1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Wij Groningen
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Klachtenfunctionaris

Beschrijving:

Wij willen u verzoeken geen ZZP'ers aan te bieden op deze opdracht.WIJ Groningen WIJ Groningen is een organisatie met sociale wijkteams in de gemeente Groningen. WIJ Groningen adviseert en ondersteunt mensen in de gemeente Groningen om zelf grip te krijgen en te houden op hun leven. Als het kan met hulp van familie en vrienden zo dichtbij mogelijk. We stimuleren dat inwoners hun talenten, mogelijkheden en netwerk benutten en we versterken de sociale samenhang in de wijken. Onze buurt-, opbouw- en jeugdwerkers werken in de wijken en buurten samen met groepen inwoners, sociale netwerken en met andere organisaties. Zij verbinden inwoners en netwerken met elkaar. In opdracht van de gemeente Groningen bieden wij samenlevingsopbouw & preventie; basisondersteuning Wmo en Basis jeugdhulp (als algemene voorziening en beschikkingsarm); we verzorgen de toeleiding naar en indicaties voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (begeleiding, Huishoudelijke hulp en voorzieningen) en Jeugdwet (specialistische jeugdhulp). Onze medewerkers ondersteunen inwoners bij het regie voeren over de zorg en ondersteuning die zij krijgen, onder het motto ?Met elkaar voor elkaar?, zodat: Mensen zichzelf kunnen redden;Mensen zelf regie voeren over hun leven;Bestaande problemen niet verergeren en nieuwe problemen worden voorkomen;Mensen zich veilig voelen in de wijk, op straat en in huis;Mensen gezond zijn en zich positief kunnen ontwikkelen;Mensen (weer) zoveel mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. Op jaarbasis krijgen wij ongeveer 40.000 ondersteuningsvragen van inwoners binnen, zowel individueel als voor groepen inwoners. Wij doen een triage, een brede uitvraag naar de vraag achter de vraag en onderzoek naar de leefsituatie en mogelijkheden van mensen zelf of in hun netwerk. Als mogelijk bieden we zelf directe hulp of ondersteuning. Op grond van onze adviezen verwijzen we inwoners naar specialistische hulp of zorg. In 2023 waren er plm. 14.000 verwijzingen. WIJ Groningen bestaat uit 3 directies: operationele directie met alle wijkteams en teams met stedelijke expertise; directie Innovatie & Ontwikkeling waar teams Basis jeugdhulp, projectenbureau en WIJ Academie onder vallen en een directie Bedrijfsvoering en HRM. Omschrijving van de opdracht van een dienst en het team of project waar de medewerker mee samenwerkt: De opdracht betreft het: Het uitvoeren van de rol als onafhankelijk klachtenfunctionaris. Op zeer korte termijn willen we expertise afnemen die zich zal richten op het onafhankelijk en objectief behandelen van klachten van inwoners van de gemeente Groningen over de werkwijze en behandeling door medewerkers van WIJ Groningen. Het meewerken/ meehelpen aan het vormgeven en invoeren van het nieuwe proces van klachtenbehandeling binnen WIJ Groningen. De klachtenafhandeling willen en moeten we anders gaan inrichten. We willen toe naar een onafhankelijke en objectieve behandeling/ bemiddeling. Redenen om dat nu te doen zijn: In periode 2018 tot juni 2024 lag de opdracht voor de uitvoering van de dienst ? klachtenafhandeling? bij de gemeente Groningen. Die functionaris is vanwege pensioen gestopt met werken. Omdat we jeugdhulpaanbieder zijn, zijn we wettelijk verplicht om een klachtencommissie in te stellen voor klachten over de jeugdhulp. Hetgeen voor ons een natuurlijk moment is om het anders in te vullen. De klachtenfunctionaris speelt een cruciale rol bij uitvoering van de klachtenafhandeling. Op jaarbasis waren er in 2023 89 klachten en in 2022 82. Medewerkers in de uitvoerende teams worden altijd betrokken bij het onderzoek van de klacht, dit wordt grotendeels door de teams uitgevoerd. De klachtenbehandeling valt binnen de portefeuille van de bestuurssecretaris, zij is proces-eigenaar. Je hebt contact met de bestuurssecretaris en naast inwoners ook met medewerkers binnen alle uitvoerende teams van WIJ Groningen en het team Kwaliteit en processen. Binnen het Team Kwaliteit en processen werkt een adviseur preventie Klachten & Bezwaar, deze persoon is momenteel echter niet beschikbaar. Binnen het

