het CAK, doet opdrachtnemer alles wat binnen zijn mogelijkheden ligt om incomplete en incorrecte data te achterhalen en te schonen.

Incorrecte gegevens worden te allen tijde aangepast en opnieuw aangeleverd met de eerst volgende periode.

Wanneer het vermoeden bestaat van grootschalige onvolkomenheden in de aanlevering van gegevens, treden de opdrachtgever, opdrachtnemer en CAK in overleg om de vervolgstappen te bespreken.

#### *2.12 Contract- en relatiebeheer*

In het kader van contract- en relatiebeheer is er regelmatig contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient bereid te zijn indien gewenst informatie over financiële gegevens, zorginzet, cliëntenaantallen, zorguitval, voortijdige beëindiging, prestaties, cliënttevredenheid en voorstellen voor innovatie aan te leveren.

Indien een toezichthouder, om wat voor reden dan ook, concludeert dat de opdrachtnemer een verbeterplan moet opstellen om volledig te voldoen aan wet- of regelgeving en/of om risico's, van welke aard of omvang dan ook, beter te beheersen, dan stuurt u een kopie van dit verbeterplan aan opdrachtgever.

### 2.13 Uitvoeringstafel

Opdrachtgever heeft het voornemen om na 1 januari 2018 een Uitvoeringstafel te starten waarin diverse malen per jaar met de deelnemende opdrachtnemers zal worden overlegd. De Uitvoeringstafel zal een afspiegeling vormen van opdrachtnemers over alle percelen en tevens een afspiegeling zijn van grote(re) en kleine(re) opdrachtnemers.

Opdrachtgever gaat er van uit dat toegelaten opdrachtnemers in principe bereid zijn om, indien zij worden uitgenodigd, deel te nemen aan de Uitvoeringstafel. Ook daarnaast staat de Opdrachtgever open voor innovatieve ideeën en voorstellen voor verbetering.

De Opdrachtgever heeft het voornemen om in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orden te stellen aan de Uitvoeringstafel:

- Ontwikkeling in de wetgeving en in het Sociaal Domein.
- De uitvoering van de percelen in algemene zin.
- De administratieve afspraken en het Werkafsprakenboek.
- De evaluatie van de toetsingskaders.
- De mogelijkheid van het starten van pilots, met als mogelijkheden:
  - Het ontwikkelen van een overgangproduct tussen HH2 en Individuele Begeleiding.
  - Het ontwikkelen van meer flexibele vormen van Kortdurend Verblijf / respijtzorg
  - Het ontwikkelen van een meer integraal aanbod op de grensvlakken tussen financieringsstromen
  - Het ontwikkelen van een meer flexibele ureninzet, mede aan de hand van de uitkomst van Pilots in andere gemeenten.
  - Het verbeteren van de aansluiting 18 min / 18 plus.
- Pilots zullen door Opdrachtgever, na bespreking aan de Uitvoeringstafel, worden uitgezet in de vorm van een mini competitie. De voorwaarden daarvoor zullen telkens tijdig bekend worden gemaakt aan alle gecontracteerde aanbieders.

### 2.14 Social Return

Opdrachtgever stelt als bijzonder uitvoeringsvoorwaarde de volgende eisen inzake Social Return:

- Opdrachtnemer verplicht zich om alle vacatures die ontstaan in het kader van het uitvoeren van de Opdracht per omgaande te melden op een nog aan te wijzen emailadres van de gemeente. Door de gemeente voor deze vacatures voorgedragen kandidaten uit de Participatiewet komen bij opdrachtnemer, indien in goed overleg tussen gemeente en opdrachtnemer wordt vastgesteld dat zij geschikt zijn, voor plaatsing in aanmerking.
- Opdrachtnemer spant zich in om 5% van het aan de opdracht verbonden personeel te laten bestaan uit kandidaten die zijn ingestroomd vanuit de Participatiewet.

