

Programma van Eisen - Intramuraal Beschermd wonen

Aanbieders die gecontracteerd willen worden voor het leveren van Ondersteuning in het kader van Beschermd wonen moeten voldoen aan de door de Opdrachtgever gestelde eisen. Deze eisen worden benoemd in het Programma van Eisen (PvE). Het PvE omvat geschiktheidseisen en uitvoeringseisen die zijn bedoeld om de kwaliteit van zorg te waarborgen en een veilige omgeving te bieden aan Bewoners.

De geformuleerde eisen zijn gebaseerd op het Producten- en modulenboek, dat de basis vormt voor de inkoop Beschermd wonen 2026 ev.

Aanbieders die niet kunnen voldoen aan de in dit PvE gestelde eisen op de ingangsdatum van de af te sluiten overeenkomst komen niet in aanmerking voor gunning. Door ondertekening van de af te sluiten overeenkomst verklaart de Aanbieder dat hij voldoet aan alle gestelde eisen die zijn opgenomen in het PvE.

Algemene eisen	
1.	Aanbieder is in staat om per 1 januari 2026 de door hem aangeboden Dienstverlening daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de inkoopdocumenten.
2.	Aanbieder hanteert een PDCA-cyclus op bewonersniveau, teamniveau en organisatieniveau.
3.	Aanbieder beschikt over een Klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. De Klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd en goed vindbaar op de website van Aanbieder. De Klachtenregeling wordt nageleefd.
4.	Aanbieder is te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van Dienstverlening conform de gestelde eisen in deze toelatingsprocedure en Overeenkomst. Deze verantwoordelijkheid geldt onverminderd wanneer Aanbieder Onderaannemers inzet voor de daadwerkelijke uitvoering van (delen van) de Dienstverlening.
5.	Aanbieder meldt de inzet van Onderaannemers voor de uitvoering van (delen van) de Dienstverlening in het kader van Beschermd wonen bij Opdrachtgever.
6.	Aanbieder werkt mee aan het inzichtelijk maken van het beschikbare aanbod voor Bewoners en de Toegang BW. De invulling hiervan kan bestaan uit het up-to-date houden van informatie over de eigen organisatie op een digitale sociale kaart.
7.	Bewoners hebben medezeggenschap over beleid, kwaliteit en veiligheid met betrekking tot de dienstverlening door Aanbieder.
8.	Aanbieder organiseert en faciliteert een Bewoners- dan wel Bewonersraad wanneer er meer dan 10 Professionals Ondersteuning met verblijf bieden in een 24-uurssetting en/of wanneer er met 25 Professionals (ambulante) Ondersteuning wordt geboden aan Bewoners. Aanbieder conformeert zich aan de normen zoals vermeld in de Wet medezeggenschap Bewoners zorginstelling (Wcmz).
9.	Aanbieder informeert de Bewoner of diens contactpersoon voorafgaande aan de Dienstverlening over algemene zaken, Klachtenregeling, medezeggenschap en vertrouwenspersoon indien van toepassing, welke van belang zijn om de rechten van de Bewoner te garanderen en te beschermen.
10.	Aanbieder draagt zorg voor: - het toedelen van Bewoners aan Professionals waarbij rekening wordt gehouden met specifieke kennis en vaardigheden van de Professional in relatie tot de aard en zwaarte van de Ondersteuningsbehoefte en gestelde doelen; - een veilig werkklimaat waarin de Professionals kunnen werken volgens de geldende beroepsstandaard.
11.	Aanbieder heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon in het contact met SDF ten tijde van de uitvoering van de opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Aanbieder.
12.	Aanbieder stemt in met onderstaande voorwaarden die gesteld worden aan de Dienstverlening op de Friese Waddeneilanden:

	- ondanks de specifieke logistieke situatie van de eilanden, is en blijft dienstverlening beschikbaar voor Bewoners die woonachtig zijn op de eilanden - Aanbieder houdt in haar Dienstverlening daar rekening mee en gaat hier flexibel mee om. Aanbieder geeft de garantie dat Bewoners die op de Friese Waddeneilanden wonen dezelfde hoogwaardige Dienstverlening van Aanbieder ontvangen als Bewoners die op het vaste land wonen. - Aanbieder wordt gecompenseerd voor eventuele reistijd en reiskosten wanneer het noodzakelijk is dat de Ondersteuning plaatsvindt op één van de Waddeneilanden. Hiermee wordt niet bedoeld woon-werkverkeer.
13.	Aanbieder onderschrijft het uitgangspunt dat op basis van gedeeld eigenaarschap de volgende ambitie gerealiseerd wordt: Elke Friese jongvolwassene (16 - 27) heeft stabiele huisvesting, financiën en dagbesteding, waar nodig met (vervolg)hulp.
14.	Aanbieder stemt in met het voorbehoud om aanvullende afspraken te maken indien voor bepaalde diensten en/of regio's binnen Friesland geen of onvoldoende aanbod is gecontracteerd.
15.	Calamiteiten worden binnen drie werkdagen gemeld bij de Toezichthouder van de betreffende Gemeente, conform het lokaal geldende Calamiteitenprotocol.
16.	De Aanbieder hanteert een VMS (Veiligheid Management Systeem) met 6 elementen: beleid, cultuur, risicovolle processen, VIM (Veilig Incidenten Melden), continu verbeteren, het blijvend verbeteren van de veiligheid van de Bewoners.
17.	Opdrachtgever heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat zorggeld voor Beschermd wonen zo veel als mogelijk aan (de kwaliteit van Dienstverlening aan) Bewoners wordt besteed. De staatssecretaris van VWS heeft, vooruitlopend op toekomstige wetgeving, geoordeeld dat de inkoopende diensten beperkingen mogen opleggen om hoge Winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van eigenaren, bestuurders, vennoten en/of aandeelhouders te voorkomen, voortvloeiende uit Dienstverlening uit hoofde van onderhavige opdracht. In de Raamovereenkomst is nader beschreven hoe genoemde beperkingen vorm en inhoud hebben.

Wet- en regelgeving

18.	Aanbieder conformeert haar Dienstverlening aan op de op dat moment van toepassing zijnde wet- en regelgeving en gemeentelijke beleidskaders, waaronder de Verordeningen en beleidsregels Wmo, het financieel besluit Wmo en Jeugdhulp. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of gemeentelijke beleidskaders anticipeert Aanbieder daar pro actief op.
19.	Aanbieder handelt conform de in zijn branche geldende cao.
20.	De Aanbieder geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving en richtlijnen. Dit betreft in ieder geval: Wmo2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning), Wgbo (Wet geneeskundige behandelovereenkomst), Algemene Verordening Gegevensbescherming, Wet medezeggenschap bewoners zorginstellingen, Participatiewet, Meldplicht datalekken, Arbowet, Bouwbesluit, Verordeningen en nadere regels en inschrijving in het AGB-register.

Good governance

21.	Aanbieder geeft invulling en uitvoering aan 'good governance'. Dat betekent een goed bestuur en goed (intern) toezicht. De Opdracht implementeert een governance code waarbij in ieder geval rekenschap wordt gegeven aan de meest actuele Governance Code Zorg (www.governancecodezorg.nl). Aanbieder beschrijft in de Governance Code de principes en bepalingen die worden toegepast om verhoudingen tussen het bestuur, het toezichthoudende orgaan en belanghebbenden (Professionals) te reguleren.
22.	Aanbieder besteedt extra aandacht aan good governance als: - Aanbieder onderdeel is van een groep; - een substantieel deel van de Ondersteuning wordt uitgevoerd door andere rechtspersonen (onderaannemers, franchisenemers of coöperatieleden);

	- Aanbieder een statutaire bestuurder heeft; - Aanbieder de mogelijkheid heeft om Winst of vermogen uit te keren (bijvoorbeeld BV); - personen die invloed of een financieel belang hebben bij Aanbieder (denk aan leidinggevend, bestuurders en aandeelhouders) tevens mogelijk ontvanger zijn winsten of vermogen/UBO (direct of via een gelieerde rechtspersoon); - er de schijn van belangenverstrengeling bestaat; - er eerder door een gezaghebbend orgaan (bijvoorbeeld IGJ) is geoordeeld dat good governance niet op alle vlakken voldoet; - Aanbieder voldoet aan de uitgangspunten en eisen zoals gesteld in de good governance code.
23.	Aanbieder draagt er zorg voor dat alle leden van het bestuurs-, leidinggevend en toezichthoudend orgaan beschikken over een passend VOG.

Transparante, gezonde en passen financiële huishouding

24.	Aanbieder voert een gezonde financiële huishouding die past bij good governance en de maatschappelijke positie van de instelling en waarin zorggelden navolgbaar en toetsbaar zijn. Middelen worden ingezet waarvoor ze bedoeld zijn namelijk voor het bieden van BW-ondersteuning. Aanbieder volgt hierin de eisen die worden gesteld in Governance Code Zorg.
25.	Aanbieder voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de regeling bezoldigingsmaxima Wmo. Op verzoek geeft Aanbieder inzage in berekeningen. Ook Aanbieders die wettelijk niet onder de reikwijdte van de regeling vallen, handelen in lijn met de regeling. Dit betekent dat de bezoldiging van een eigenaar/ bestuurder maximaal gelijk is aan de bezoldigingsnorm geldend voor klasse II van de WNT bedraagt zelfs als de eigenaar/bestuurder zich inzet bij meerdere gelieerde eenmanszaken, maatschappen, vennootschappen onder firma's en/of commanditaire vennootschappen.

