

Bijlage 2: Programma van Eisen

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 verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht opdrachtnemer zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit tijdig te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Algemene eis 1. Basisprincipes

De opdrachtnemer bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes:

- a. Lichtere vormen van hulp en ondersteuning inzetten die inzet vanuit de specialistische zwaardere hulp en ondersteuning verkorten of de resultaten ervan verbeteren, bijvoorbeeld afschaling naar en samenwerking met de sociale basis.
- b. Bijdragen aan een meer integrale, wijkgerichte en/of multidisciplinaire dienstverlening met als doel het leveren van betere of goedkopere zorg, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in de contractering.
- c. Inzetten van hulp en ondersteuning zo dichtbij en lokaal mogelijk. Er wordt door de opdrachtnemer nauw samengewerkt met andere betrokkenen in het netwerk zoals gezin, school en andere zorgverleners om een sluitend aanbod te bieden.
- d. De opdrachtnemer is in staat om ondersteuningsvragen van inwoners vanuit een breed perspectief en alle levensgebieden te bekijken en in samenhang met zijn sociaal/professioneel netwerk.
- e. Opdrachtnemer stimuleert eigen medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in het lokale veld, ten behoeve van een sterke pedagogische infrastructuur en sociale basis.
- f. Opdrachtnemer onderschrijft het gedachtengoed en de uitgangspunten van positieve gezondheid en is bereid te werken conform dit gedachtengoed en deze uitgangspunten.
- g. De opdrachtnemer is in staat, gerechtigd en bevoegd om de aangeboden en (bij toelating) gecontracteerde diensten te leveren en voert deze uit conform de beschrijvingen en eisen.
- h. Opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de gemeenten.

Algemene eis 2. Acceptatieplicht en leveringsplicht

De opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en levert ondersteuning aan alle inwoners voor wie de opdrachtgever dit noodzakelijk acht.

Algemene eis 3. Afstemming

De aangeboden hulp/ondersteuning dient te worden afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

- De opdrachtnemer sluit aan bij het uitgangspunt om zoveel mogelijk integraal te werken volgens het principe één gezin – één plan – één regisseur.
- De opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt en schakelt hierover met andere betrokken partijen.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige gegevensoverdracht aan de gemandateerde professional en/of opvolgende opdrachtnemers met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
- Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.
- De opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere opdrachtnemers en opdrachtnemers van voorliggend veld/sociale basis.

- Opdrachtnemer heeft kennis van de sociale kaart van Venlo en borgt dat zijn kennis over het aanbod en andere opdrachtnemers hiervan actueel is. Inclusief de sociale basis (informele zorg).

Algemene eis 4. Veiligheid cliënt

In het kader van de geboden hulp of ondersteuning moet de veiligheid van de cliënt gewaarborgd worden. Opdrachtgever verwacht hierin een professionele basishouding van de opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer dient zich te allen tijde af te vragen: "Is het hier veilig voor de cliënt? Welke risico's zijn er voor de cliënt? Hoe kan ik die voor de cliënt voorkomen?"
- Opdrachtnemer dient risico's te signaleren ten aanzien van de fysieke en sociale veiligheid van de cliënt.
- Opdrachtnemer dient zicht te houden aan de veiligheidseisen en neemt daarvoor benodigde acties en handelt daar naar.
- Veiligheidsrisico's die de opdrachtnemer niet zelf kan oplossen worden direct besproken met de opdrachtgever.
- Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet meldcode en werkt volgens uitgangspunten van de regiovisie 'Geweld hoort nergens thuis'. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor gefaseerde ketenzorg wanneer sprake is van onveiligheid. Eerst samenwerken aan veiligheid, dan samenwerking door risico gestuurde hulp en ondersteuning. Wij volgen hierin de visie van Vogtlander en Van Arum.
- Opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van ondersteuners in de thuissituatie.

Algemene eis 6. Privacybeleid

Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacybeleid dat voldoet aan wet- en regelgeving en handelt daarnaar.

