



## Bijlage 2AD Programma van eisen

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>In deze bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Middels het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen.</b></p> <p><b>De inschrijver dient bij uitvoering van de opdracht te voldoen aan elk van de gestelde eisen. Als bij beoordeling van de inschrijvingen blijkt dat dit niet het geval is, zal de inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende inschrijver niet voor gunning in aanmerking.</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Algemeen procedureel en voorwaarden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van dit aanbestedingsdocument, met bijbehorende bijlagen, tekeningen, overige technische aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen en met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.                                                                                                               |
| <b>2.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Als er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van de opdracht, zal voor de beantwoording van het betreffende meningsverschil gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtbrief/overeenkomst;</li> <li>• De nota('s) van inlichtingen;</li> <li>• Het aanbestedingsdocument;</li> <li>• De ingediende inschrijving van de ON.</li> </ul> |
| <b>3.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Op de opdracht zijn de "Algemene inkoopvoorwaarden voor levering en diensten Gemeente Ede - VNG-model" van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dienstverlening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>4.</b>              | Inschrijver dient de dienstverlening zo af te stemmen dat overlast in en rond de woning wordt voorkomen, de onderlinge relatie tussen bewoners en het samenleven op een adres wordt bevorderd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5.</b>              | Inschrijver biedt face-to-face begeleiding op locatie. Als dit in voorkomende gevallen niet mogelijk is, wordt er in telefonisch contact ondersteuning geboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.</b>              | Inschrijver is aanwezig bij het tweewekelijks huisvestingsoverleg op maandagochtend. Bij dat overleg licht inschrijver toe welke bevindingen hij in zijn rapportage (zie 36) heeft opgenomen en welke vervolgacties zijn of worden ingezet. Hiermee worden ontwikkelingen en voortgang op een adres inzichtelijk gemaakt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.</b>              | Inschrijver voert in het huisvestingsoverleg en daarbuiten, gesprekken over de geconstateerde situatie op de woonadressen met de volgende ketenpartners: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers van wooncorporatie Woonstede;</li> <li>• medewerkers van Vluchtelingenwerk;</li> <li>• medewerkers van de door Nidos ingehuurd contractpartij die de begeleiding van jonge alleengaande statushouders tot 18-jarige leeftijd begeleidt;</li> <li>• medewerkers van afdeling schulddienstverlening;</li> <li>• medewerkers van het Wmo-loket;</li> <li>• procesregisseurs van de gemeente Ede;</li> <li>• de beleidsmedewerker inburgering van de gemeente Ede</li> </ul> |
| <b>8.</b>              | Inschrijver heeft kennis van de volgende regelingen dan wel wet- en regelgeving: Gezondheidszorg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale kaart Ede;</li> <li>• Geestelijke gezondheidszorg (GGZ);</li> <li>• Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo).</li> </ul> <p>Inburgering en integratie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet inburgering (Wi2013 en Wi2021);</li> <li>• Participatiewet;</li> <li>• Kennis van de keten en ketenpartners in het sociaal domein in Ede</li> </ul>                                                                                                                    |
| <b>9.</b>  | Inschrijver is in staat om te signaleren of er sprake is van in de persoon gelegen problematiek, de aanwezigheid van trauma of verstandelijke problematiek. In dat geval wordt de begeleiding hierop aangepast en wordt t.b.v. het tot stand brengen van specifieke ondersteuning, contact opgenomen met zorgverleners, deskundigen en/of het Wmo-loket.                                                                                                                                                                       |
| <b>10.</b> | Inschrijver is bekend met de werkwijze van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisartsen;</li> <li>• Het Sociaal team in Ede;</li> <li>• Het interventieteam in Ede;</li> <li>• Het Wmo-loket in Ede;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>11.</b> | Inschrijver kent de bepalingen van de wetten inburgering en kan hierdoor de cliënten wijzen op hun verplichtingen, signaleren wanneer het handelen van de cliënt in strijd is met de wetten inburgering of de Participatiewet en de cliënt verwijzen of ondersteunen naar de procesregisseurs van de gemeente Ede.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>12.</b> | Inschrijver houdt rekening met niveauverschillen in de doelgroep, individuele behoeften en leerbaarheid. Inschrijver zorgt gedurende het hele traject voor maatwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>13.</b> | Door medewerkers in te zetten die de talen beheersen waarmee cliënten in voor hun begrijpelijke taal worden aangesproken, vergroot inschrijver de effectiviteit van de begeleiding.<br>Gelet op de huidige vluchtelingenstroom vinden wij belangrijk dat inschrijver medewerkers inzet met kennis van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nederlandse taal;</li> <li>• Engelse taal;</li> <li>• Arabisch.</li> </ul> Het ook in kunnen zetten van medewerkers die Tigrinya beheersen heeft meerwaarde in de beoordeling. |
| <b>14.</b> | Wanneer cliënten een andere taal (zoals Tigrinya) spreken dan hierboven aangegeven, dient u te beschikken over tolkdiensten, dan wel medewerkers die de taal spreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>15.</b> | De medewerkers die inschrijver inzet, werken cultuursensitief en zijn bekend met culturen, gewoonten en gebruiken van de landen van waaruit mensen vluchten. Zij zijn minimaal bekend met de situatie in Eritrea, Syrië en Turkije. Deze kennis wordt ingezet om de afstand tot de Nederlandse cultuur te begrijpen en waar nodig gedrag van cliënten op bij te sturen.                                                                                                                                                        |
| <b>16.</b> | Inschrijver stelt duidelijke grenzen aan het gedrag van cliënten. Inschrijver spreekt cliënten hier ook op aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>17.</b> | Inschrijver staat stevig in zijn schoenen en durft moeilijke keuzes te maken, ook als dit de relatie met cliënten onder druk zet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>18.</b> | Inschrijver ondersteunt de cliënten bij het opstellen van schoonmaakrooster t.b.v. de gezamenlijke leefruimten. Hij spreekt cliënten ook aan wanneer ze gemaakte afspraken niet nakomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Personele Inzet</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>19.</b>             | Inschrijver zorgt dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. Hiernaast draagt inschrijver er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>20.</b> | Inschrijver is geëquipeerd om de problematiek in en rond de woning te analyseren en in goede banen te leiden.                                                                                                                                                                         |
| <b>21.</b> | Inschrijver zet medewerkers flexibel en op wisselende momenten in en anticipeert zo op de mogelijke onregelmatige aanwezigheid van cliënten.<br>Inschrijver deelt de bezoektijden/aanwezigheid in de panden zelf in, maar wel in samenspraak met die bewoners en/of de ketenpartners. |
| <b>22.</b> | Inschrijver levert de dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, op alle dagen van de week en in bijzondere situaties ook op zon- en (wettelijke) feestdagen.                                                                                                      |
| <b>23.</b> | Inschrijver garandeert in geval van ziekte van de begeleiding gedurende een periode van langer dan vijf dagen, dat er vervanging geregeld is en ingezet wordt.                                                                                                                        |