Dienstverlening

26.	Op Aanbieder rust in beginsel een acceptatieplicht, hetgeen inhoudt dat Aanbieder die producten levert aan de Bewoner waarvoor de Bewoner een Beschikking heeft, met inachtneming van artikel 1 van de Grondwet. De acceptatieplicht komt te vervallen als van de Aanbieder in redelijkheid niet kan worden gevraagd diensten te verlenen aan de betreffende Bewoner. Van de voorgenomen weigering doet de Aanbieder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, en gemotiveerd melding bij de Toegang BW. Weigering kan alleen in overeenstemming met de Toegang BW. Indien de Bewoner reeds verblijft bij Aanbieder wordt de 'Werkwijze Beëindiging Ondersteuning' gehanteerd.
27.	De Aanbieder start de verlening van de toegewezen Ondersteuning aan de Bewoner uiterlijk binnen twee weken na aanmelding door de Toegang BW, tenzij een andere termijn is overeengekomen.
28.	Dienstverlening wordt aangeboden conform de wijze zoals omschreven in het Producten- en modulenboek.
29.	Ondersteuning is gericht op herstel van het normale leven ofwel het vergroten van Zelfredzaamheid en Participatie met als uiteindelijk doel uitstroom uit Beschermd wonen; waar nodig innovatief. De Ondersteuning is integraal, ofwel gericht op alle levensgebieden waar Ondersteuning nodig is.
30.	Bewoner heeft een vast contactpersoon die namens Aanbieder samen met de Bewoner de regie houdt over het ondersteuningsproces.
31.	De Aanbieder borgt de continuering van de Ondersteuning.
32.	Aanbieder handelt steeds aantoonbaar volgens het Besluit Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Aanbieder faciliteert medewerkers om de bijbehorende training te volgen.
33.	Aanbieder werkt voor Bewoners tot en met 23 jaar aantoonbaar met de Verwijsindex Risicjongeren. Aanbieder ondertekent daarvoor of heeft ondertekend de Toetredingsovereenkomst convenant Verwijsindex Risicjongeren. Aanbieder faciliteert medewerkers om de bijbehorende training te volgen.

34.	Aanbieder werkt op eigen initiatief samen met de Toegang BW om de transformatie te bevorderen en op- en afschalen van ondersteuning mogelijk te maken. Algemeen: afschalen moet prikkel zijn.
35.	Aanbieder koppelt op eigen initiatief terug naar de Toegang BW in geval van terugval van een Bewoner.
36.	Ervaringen van Bewoners worden periodiek -jaarlijks- gemeten met een tevredenheidsonderzoek. Aandachtspunten uit dat Onderzoek worden meegenomen in verbeterplan. Dit Onderzoek is objectief en wordt zodanig ingericht dat de afhankelijkheid van de Bewoner de uitkomsten niet beïnvloedt.
37.	Minimaal 8 weken voor afloop van een indicatie of beschikking leggen Aanbieder (indien mogelijk samen met Bewoner) contact met de Toegang BW waarbij opnieuw de Ondersteuningsbehoefte in kaart wordt gebracht en passende Ondersteuning voor het vervolg wordt geborgd.
38.	Aanbieder verleent verantwoorde Dienstverlening. Hieronder wordt verstaan, van goed niveau, veilig, doeltreffend (dat wil zeggen, aansluitend op de resultaten gesteld in het Ondersteuningsplan), doelmatig, bewonersgericht en afgestemd op de reële behoefte van de Bewoner.
39.	Aanbieder draagt zorg voor een warme Overdracht indien een Bewoner elders Ondersteuning gaat ontvangen. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders: • Aanbieder werkt bereidwillig mee aan een zorgvuldige Overdracht. • de wijze van Overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Bewoner en past bij de doelen uit het Ondersteuningsplan. • Aanbieder draagt er zorg voor dat de nieuwe Partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen. • Aanbieder blijft bereikbaar voor de nieuwe Partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de Overdracht en de daarbij behorende informatie.