- De leverancier maakt gebruik van een proces waarbij logbestanden periodiek gecontroleerd worden teneinde onrechtmatig gebruik of andere onregelmatigheden vast te stellen. De logbestanden dienen informatie te verschaffen over de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van persoonsgegevens, en of daarop een inbreuk is geweest.
- Het systeem levert in het kader van ENSIA inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix en kwartaalrapportage.
- De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de gemeente Venlo.
- De Opdrachtnemer verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie:
 - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden;
 - de (vermeende) oorzaak van het datalek;
 - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij de Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - de (mogelijke) getroffen persoonsgegevens;
 - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens;
 - de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
- Indien er persoonsgegevens worden verwerkt door de Opdrachtnemer, dan dient conform de AVG een verwerkersovereenkomst, een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken of een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken afgesloten te worden. Voor deze overeenkomsten geldt dat de modellen van de gemeente Venlo, welke zijn gebaseerd op het VNG/IBD model, worden gebruikt.

- Het systeem biedt de mogelijkheid gegevens van betrokkenen conform de AVG en de selectielijst archiefbescheiden te beheren (toegang, bewaartermijnen en verwijderen). Geautomatiseerd beheer geeft daarbij de voorkeur.
- Het systeem kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.
- De opdrachtnemer beschikt in het kader van informatiebeveiliging over een geldige ISO27001 certificering.
- Verwerker werkt mee met DPIA en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren.
- De gemeente Venlo conformeert zich aan de AVG en BIO/ Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen.

Algemene eis 7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer houdt zich bij de verlening van hulp of ondersteuning aan de toepassing (d.w.z. implementatie binnen de organisatie) van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hieronder valt ook partner- en ouderenmishandeling. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer een meldcode moet hebben, deze geïmplementeerd moet zijn, dat volgens deze meldcode wordt gewerkt en dat het gebruik daarvan wordt bevorderd.

Deze meldcode dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het model meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling kan bij inschrijving opgevraagd worden.

Algemene eis 8. Klachtenregeling

De opdrachtnemer heeft een regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving. De cliënt wordt geïnformeerd over de klachtenregeling.

Indien relevant wordt de klachtenregeling bij inschrijving opgevraagd.

Algemene eis 9. Calamiteiten

Iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, binnen 3 werkdagen wordt gemeld, tenminste bij de opdrachtgever en/of de gemeente die deze opdrachtgever vertegenwoordigt.

Algemene eis 10. VIR

Opdrachtnemer maakt, bij hulpverlening aan jeugdigen tot 23 jaar, gebruik van de verwijzindex risicojongeren (VIR) en onderneemt de benodigde acties die hierbij horen.

Algemene eis 11. Personeelsbeleid

De opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening en voldoen aan het pakket van eisen, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan opdrachtgever te kunnen aantonen. Met gekwalificeerd bedoelen we kennis, kunde en competenties. Inzet van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, stagiaires en medewerkers in opleiding is mogelijk, waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor deze inzet.

Zowel de medewerkers in vaste dienst als de medewerkers in tijdelijke dienst en ZZP'ers, dienen te beschikken over deze competenties en vaardigheden. De betreffende competenties moeten in overeenstemming zijn met functieprofielen in de vigerende cao. Het personeel met de genoemde competenties en vaardigheden wordt ingezet om de resultaten uit de opdrachtschrijving te verwezenlijken.

Algemene eis 12. Goede begeleiding, professionele standaard en kwaliteit

Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.

Algemene eis 13. Medewerkers: Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en legitimatie

In beginsel bezitten van de opdrachtnemer de:

- bestuurders,
 - medewerkers die direct contact hebben met cliënten,
 - medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen,
- over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze is bij indiensttreding niet ouder dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door SDLN, niet ouder dan 3 jaar. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.

Mocht niet aan deze eis voldaan kunnen worden, dan is dit aanleiding om hierover als opdrachtgever en opdrachtnemer in gesprek te gaan. Er kunnen zich omstandigheden voordoen, in ieder geval binnen de segmenten Participatiewet, dat van deze eis wordt afgeweken.

De VOG is 3 jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke 3 jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (opdrachtnemer).

Opdrachtgever kan te allen tijde, indien gewenst, een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.

Opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurd ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een inwoner.