### **3 Eisen aan de producten**

#### *3.1 Productbeschrijving Perceel 1: Huishoudelijke ondersteuning 1 (HH1): huishoudelijke werkzaamheden*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt heeft ondersteuning nodig bij huishoudelijke werkzaamheden omdat hij/zij dit vanwege zijn (lichamelijke) beperkingen (tijdelijk) niet meer zelf kan doen. De cliënt is in staat tot zelfregie over de planning van de activiteiten. HH1 omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een aandoening of beperking die het zelfstandig kunnen uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden beperkt. De cliënt kan voor deze werkzaamheden geen ondersteuning vinden vanuit zijn netwerk en voor deze werkzaamheden is inzet van vrijwilligers of een algemene of voorliggende voorziening niet voldoende mogelijk. HH1 is gericht op het melden van onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden (zoals bedorven eten in de koelkast; niet opengemaakte post; verwaarlozing). Opdrachtnemer bespreekt signalen met de cliënt en geeft deze door aan de eigen organisatie. De opdrachtnemer geeft de signalen door aan het Wmo taakveld bij de gemeente. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur, met een minimum omvang van 0,25 uur. Inzet van 0,25 uur vindt plaats in aansluiting op een ander prestatie, tenzij de Opdrachtnemer aangeeft hier van af te willen zien.

HH1 omvat in ieder geval de volgende huishoudelijke werkzaamheden:

- Huishoudelijk werk, zoals: stofzuigen, reinigen van badkamer en toilet, keuken, ramen lappen, kamers opruimen, stof afnemen, bedden opmaken, afhalen en verschoneren, opruimen huishoudelijk afval en planten verzorgen.
- Kleding en linnengoed wassen en strijken.
- Zorg voor voeding (voorbereiden, serveren, afwassen, opruimen, “voeren” bij de maaltijd).
- Boodschappen doen voor het dagelijks leven, indien hiervoor geen voorliggende voorziening mogelijk is.
- Actief melden van veranderingen in de gezondheid en sociale situatie en van behoefte aan meer of andere ondersteuning en dit communiceren via de contactpersoon van de aanbieder bij de gemeente.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- Geen specifieke vooropleiding. Huishoudelijke kennis en kunde inclusief materiaalkennis zijn essentieel. Beheersing van de Nederlandse taal.

#### *3.2 Productbeschrijving Perceel 2: Huishoudelijke ondersteuning 2 (HH2): huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met de organisatie van het huishouden*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt heeft ondersteuning nodig bij het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden vanwege gebrek aan eigen regie. HH2 is gericht op overname van de huishoudelijke taken, hulp bij het organiseren van het huishouden en instructie en voorlichting en ondersteuning die direct verbonden zijn met verzorgende activiteiten. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur, met een minimum omvang van 0,25 uur. Inzet van 0,25 uur



vindt plaats in aansluiting op een ander prestatie, tenzij de Opdrachtnemer aangeeft hier van af te willen zien.

HH2 omvat de activiteiten van HH1, aangevuld met activiteiten in het kader van organisatie van het huishouden:

- Opvang en/of verzorging van jonge kinderen (tot 5 jaar);
- Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- Gebruikelijke verzorging (helpen met zelfverzorging) voor inwonende kinderen (in relatie tot gebruikelijke zorg);
- Adviseren en/of verwijzen – zo mogelijk activeren;
- Actief handelen na aanleiding van signalen.
- Advies, instructie en voorlichting over huishoudelijk werk.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- Diploma helpende, kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg), OVDB-certificaat verzorgingshulp B of het diploma helpende OVDB (2 jaar) of gelijkwaardig niveau. Kennis en ervaring met huishoudelijke taken, basale kennis van ziektebeelden. Beheersing van de Nederlandse taal.

### 3.3 *Productbeschrijving Perceel 3: Begeleiding Individueel Basis*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt is beperkt in zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een psychiatrische of psychosociaal probleem of een combinatie daarvan. Het gedrag van de cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten. De cliënt groeit op in een veilige omgeving.