Begeleidingsplan	
40.	Aanbieder werkt op basis van een Ondersteuningsplan dat is opgesteld door de Toegang BW, waarbij haalbare resultaten per levensgebied worden vertaald naar doelen in een Begeleidingsplan per Bewoner. Bewoner en Aanbieder zijn het inhoudelijk eens over het Begeleidingsplan. Het Begeleidingsplan en alle afspraken daarin zijn in een voor de Bewoner begrijpelijke taal geschreven. De looptijd van het Begeleidingsplan is gelijk aan de duur van de Indicatie.
41.	In het Begeleidingsplan wordt in ieder geval vastgelegd: 1. Beschrijving van probleemstelling, behoefte, wensen, heldere en concrete doelstellingen van de Ondersteuning, de inzet door Aanbieder en de te verwachte duur van de Ondersteuning per te behalen doel; 2. Op welke wijze Aanbieder de inzet van informele ondersteuning door het netwerk van Bewoner en Vrijwilligers gaat benutten en vergroten; 3. Of en op welke wijze Aanbieder Ervaringsdeskundigen inzet; 4. Op welke wijze Aanbieder de verbinding legt met andere hulpverlening aan Bewoner; 5. Op welke dagen en op welke tijdstippen Aanbieder de Ondersteuning levert; 6. Wanneer en hoe de doelstellingen en resultaten worden geëvalueerd; 7. Het informeren van de Bewoner over het delen van het Begeleidingsplan met Opdrachtgever.
42.	Aanbieder werkt integraal. Afstemming met andere Aanbieders of samenwerkingspartners die betrokken zijn, moet in het Begeleidingsplan worden vastgelegd.
43.	De Bewoner ondertekent het Begeleidingsplan voor akkoord. Kan geen akkoord over het Begeleidingsplan worden bereikt, dan tekent Bewoner voor “gezien”.
44.	Resultaten in het Ondersteuningsplan van de Bewoner worden periodiek geëvalueerd door de Bewoner, Aanbieder en de Toegang BW en eventueel andere voor de Bewoner belangrijke betrokkenen (bv. ouder(s), mentor, mantelzorger etc). De Aanbieder stelt een evaluatie dan wel een tussentijdse voortgangsrapportage op waaruit moet blijken aan welke resultaten is gewerkt en welke stappen Bewoner heeft gezet om de Zelfredzaamheid te vergroten en om weer deel te kunnen nemen aan de samenleving. Deze deelt de Aanbieder met de Toegang BW.

	Evaluatie van het Begeleidingsplan vindt minimaal 2x per jaar plaats, waaronder in ieder geval drie maanden voor het einde van de Beschikking.
45.	Aanbieder legt het Begeleidingsplan binnen vier weken na intake van de Bewoner schriftelijk of elektronisch vast.
46.	Aanbieder zorgt ervoor dat het Begeleidingsplan raadpleegbaar is voor de Toegang BW.

Kwaliteit en medewerkers	
47.	Aanbieder levert de Ondersteuning steeds met voldoende gekwalificeerd personeel, passend bij de aard van de Ondersteuning. Personeel voldoet in ieder geval aan de voorwaarden per product, zoals vastgelegd in het producten- en modulenboek.
48.	Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor een effectieve uitvoering van de opdracht. Tevens dienen voldoende medewerkers de Friese taal ten minste passief te beheersen zodat Bewoners voldoende begrepen (verstaan) worden.
49.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid bij Bewoners en past communicatie indien nodig, aan.
50.	Opdrachtnemer heeft oog voor anderstaligen en communiceert met behulp van een adequaat hulpmiddel of zet conform ' Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg ' een tolk in.
51.	Personeel van de Aanbieder is voldoende geschoold in het omgaan met onverwachte situaties en agressie van Bewoners. Daarbij is in ieder geval aandacht voor scholing met betrekking tot het Besluit Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de Verwijsindex Risicjongeren. Aanbieder overlegt op verzoek bewijsmiddelen (certificering respectievelijk een toetredingsovereenkomst).
52.	Medewerkers van Aanbieder hebben respect voor de Bewoner ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen en laat zijn medewerkers kennis op doen om cultuursensitief te werken. Aanbieder staat ervoor in dat discriminatie van Bewoners en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
53.	De Aanbieder voert personeelsbeleid waarbij tevredenheid, deskundigheid, ontwikkeling en ziekteverzuim aan de orde komen.