| <b>Bereikbaarheid</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>24.</b>            | Wanneer er sprake is van overlast, klachten of ervaren onveiligheid bij omwonenden (buren), dan voert inschrijver over deze situatie gesprekken met betrokkenen, de wijkagent, de afdeling toezicht van de gemeente Ede en of afdeling VIA.                                       |
| <b>25.</b>            | Indien ON geen toegang tot de woning krijgt neemt ON hiervoor contact op met verhuurder om toegang te verkrijgen.                                                                                                                                                                 |
| <b>26.</b>            | Inschrijver is goed bereikbaar voor de bewoners per telefoon en email, tijdens kantooruren. Bewoners worden bij telefonisch contact, op een klantvriendelijke wijze en correct door inschrijver te woord gestaan.                                                                 |
| <b>27.</b>            | Inschrijver spant zich in om niet geslaagde contactverzoeken, uiterlijk de volgende dag alsnog te laten plaatsvinden.                                                                                                                                                             |
| <b>28.</b>            | De contactmomenten en de resultaten hieruit worden opgenomen in de rapportage zoals beschreven onder 5.                                                                                                                                                                           |
| <b>29.</b>            | Zeker in het begin van de vestiging in Ede, kan het van belang zijn de cliënt tijdelijk in het Engels of in diens moedertaal (zie nr. 14) te benaderen. Inschrijver schaaft dit na verloop van tijd af om zo de Nederlandse taal in toenemende mate te hanteren bij de contacten. |