De cliënt wordt zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat hij in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen (leert) uit te voeren, een gestructureerd huishouden (leert) te voeren, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en maatschappelijk te participeren. De begeleiding draagt bij aan het vergroten van de draagkracht van het gezin en aan het oplossen van opvoedproblemen. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur, met een minimum omvang van 0,25 uur. Inzet van 0,25 uur vindt plaats in aansluiting op een ander prestatie, tenzij de Opdrachtnemer aangeeft hier van af te willen zien.

Om dit te realiseren wordt ambulante ondersteuning geboden bij:

- Het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (persoonlijk functioneren, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, opvoeden en opgroeien, zingeving, financiën en administratie, wonen).
- Het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de cliënt.
- Het invulling geven aan participatie in de samenleving.

Er wordt door de Opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk, zoals het gezin, de school en andere zorgverleners, om een sluitend aanbod te bieden

Vooraf wordt in het Ondersteuningsplan vastgelegd welk resultaat, op welke wijze en binnen welke termijn behaald dient te worden.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau minimaal Mbo 3 tot en met Hbo.

### 3.4 *Productbeschrijving Perceel 4: Begeleiding Individueel Speciaal*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt is beperkt of zeer beperkt in zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een psychiatrische of psychosociaal probleem of een combinatie daarvan. De cliënt heeft te maken met complexe problematiek waarvan de achterliggende oorzaak veelal bekend is. Zonder deze begeleiding kan de cliënt niet goed functioneren.

De cliënt wordt zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat hij in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen (leert) uit te voeren, een gestructureerd huishouden (leert) te voeren, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en maatschappelijk te participeren. De begeleiding draagt bij aan het vergroten van de draagkracht van het gezin en aan het oplossen van opvoedproblemen, zodat de cliënt opgroeit in een veilige omgeving. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur, met een minimum omvang van 0,25 uur. Inzet van 0,25 uur vindt plaats in aansluiting op een ander prestatie, tenzij de Opdrachtnemer aangeeft hier van af te willen zien.

Om dit te realiseren wordt ambulante ondersteuning geboden bij:

- Het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (persoonlijk functioneren, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, opvoeden en opgroeien, zingeving, financiën en administratie, wonen).
- Het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de cliënt.
- Het invulling geven aan participatie in de samenleving.

Er wordt door de Opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk, zoals het gezin, de school en andere zorgverleners, om een sluitend aanbod te bieden

Vooraf wordt in het Ondersteuningsplan vastgelegd welk resultaat, op welke wijze en binnen welke termijn behaald dient te worden.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau met een opleidingsniveau minimaal Hbo.

### 3.5 *Productbeschrijving perceel 5: Begeleiding Individueel Complex*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt wordt motiverend, adviserend en instruerend ondersteund met het doel dat hij in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen (leert) uit te voeren, een gestructureerd huishouden (leert) te voeren, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en maatschappelijk te participeren. De begeleiding draagt bij aan het vergroten van de draagkracht van het gezin en aan het oplossen van opvoedproblemen, zodat de cliënt opgroeit in een veilige omgeving. Het product wordt alleen ingezet indien de Opdrachtgever vaststelt dat het product Begeleiding Individueel Speciaal onvoldoende mogelijkheden biedt om de cliënt te begeleiden. De

inzet is in principe tijdelijk, gericht op een afschaling naar perceel indien mogelijk dan wel een opschaling naar zwaardere vormen van (psychiatrische) zorg indien onvermijdelijk. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur, met een minimum omvang van 0,25 uur. Inzet van 0,25 uur vindt plaats in aansluiting op een ander prestatie, tenzij de Opdrachtnemer aangeeft hier van af te willen zien.

Om dit te realiseren wordt ambulante ondersteuning geboden bij:

- Het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (persoonlijk functioneren, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, opvoeden en opgroeien, zingeving, financiën en administratie, wonen).
- Het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de cliënt.
- Het invulling geven aan participatie in de samenleving.

