Programma van Eisen Algemeen maatschappelijk Werk (AMW), Pedagogisch Bureau (PB) en Sociale Raadslieden (SR)

Het programma van eisen is opgebouwd uit twee delen; algemene eisen en specifieke eisen per dienstverlening.

1. Algemene eisen
A. Eisen ten aanzien van de dienstverlening
B. Eisen ten aanzien van organisatie en bestuur (opdrachtnemer kan ook)
C. Eisen ten aanzien van inzichtelijkheid en transparantie

2. Specifieke eisen
D. Eisen specifiek ten aanzien van Algemeen Maatschappelijk Werk
E. Eisen specifiek ten aanzien van Pedagogisch Bureau
F. Eisen specifiek ten aanzien van Sociale Raadslieden

DEEL 1 ALGEMENE EISEN

A. Eisen ten aanzien van dienstverlening

1. Professionals zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig;

2. Professionals beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 3 jaar;

3. Professionals beschikken over de juiste registraties en kwalificaties voor het uitoefenen van hun functie;

4. Professionals werken conform de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;

5. Professionals melden Indien noodzakelijk onveilige situaties, waarbij gebruik wordt gemaakt van de verwijsindex;

6. Professionals werken systeemgericht en zijn in staat om ondersteuningsvragen van inwoners vanuit een breed perspectief te bekijken en in samenhang met zijn sociaal/professioneel netwerk;

7. De intake vindt maximaal 5 werkdagen na aanmelding plaats en de start van de ondersteuning vind binnen een 10 werkdagen plaats na intake;

8. Diensten zijn voor inwoners op vaste momenten in de week beschikbaar en inwoners wordt op deze vaste momenten de mogelijkheid geboden om zonder afspraak de hulpvraag te stellen;

9. Professionals handelen in lijn met het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten, zoals te vinden op de website van de betreffende gemeente;

10. Professionals werken volgens geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, (CBO)richtlijnen, best practice, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in

zijn werkwijze. Opdrachtnemer zorgt voor kwalitatief goede, gevalideerde en zo mogelijk wetenschappelijk onderbouwde interventiemethoden;

11. De professionals verplichten zich dat bij aanvang van de ondersteuning aan de inwoner in ieder geval de volgende informatie ter beschikking wordt gesteld:

- de wijze van uitvoering van de ondersteuning
- klachtenprocedure
- privacyreglement
- contactgegevens
- openingstijden / algemene bereikbaarheid

12. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie;

13. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening;

14. De ondersteuning van de professional leidt tot afname van de problematiek, een toename van de zelfredzaamheid, het versterken van het sociale netwerk en toename van de participatie van de inwoner;

15. Professionals ondersteunen de inwoner bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners;

16. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de inwoner en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen;

17. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit;

18. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek;

B. Eisen ten aanzien van organisatie en bestuur

1. De organisatie beschikt minimaal over een ISO 9001 2015 en/of NEN en/of HKZ Algemeen Maatschappelijk Werk certificering;

2. De Bestuurders en het Management van de organisatie beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 3 jaar;

3. De organisatie is per 1 januari 2024 in staat de gevraagde diensten lokaal binnen de gemeente De Ronde Venen aan inwoners te leveren en draagt zorg voor haar eigen lokale huisvesting en financiert deze zelf;

3. De Organisatie verplicht zich tot het afsluiten van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor personen-, letsel- en werknemersschade, met een minimumdekking van € 2.500.000 per aanspraak en € 5.000.000 per verzekeringsjaar;

4. De organisatie verplicht zich om Opdrachtgever onherroepelijk te vrijwaren, zowel in als buiten recht, voor directe en indirecte schade toegebracht aan Opdrachtgever of derden ontstaan bij de uitvoering van de Opdracht (zoals omschreven in deze overeenkomst) door Opdrachtnemer;

5. De organisatie hanteert een behoorlijke en transparante klachtenregeling. In de klachtenregeling is opgenomen dat klachten binnen minimaal 10 (tien) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling zijn genomen en afgehandeld binnen de termijn die de organisatie in zijn klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen 6 (zes) weken. Klachten die niet binnen 15 (vijftien) werkdagen zijn opgelost na in behandeling te zijn genomen, dient de organisatie na het verstrijken van die periode onmiddellijk te melden aan de contactpersoon van Gemeente. De organisatie voert aantoonbaar actief beleid om het aantal klachten te reduceren;

6. De organisatie garandeert dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor hij opdracht heeft gekregen en die daadwerkelijk zijn uitgevoerd;

7. De organisatie communiceert over haar dienstverlening, in afstemming met Opdrachtgever, en haar professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar;

8. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening aan inwoners;

9. De organisatie maakt periodiek een analyse van maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en ontwikkelingen in haar werkgebied. Zij stelt vast wie belanghebbenden bij de dienstverlening zijn, welke betrokkenheid zij hebben en wat hun eisen en wensen zijn. En zij voert periodiek een risico- en kansen inventarisatie uit met input van de professionals;

10. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat;

11. De organisatie maakt met haar opdrachtgever heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan;

12. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden;

13. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf;

14. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP’ers) en voert dit uit;

15. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang;

16. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers;

17. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires;

18. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties;

19. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant/ cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV;

20. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar;

21. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen;