Algemene eis 14. Rechten van de cliënt en gedragscode

De hulp/ondersteuning wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt:

- De cliënt wordt serieus genomen op de plaats waar de hulp/ondersteuning wordt geboden.
- De opdrachtnemer staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt.
- Er zijn met de cliënt afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling die passen binnen het privacy-statuuut van de opdrachtnemer.
- De cliënt kan participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform, conform onderstaande uitgangspunten:

- Voor opdrachtnemers Wmo geldt dat in de gemeentelijke verordening is vastgelegd bij welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap is vereist (Wmo 2015 artikel 2.1.3 lid 2).

- Voor opdrachtnemers Jeugdhulp geldt dat iedere jeugdhulp-opdrachtnemer (exclusief vrijgevestigden) en iedere gecertificeerde instelling een cliëntenraad instelt (Jeugdwet artikel 4.2.5 lid 1).

Verder houden medewerkers zich aan de door de opdrachtnemer vastgestelde gedragscode die schriftelijk is vastgelegd, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's:

- Correcte cliëntbejegening.
- Servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid.
- Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt.
- Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd.
- Integriteit van de medewerkers (als voorbeeld beleid op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen, etc.).

Gedragscode wordt bij inschrijving opgevraagd.

Algemene eis 15. Passende vervanging bij afwezigheid zorg/hulpverlener

De opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker. De casusregisseur wordt hier tijdig van in kennis gesteld.

Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt, tenzij de cliënt zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.

Algemene eis 16. Bedrijfsvoeringsaspecten

Voor het declaratieproces en de administratie, betaling en verantwoording zal zoveel mogelijk aangesloten worden bij de uniforme en landelijke richtlijnen. De nadere invulling maakt onderdeel uit van de implementatieperiode. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de overeenkomst nadere eisen te stellen aan de declaraties, in lijn met de landelijke ontwikkelingen.

Algemene eis 17. Controle en audits

De gemeente kan, voor definitieve contractering de inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen ter ondersteuning van het voldoen aan het Programma van Eisen. Deze bewijsmiddelen dienen in dat geval aan de gemeente te worden toegezonden binnen de in het verzoek gestelde termijn op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Dit recht heeft de gemeente ook tussen het moment van ondertekening van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst.

Na de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de gemeente het recht te controleren of de gecontracteerde opdrachtnemer daadwerkelijk (nog) voldoet aan het Programma van Eisen en aan de overeenkomst. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn kan opdrachtgever onder de voorwaarden van de overeenkomst de overeenkomst opzeggen of ontbinden. Van dit recht wordt geen gebruik gemaakt als er sprake is van een herstelbaar gebrek binnen een redelijke termijn.

Algemene eis 18. Wijziging van omstandigheden

1. Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien er sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever altijd indien er sprake is van een (voorgenomen) verandering van de juridische structuur of de zeggenschapsverhoudingen aan de zijde van opdrachtnemer.
3. Tevens informeert opdrachtnemer opdrachtgever over ingrijpende interne reorganisaties met de daaraan verbonden personele consequenties. Daarbij dient continuïteit en kwaliteit van bestaande dienstverlening gegarandeerd te zijn.

Inschrijver gaat bij en met het indienen van de inschrijving en gedurende de duur van de overeenkomst akkoord met alle bepalingen uit bovenstaand Programma van Eisen.

De inschrijver conformeert zich volledig aan het Programma van Eisen. Daarmee gaat hij akkoord met alle eisen.

Algemene eis 19. Informatie verstrekking financiële paragraaf

B. Financiële draagkracht

De economische en financiële draagkracht van de inschrijver is voldoende financieel stabiel, (dat wil zeggen dat er geen financiële risicovolle situaties zullen ontstaan), om de gevraagde dienstverlening uit te voeren en te blijven uitvoeren. De opdrachtnemer is verplicht om in risicovolle situaties die de continuïteit van de uitvoering van de opdracht op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, de opdrachtgever (in de persoon van de contractmanager) terstond van die situaties schriftelijk in kennis te stellen en beheersmaatregelen te formuleren en deze voor te leggen aan de contractmanager. Hierbij geeft de opdrachtnemer de opdrachtgever inzicht in alle

relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. De opdrachtgever heeft het recht om, bij gerede twijfel, een extern (accountants) onderzoek in te laten stellen.