De cliënt is zeer beperkt in zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een psychiatrische of psychosociaal probleem, verslaving of een combinatie daarvan. De cliënt heeft te maken met zeer complexe multiproblematiek, waarvan de achterliggende oorzaak veelal onbekend is. Er is sprake van een (dreigende) crisis. Zonder deze begeleiding kan de cliënt niet goed functioneren. Er kan sprake zijn van zorgmijding.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Hbo tot en met Wo (functiemix). Het zwaartepunt ligt bij een inzet op Hbo opleidingsniveau. De inzet van een professional met Mbo opleidingsniveau vindt plaats onder supervisie van een professional met een Hbo opleidingsniveau. Aanvullend hierop dient door Opdrachtnemer specialistische kennis ingezet te kunnen worden. De supervisie voor de begeleiding vindt plaats door een gedragskundige (Wo).

Er wordt door de Opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk zoals andere zorgverleners om een sluitend aanbod te bieden, en een afbouw naar BGI Speciaal of BGI basis mogelijk te maken.

### *3.6 Productbeschrijving Perceel 6: Begeleiding Groep Basis*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt is in enige mate beperkt in zijn ontwikkeling en mate van zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een psychiatrische of psychosociaal probleem of een combinatie daarvan. Het gedrag van de cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten.

De ontwikkeling van de cliënt wordt zodanig gestimuleerd dat hij/zij zo zelfstandig mogelijk kan functioneren. De cliënt wordt hierin ondersteund door het aanbieden van een zinvolle dagbesteding, bestaande uit een gestructureerd en gevarieerd dagprogramma waarbij de cliënt gestimuleerd en begeleid wordt in zijn/haar ontwikkeling.

De dagbesteding draagt waar nodig/mogelijk bij aan:

- Bieden van structuur en veiligheid.
- Het aangaan en behouden van duurzaam sociaal contact (via ontmoeting).

- Het ontwikkelen en het behouden van (nieuwe) vaardigheden en interesses.
- De toeleiding naar vrijwillige en arbeidsmatige werkzaamheden.
- Ontlasting van verzorgers.

Er wordt door de Opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk zoals andere zorgverleners om een sluitend aanbod te bieden. Het verstrekken van een maaltijd behoort niet tot de door Opdrachtgever gestelde producteisen.

De dagbesteding wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en cliënten is: 1 professional staat tot 6 cliënten. Het is Opdrachtnemer toegestaan rekening te houden met afwezigheid van cliënten. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per dagdeel (4 uur).

De locatie waar de Begeleiding Groep Basis wordt verzorgd is gelegen binnen het grondgebied van de gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde, dan wel binnen 20 kilometer, gemeten in een rechte lijn vanaf de grens van de gemeente Bellingwedde en/of de gemeente Vlagtwedde, met uitzondering van de onderlinge grens van deze gemeenten.

Uitgangspunt is dat cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor het vervoer van en naar de locatie van de begeleiding groep, of gebruik maken van een algemene voorziening indien deze beschikbaar is. Wanneer deze oplossingen niet mogelijk zijn en er sprake is van een door de gemeente vastgestelde (medische) noodzaak kan door de gemeente het product vervoer worden ingezet.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau van minimaal Mbo 2 tot en met Hbo. Het zwaartepunt ligt bij een inzet van een professional met Mbo opleidingsniveau, die werkt onder de supervisie van een professional met Hbo opleidingsniveau.

### 3.7 *Productbeschrijving Perceel 7: Begeleiding Groep Speciaal*

Het product dient te voldoen aan de onderstaande omschrijving:

De cliënt is in hoge mate beperkt in zijn mate van zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een psychiatrische of psychosociaal probleem of een combinatie daarvan.

De ontwikkeling van de cliënt wordt zodanig gestimuleerd dat hij/zij zo zelfstandig mogelijk kan functioneren. De cliënt wordt hierin ondersteund door het aanbieden van een zinvolle dagbesteding, bestaande uit een gestructureerd en gevarieerd dagprogramma waarbij de cliënt gestimuleerd en begeleid wordt in zijn/haar ontwikkeling. In aanvulling hierop draagt de begeleiding nadrukkelijk mede bij aan het kunnen hanteren door de cliënt van de gedragsproblematiek.