| <b>Prijzen, meer / minderwerk en facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>30.</b>                                      | Na de definitieve gunning stellen OG en ON samen een planning op t.b.v. de implementatie van de dienstverlening. Wij verwachten de voorbereidingen van de dienstverlening eind november te kunnen starten.                                                                                                                           |
| <b>31.</b>                                      | De uiterlijke opleverdatum van de opdracht is 1 januari 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>32.</b>                                      | Alle vermelde prijzen en tarieven zijn in Euro (€) en zijn niet BTW plichtig. De door inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen, reis- en verblijfkosten en soortgelijke te zijn. Het door de ON doorvoeren van prijsstijgingen, tijdens de contractperiode is niet toegestaan |
| <b>33.</b>                                      | In de overeenkomst worden de noodzakelijke gegevens ten behoeve van de facturering opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>34.</b>                                      | De inschrijver heeft zijn prijs gebaseerd op de inhoud van dit aanbestedingsdocument, de eventuele nota('s) van inlichtingen en bijbehorende bijlagen. Na opdracht kan de ON geen meerwerkkosten opvoeren van werkzaamheden die op enigerlei wijze te herleiden zijn uit deze documenten en/of een goede werking van het gevraagde.  |
| <b>35.</b>                                      | Als de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, welke niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden bij OG, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.                                                                               |
| <b>36.</b>                                      | Het uurtarief is het basistarief reguliere begeleiding WMO zijnde 63,30 euro per uur incl. reis en verblijfkosten.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>37.</b>                                      | De omvang van het maximaal aantal in te zetten uren is voor een jaar vastgesteld op 1692 uren.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>38.</b>                                      | Bij een structurele afname in aantal inzet uren volgens, in overeenstemming met uw eigen plan van aanpak dan dient u in overleg te treden met Opdrachtgever. De kwaliteit van de dienstverlening mag nimmer in het geding komen.                                                                                                     |
| <b>39.</b>                                      | Bij een dreigende overschrijding van het vastgestelde aantal uur (zie eis 37) dient u direct in contact met Opdrachtgever te treden.                                                                                                                                                                                                 |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>40.</b> | Prijsindexering volgens Afrekening vindt plaats per maand voor alle 19 panden in totaal. U dient bij u maandelijks factuur een urenoverzicht de inzet per locatie toe te voegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>41.</b> | Alleen daadwerkelijk gemaakte uren (te herleiden uit de bijlage urenoverzicht per locatie) mogen worden gefactureerd. De gemeente behoudt zich het recht voor om een steekproef te doen of het aantal gefactureerde uren daadwerkelijk zijn gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>42.</b> | De in de inschrijving aangeboden prijzen kunnen jaarlijks worden geïndexeerd in overleg met opdrachtgever. Een eerste indexering kan niet eerder plaatsvinden dan op 1 januari 2025. Indexatie van de tarieven vindt plaats volgens, in overeenstemming met de definitieve OVA/PPC. Ter illustratie: de tarieven 2025 worden geïndexeerd met de definitieve OVA/PPC 2024 waarbij wordt uitgegaan van 80% OVA en 20% PPC. Tariefswijzigingen dienen uiterlijk een maand voor de ingangsdatum door ON schriftelijk aan de OG te worden medegedeeld onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze. Het resultaat van de berekening dient rekenkundig afgerond te worden op 2 cijfers achter de komma. Indexering kan enkel plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de OG. |

| <b>Rapportages, controles en evaluaties</b> |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>43.</b>                                  | Het ingediende plan van aanpak dient realistisch en uitvoerbaar te zijn. Het dient als onderlegger bij evaluaties en controles.                                                  |
| <b>44.</b>                                  | ON stelt elke twee weken per adres een gedetailleerde rapportage op die de feitelijke situatie van dat moment duidelijk maakt (zie voorbeeld in bijlage 4).                      |
| <b>45.</b>                                  | ON stuurt OG elke twee maanden een overzicht van de bestede uren per woning.                                                                                                     |
| <b>46.</b>                                  | Elk jaar maken OG en ON afspraken over de momenten waarop een evaluatie van de dienstverlening en de resultaten worden besproken. OG maakt een verslag van het gesprek hierover. |
| <b>47.</b>                                  | ON neemt - indien nodig/wenselijk zelf initiatieven richting OG om werkprocessen te verbeteren.                                                                                  |

| <b>Overige punten</b> |                                                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>48.</b>            | ON stelt OG onverwijld op de hoogte van gebeurtenissen die de dienstverlening in negatieve zin kunnen beïnvloeden. |