Rijksoverheid

	takenpakket van deze functionaris horen het adviseren ter voorkoming van klachten, borgen van verbeteringen, desgewenst bemiddelen tussen team en inwoner en afhandelen van de zeer complexe klachtonderzoeken (van ons zelf en Ombudsman). De klachtenregeling en proces zijn in 2023 geactualiseerd. Deze nieuwe wijze van invulling kan betekenen dat we de regeling en het proces moeten bijstellen. Voor de klachten van jeugdigen en ouders over de Basis Jeugdhulp zijn we bezig met het instellen/ organiseren van een onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdzaken (nieuw). Jeugdigen en ouders kunnen daar terecht als ze het niet eens zijn met onze afhandeling/bemiddeling (2e lijnsafhandeling). Op deze wijze voldoen wij aan de wettelijke verplichting van de Jeugdwet. Als inwoners het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht over de toeleidingsfunctie kunnen ze terecht bij de Ombudsman Groningen. De Ombudsman heeft in 2023 20 klachten over WIJ Groningen onderzocht. Voor haar onderzoek stelt ze onderzoeksvragen aan WIJ Groningen.
Identificatiecode van de procedure:	d6fd7f61-4781-4f52-b54f-17c330b26cde
Interne identificatiecode:	2974
Type procedure:	Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling
Belangrijkste kenmerken van de procedure:	Wij willen u verzoeken geen ZZP'ers aan te bieden op deze opdracht.WIJ Groningen WIJ Groningen is een organisatie met sociale wijkteams in de gemeente Groningen. WIJ Groningen adviseert en ondersteunt mensen in de gemeente Groningen om zelf grip te krijgen en te houden op hun leven. Als het kan met hulp van familie en vrienden zo dichtbij mogelijk. We stimuleren dat inwoners hun talenten, mogelijkheden en netwerk benutten en we versterken de sociale samenhang in de wijken. Onze buurt-, opbouw- en jeugdwerkers werken in de wijken en buurten samen met groepen inwoners, sociale netwerken en met andere organisaties. Zij verbinden inwoners en netwerken met elkaar. In opdracht van de gemeente Groningen bieden wij samenlevingsopbouw & preventie; basisondersteuning Wmo en Basis jeugdhulp (als algemene voorziening en beschikkingsarm); we verzorgen de toeleiding naar en indicaties voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (begeleiding, Huishoudelijke hulp en voorzieningen) en Jeugdwet (specialistische jeugdhulp). Onze medewerkers ondersteunen inwoners bij het regie voeren over de zorg en ondersteuning die zij krijgen, onder het motto ?Met elkaar voor elkaar?, zodat: Mensen zichzelf kunnen redden;Mensen zelf regie voeren over hun leven;Bestaande problemen niet verergeren en nieuwe problemen worden voorkomen;Mensen zich veilig voelen in de wijk, op straat en in huis;Mensen gezond zijn en zich positief kunnen ontwikkelen;Mensen (weer) zoveel mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. Op jaarbasis krijgen wij ongeveer 40.000 ondersteuningsvragen van inwoners binnen, zowel individueel als voor groepen inwoners. Wij doen een triage, een brede uitvraag naar de vraag achter de vraag en onderzoek naar de leefsituatie en mogelijkheden van mensen zelf of in hun netwerk. Als mogelijk bieden we zelf directe hulp of ondersteuning. Op grond van onze adviezen verwijzen we inwoners naar specialistische hulp of zorg. In 2023 waren er plm. 14.000 verwijzingen. WIJ Groningen bestaat uit 3 directies: operationele directie met alle wijkteams en teams met stedelijke expertise; directie Innovatie & Ontwikkeling waar teams Basis jeugdhulp, projectenbureau en WIJ Academie onder vallen en een directie Bedrijfsvoering en HRM. Omschrijving van de opdracht van een dienst en het team of project waar de medewerker mee samenwerkt: De opdracht betreft het: Het uitvoeren van de rol als onafhankelijk klachtenfunctionaris. Op zeer korte termijn willen we expertise afnemen die zich zal richten op het onafhankelijk en objectief behandelen van klachten van inwoners van de gemeente Groningen over de werkwijze en behandeling door medewerkers van WIJ Groningen. Het meewerken/ meehelpen aan het vormgeven en invoeren van het nieuwe proces van klachtenbehandeling binnen WIJ Groningen. De klachtenafhandeling willen en moeten we anders gaan inrichten. We willen toe naar een onafhankelijke en objectieve behandeling/ bemiddeling. Redenen om dat nu te doen zijn: In periode 2018 tot juni 2024 lag de opdracht voor de uitvoering van de dienst ? klachtenafhandeling? bij de gemeente Groningen. Die functionaris is vanwege pensioen gestopt met werken. Omdat we jeugdhulpaanbieder zijn, zijn we wettelijk verplicht om een klachtencommissie in te stellen voor klachten over de jeugdhulp. Hetgeen voor ons een natuurlijk moment is om het anders in te vullen. De klachtenfunctionaris speelt een cruciale rol bij uitvoering van de klachtenafhandeling. Op jaarbasis waren er in 2023 89 klachten en in 2022 82. Medewerkers in de