Informatievoorziening	
54.	Voor het opleggen van de eigen bijdrage wordt onder andere gebruik gemaakt van digitale gegevensuitwisseling middels de landelijke berichtenstandaard iWMO en iEb. Aanbieder handelt voor het uitwisselen van gegevens conform de iWMO standaard.
55.	Aanbieder conformeert zich aan de afspraken zoals vastgelegd in het Standaard Administratieprotocol Wmo en de daarbij behorende Afsprakenkaart.
56.	AGB-code wijzigingen leiden binnen het berichtenverkeer tot het omzetten van bestaande toewijzingen naar nieuwe toewijzingen. Dit heeft een grote impact. Om de werkzaamheden die hieruit voortvloeien goed te kunnen plannen is het nodig dat Aanbieder vooraf tijdig contact opneemt met Opdrachtgever om af te stemmen. Een termijn van 8 weken is tijdig.
57.	Aanbieder werkt mee aan het meten van Resultaat en Kwaliteit door informatie aan te leveren bij de Opdrachtgever met behulp van het instrument Samenwerken aan Resultaat en Kwaliteit (SARK) waarbij mogelijk ook Bewoners steekproefsgewijs kunnen worden gesproken.
58.	Aanbieder actualiseert tweewekelijks de Beschikbaarheidswijzer Beschermd wonen om de Toegang BW inzicht te geven in (de wachttijd) van het aantal beschikbare plekken voor plaatsing van Bewoners met een BW-indicatie.
59.	Aanbieder beschrijft het ondersteuningsaanbod duidelijk op haar website.

60.	De Aanbieder meldt bij de lokale Toezichthouder wanneer bij de Aanbieder een Onderzoek is ingesteld door justitie, IGJ of inspectie SZW.
-----	--

Privacy	
61.	De rechten van de Bewoners in het kader van privacy en gegevensverwerkingen worden door Aanbieder steeds geborgd.
62.	Aanbieder zal steeds zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoer legging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich brengen.
63.	Opdrachtgever wordt in de gelegenheid gesteld om, na voorafgaand verzoek, zich op de hoogte te (laten) stellen van de door Aanbieder genomen technische en organisatorische maatregelen in het kader van privacy en gegevensverwerkingen.

Specifieke eisen - Intramuraal	
1.	Aanbieder zorgt ervoor dat een Bewoner bij de start van Intramuraal Beschermd wonen ingeschreven staat bij de woningbouwcorporatie(s) om daarmee op termijn de uitstroom naar een zelfstandige Woning te bespoedigen. Een bewijs van inschrijving dient te worden overlegd aan de Toegang BW.
2.	6 maanden voor uitstroom van een Bewoner neemt de Aanbieder contact op met de Toegang BW als uitstroom naar een zelfstandige Woning niet haalbaar lijkt te zijn.
3.	Aanbieder meldt een Bewoner aan bij het Transferpunt als 6 maanden voor afloop van de Indicatie uitstroom naar een zelfstandige Woning niet haalbaar lijkt te zijn. Aanbieder gebruikt daarvoor de door het Transferpunt beschikbaar gestelde formulieren en vult deze volledig in.
4.	De Accommodatie van de Aanbieder voldoet aan alle wettelijke ruimtelijke en veiligheidseisen voor huisvesting, milieu en hygiëne. De Accommodatie is schoon, passend en veilig. Deze moet zodanig zijn ingericht dat methodisch gewerkt kan worden aan het vergroten van zelfstandigheid. De Accommodatie beschikt over voldoende kook- en wasgelegenheden. De Accommodatie beschikt daarnaast over gemeenschappelijke ruimte(n). Bewoners beschikken over een eigen woonruimte binnen de Accommodatie. Elke woonruimte beschikt in de basis over een woon-/slaapkamer. Voorzieningen als een kleine keuken, douche en toilet zijn bij voorkeur in de woonruimte aanwezig, maar Aanbieder kan ook volstaan door deze voorzieningen aan te bieden als gedeelde voorzieningen.
5.	Ondersteuning kan enkel worden geboden op vooraf, dat wil zeggen bij inschrijving op deze inkoopprocedure, opgegeven locaties van de Aanbieder. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen enkel nieuwe locaties worden toegevoegd na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
6.	Aanbieder draagt zorg voor draagvlak in de omgeving van de Accommodatie en communiceert met de omgeving bij overlast.
7.	Het opleidingsniveau en de inzet van medewerkers is conform de daaraan gestelde eisen opgenomen in het 'Producten - en modulenboek'.
8.	In geval van Tijdelijke afwezigheid (kortdurend en met zicht op terugkeer) van de Bewoner kan voor een periode van maximaal 2 maanden per jaar worden gedeclareerd. Structurele afwezigheid of aangesloten afwezigheid van langer dan één week wordt direct dan wel zo spoedig mogelijk gemeld aan de Toegang BW. Gedurende de tijdelijke afwezigheid blijft de plek beschikbaar voor Bewoner. Zie voor nadere invulling het Administratieprotocol.