De dagbesteding draagt waar nodig/mogelijk bij aan:

- Bieden van structuur en veiligheid.
- Het aangaan en behouden van duurzaam sociaal contact (via ontmoeting).
- Het ontwikkelen en het behouden van (nieuwe) vaardigheden en interesses.
- De toeleiding naar vrijwillige en arbeidsmatige werkzaamheden.
- Ontlasting van verzorgers.

Er wordt door de Opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk zoals

andere zorgverleners om een sluitend aanbod te bieden. Het verstrekken van een maaltijd behoort niet tot de door Opdrachtgever gestelde producteisen.

De dagbesteding wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en cliënten is: 1 professional staat tot 4 cliënten. Het is Opdrachtnemer toegestaan rekening te houden met afwezigheid van cliënten. Het product kan door de opdrachtgever worden ingezet per dagdeel (4 uur).

De locatie waar de Begeleiding Groep Speciaal wordt verzorgd is gelegen binnen het grondgebied van de gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde, dan wel binnen 20 kilometer, gemeten in een rechte lijn vanaf de grens van de gemeente Bellingwedde en/of de gemeente Vlagtwedde, met uitzondering van de onderlinge grens van deze gemeenten.

Uitgangspunt is dat cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor het vervoer van en naar de locatie van de begeleiding groep, of gebruik maken van een algemene voorziening indien deze beschikbaar is. Wanneer deze oplossingen niet mogelijk zijn en er sprake is van een door de gemeente vastgestelde (medische) noodzaak kan door de gemeente het product vervoer worden ingezet.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

- De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo 2 tot en met Hbo (functiemix). Het zwaartepunt ligt bij een inzet van een professional met Hbo opleidingsniveau.

#### *Productbeschrijving Perceel 8: Vervoer bij begeleiding groep*

Vergoeding van vervoer van en naar de begeleiding groep kan door de gemeente worden ingezet wanneer de cliënt niet zelf verantwoordelijk kan zijn van en naar de locatie van de begeleiding groep, geen gebruik maken van een algemene voorziening, en een door de gemeente vastgestelde (medische) noodzaak heeft voor het vervoer.

De opdrachtnemer mag zelf het vervoer verzorgen, dan wel het vervoer inkopen mits daarbij wordt gegarandeerd dat het vervoer op een verantwoorde en veilige wijze plaatsvindt en voldoet aan de landelijke normen op dit gebied<sup>2</sup>.

De opdrachtnemer bevordert, waar dit mogelijk is, de zelfredzaamheid van de cliënt op het gebied van vervoer en het gebruik van regulier vervoersmiddelen (OV / fiets), dan wel algemene voorzieningen indien deze aanwezig zijn.

#### *3.8 Productbeschrijving Perceel 9: Kortdurend Verblijf.*

De cliënt is (ernstig) beperkt in zelfredzaamheid door een lichamelijke, zintuiglijke, cognitieve of verstandelijke beperking of een combinatie daarvan. Het gedrag van de cliënt is al dan niet voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn niet altijd goed in te schatten.

Om tijdelijk de verzorger te ontlasten, wordt de cliënt in een huiselijke omgeving logeeropvang geboden, waarbij begeleiding wordt geboden en toezicht en/of zorg (24 uur per dag) noodzakelijk is. Het verblijf wordt in de regel geboden gedurende 1 tot maximaal 3 aansluitende etmalen per week. Bij uitzondering kan hiervan worden afgeweken.

Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de locatie van het kortdurend

---

<sup>2</sup> Zie onder meer: [www.allestoegankelijk.nl/nl/Wetten-en-Richtlijnen/Code-Veilig-Vervoer-Rolstoelinzittenden.html](http://www.allestoegankelijk.nl/nl/Wetten-en-Richtlijnen/Code-Veilig-Vervoer-Rolstoelinzittenden.html)

verblijf.

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van minimaal Mbo 3 tot en met Mbo 4 (functiemix), waar nodig onder de supervisie van een professional met Hbo opleidingsniveau. Waar mogelijk maakt Opdrachtnemer ook gebruik van Informele zorg.