Rijksoverheid

uitvoerende teams worden altijd betrokken bij het onderzoek van de klacht, dit wordt grotendeels door de teams uitgevoerd. De klachtenbehandeling valt binnen de portefeuille van de bestuurssecretaris, zij is proces-eigenaar. Je hebt contact met de bestuurssecretaris en naast inwoners ook met medewerkers binnen alle uitvoerende teams van WIJ Groningen en het team Kwaliteit en processen. Binnen het Team Kwaliteit en processen werkt een adviseur preventie Klachten & Bezwaar, deze persoon is momenteel echter niet beschikbaar. Binnen het takenpakket van deze functionaris horen het adviseren ter voorkoming van klachten, borgen van verbeteringen, desgewenst bemiddelen tussen team en inwoner en afhandelen van de zeer complexe klachtonderzoeken (van ons zelf en Ombudsman). De klachtenregeling en proces zijn in 2023 geactualiseerd. Deze nieuwe wijze van invulling kan betekenen dat we de regeling en het proces moeten bijstellen. Voor de klachten van jeugdigen en ouders over de Basis Jeugdhulp zijn we bezig met het instellen/ organiseren van een onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdzaken (nieuw). Jeugdigen en ouders kunnen daar terecht als ze het niet eens zijn met onze afhandeling/bemiddeling (2e lijnsafhandeling). Op deze wijze voldoen wij aan de wettelijke verplichting van de Jeugdwet.   Als inwoners het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht over de toeleidingsfunctie kunnen ze terecht bij de Ombudsman Groningen. De Ombudsman heeft in 2023 20 klachten over WIJ Groningen onderzocht. Voor haar onderzoek stelt ze onderzoeksvragen aan WIJ Groningen.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel: Klachtenfunctionaris

Wij willen u verzoeken geen ZZP'ers aan te bieden op deze opdracht.WIJ Groningen WIJ Groningen is een organisatie met sociale wijkteams in de gemeente Groningen. WIJ Groningen adviseert en ondersteunt mensen in de gemeente Groningen om zelf grip te krijgen en te houden op hun leven. Als het kan met hulp van familie en vrienden zo dichtbij mogelijk. We stimuleren dat inwoners hun talenten, mogelijkheden en netwerk benutten en we versterken de sociale samenhang in de wijken. Onze buurt-, opbouw- en jeugdwerkers werken in de wijken en buurten samen met groepen inwoners, sociale netwerken en met andere organisaties. Zij verbinden inwoners en netwerken met elkaar. In opdracht van de gemeente Groningen bieden wij samenlevingsopbouw & preventie; basisondersteuning Wmo en Basis jeugdhulp (als algemene voorziening en beschikkingsarm); we verzorgen de toeleiding naar en indicaties voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (begeleiding, Huishoudelijke hulp en voorzieningen) en Jeugdwet (specialistische jeugdhulp). Onze medewerkers ondersteunen inwoners bij het regie voeren over de zorg en ondersteuning die zij krijgen, onder het motto ?Met elkaar voor elkaar?, zodat: Mensen zichzelf kunnen redden;Mensen zelf regie voeren over hun leven;Bestaande problemen niet verergeren en nieuwe problemen worden voorkomen;Mensen zich veilig voelen in de wijk, op straat en in huis;Mensen gezond zijn en zich positief kunnen ontwikkelen;Mensen (weer) zoveel mogelijk kunnen meedoen in de samenleving. Op jaarbasis krijgen wij ongeveer 40.000 ondersteuningsvragen van inwoners binnen, zowel individueel als voor groepen inwoners. Wij doen een triage, een brede uitvraag naar de vraag achter de vraag en onderzoek naar de leefsituatie en mogelijkheden van mensen zelf of in hun netwerk. Als mogelijk bieden we zelf directe hulp of ondersteuning. Op grond van onze adviezen verwijzen we inwoners naar specialistische hulp of zorg. In 2023 waren er plm. 14.000 verwijzingen. WIJ Groningen bestaat uit 3 directies: operationele directie met alle wijkteams en teams met stedelijke expertise; directie Innovatie & Ontwikkeling waar teams Basis jeugdhulp,