22. Bij organisatieveranderingen, bijv. reorganisaties, spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden;

23. De Organisatie verplicht zich bij aanvaarding van de opdracht zich te houden aan de uitvoeringsregels Social Return On Investment gemeente De Ronde Venen 2016". Artikel 12. https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR401810;

24. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen;

C. Eisen ten aanzien van inzichtelijkheid en transparantie

1.Opdrachtnemer registreert de wachttijd en doorlooptijden van inwoners op ondersteuning en stelt desgevraagd beschikbaar aan Opdrachtgever. Onder wachttijd verstaan wij hier de tijd tussen de (aan)melding en de start van de zorg;

2..Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken en draagt zorg voor aan het inzichtelijk maken van behaalde resultaten. Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en tijdige bewijsvoering van

door opdrachtnemer behaalde resultaten en past deze op verzoek van Opdrachtgever aan. Opdrachtnemer archiveert voornoemde bewijsvoering en houdt deze inzichtelijk voor gemeente;

3. Opdrachtnemer verplicht zich tot het monitoren van de ingezette werkzaamheden van de verschillende onderdelen van de opdrachten en legt ieder kwartaal verantwoording af op doelstellingen en resultaten;

Verwacht wordt dat in ieder geval onderstaande indicatoren worden gemonitord:

- Aantal gestarte trajecten + inzicht vraagstuk inwoner (betreffende leefdomein) zowel bij start traject als gedurende het traject.
- Aantal afgeronde trajecten
- Duur van trajecten (aanmelddatum, startdatum en sluiten traject) + aantal contactmomenten met inwoner
- Aantal keer doorverwezen en waarheen en na hoelang
- Aantal keer informele ondersteuning ingezet (ondersteuning aan inwoners die niet wordt gegeven in het kader van een beroep), gelijktijdig of na traject
- Verdeling van eenvoudig(kort lopende) en gecompliceerde (procesmatige)vraagstukken.
- Waar komen de aanmeldingen vandaan. Hoe komen de aanvragen binnen (inloop)spreekuur/telefonisch/online voor zowel procesmatige ondersteuning als korte contacten?
- Gemeten tevredenheid ondersteuning (jaarlijks)

DEEL 2 SPECIFIEKE EISEN

D. Specifieke eisen Algemeen Maatschappelijk Werk

1. Maatschappelijk werkers zijn in staat om te signaleren wanneer kortdurende ondersteuning (bijv. 5 gesprekken) passender is dan doorlopende ondersteuning en zij zijn in staat om dit (zo licht mogelijk) te organiseren;

2. Maatschappelijk werkers zijn in het contact met inwoners alert op het signaleren van sluimerende vragen en/of problemen, zoals laaggeletterdheid, basisvaardigheden, digitale vaardigheden, overbelasting mantelzorgers en andere actuele thema's, en handelen hiernaar in de vorm van een warme overdracht naar voorliggende organisaties;

3. Maatschappelijk werkers zijn onderdeel van de sociale infrastructuur De Ronde Venen en werken daarin actief samen met partners, zowel formeel als informeel. Daarnaast zijn zij goed vindbaar voor inwoners en professionals;

4. Wanneer er meerdere vragen/signalen vanuit inwoners over een bepaald onderwerp zijn, wordt gekeken of er collectief aanbod ontwikkeld en uitgevoerd kan worden;

E. Specifieke eisen Pedagogisch Bureau

1. Ouders worden intensief betrokken bij de ondersteuning van kinderen; ondersteuning is gericht op het versterken van de eigen kracht en het eigen netwerk van het gezin;

2. Professionals zijn onderdeel van de sociale infrastructuur van De Ronde Venen en zijn goed vindbaar voor inwoners en professionals. Daarnaast geven zij proactief voorlichting aan zowel inwoners als professionals;

3. Professionals hebben zicht op de ondersteuningsvragen in de gemeente (signalering) en organiseren waar mogelijk met partners, collectief aanbod;

4. Professionals bieden ondersteuning en/of hulpverlening op de leefgebieden met extra aandacht voor echtscheidingsproblematiek, relatieproblemen, opvoedvraagstukken en preventie huiselijk geweld en kindermishandeling;

F. Specifieke eisen Sociale Raadslieden

1. Inwoners informeren over hun rechten en plichten met betrekking tot de voor hen geldende wet- en regelgeving. Bestaand informatiemateriaal wordt begrijpelijk en toegankelijk gemaakt voor alle doelgroepen;

2. Inwoners helpen optimaal gebruik te maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben (voor jezelf zorgen);

3. Professionals bevorderen de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen, in de omgang met uiteenlopende instanties en de door deze instanties verstrekte specifieke informatie;

4. Professionals signaleren knelpunten en eventuele onrechtvaardigheden met betrekking tot specifieke weten regelgeving, respectievelijk de uitvoering ervan;

5. Professionals wijzen instanties op de bevordering van de toegankelijkheid en servicegericht werken;

6. Professionals wijzen inwoners op de eigen verantwoordelijkheid bij gebruikmaking van regelingen en voorzieningen;

7. Professionals verwijzen en of leiden inwoneractief naar andere instanties in het kader van ketensamenwerking en integrale hulpverlening.

8. Het initiëren van, participeren in, aansturen en/of adviseren van overleg met instanties en hulpverleners in het geval van belangrijke wijzigingen en/of ontwikkelingen betreffende relevante wet- en regelgeving.

9. Professionals geven waar nodig training aan andere instanties en hulpverleners inhoudelijk en procedureel op het gebied van relevante wet- en regelgeving.