Rijksoverheid

Beschrijving:	projectenbureau en WIJ Academie onder vallen en een directie Bedrijfsvoering en HRM. Omschrijving van de opdracht van een dienst en het team of project waar de medewerker mee samenwerkt: De opdracht betreft het: Het uitvoeren van de rol als onafhankelijk klachtenfunctionaris. Op zeer korte termijn willen we expertise afnemen die zich zal richten op het onafhankelijk en objectief behandelen van klachten van inwoners van de gemeente Groningen over de werkwijze en behandeling door medewerkers van WIJ Groningen. Het meewerken/ meehelpen aan het vormgeven en invoeren van het nieuwe proces van klachtenbehandeling binnen WIJ Groningen. De klachtenafhandeling willen en moeten we anders gaan inrichten. We willen toe naar een onafhankelijke en objectieve behandeling/ bemiddeling. Redenen om dat nu te doen zijn: In periode 2018 tot juni 2024 lag de opdracht voor de uitvoering van de dienst ? klachtenafhandeling? bij de gemeente Groningen. Die functionaris is vanwege pensioen gestopt met werken. Omdat we jeugdhulpaanbieder zijn, zijn we wettelijk verplicht om een klachtencommissie in te stellen voor klachten over de jeugdhulp. Hetgeen voor ons een natuurlijk moment is om het anders in te vullen. De klachtenfunctionaris speelt een cruciale rol bij uitvoering van de klachtenafhandeling. Op jaarbasis waren er in 2023 89 klachten en in 2022 82. Medewerkers in de uitvoerende teams worden altijd betrokken bij het onderzoek van de klacht, dit wordt grotendeels door de teams uitgevoerd. De klachtenbehandeling valt binnen de portefeuille van de bestuurssecretaris, zij is proces-eigenaar. Je hebt contact met de bestuurssecretaris en naast inwoners ook met medewerkers binnen alle uitvoerende teams van WIJ Groningen en het team Kwaliteit en processen. Binnen het Team Kwaliteit en processen werkt een adviseur preventie Klachten & Bezwaar, deze persoon is momenteel echter niet beschikbaar. Binnen het takenpakket van deze functionaris horen het adviseren ter voorkoming van klachten, borgen van verbeteringen, desgewenst bemiddelen tussen team en inwoner en afhandelen van de zeer complexe klachtonderzoeken (van ons zelf en Ombudsman). De klachtenregeling en proces zijn in 2023 geactualiseerd. Deze nieuwe wijze van invulling kan betekenen dat we de regeling en het proces moeten bijstellen. Voor de klachten van jeugdigen en ouders over de Basis Jeugdhulp zijn we bezig met het instellen/ organiseren van een onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdzaken (nieuw). Jeugdigen en ouders kunnen daar terecht als ze het niet eens zijn met onze afhandeling/bemiddeling (2e lijnsafhandeling). Op deze wijze voldoen wij aan de wettelijke verplichting van de Jeugdwet. Als inwoners het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht over de toeleidingsfunctie kunnen ze terecht bij de Ombudsman Groningen. De Ombudsman heeft in 2023 20 klachten over WIJ Groningen onderzocht. Voor haar onderzoek stelt ze onderzoeksvragen aan WIJ Groningen.
Interne identificatiecode:	2974

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook	
Aanvullende informatie:	

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd	
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	

Rijksoverheid

Type:	Prijs

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Wij Groningen

6. Resultaten

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Quasir BV
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Wij Groningen
Registratienummer:	68489730
Postadres:	Paterswoldseweg Paterswoldseweg 267
Stad:	Groningen
Postcode:	9728AC
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Budgethouder Groningen
E-mail:	inkoop@wij.groningen.nl
Telefoon:	+31 503679120

Rijksoverheid

Internetadres:	http://www.groningenhuurtin.nl
Kopersprofiel:	http://www.groningenhuurtin.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Wij Groningen
Registratienummer:	68489730
Postadres:	Paterswoldseweg Paterswoldseweg 267
Stad:	Groningen
Postcode:	9728AC
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Iris Spanjer
E-mail:	Iris.spanjer@coppa.nl
Telefoon:	+31 503679120
Internetadres:	https://www.wij.groningen.nl

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Quasir BV
Registratienummer:	01125783
Postadres:	de Schans 18 de Schans 18 2
Stad:	Lelystad
Postcode:	8231KA
Land:	Nederland
Contactpunt:	Mevrouw Mellanie van den Bosse Margrietha Dijkstra
E-mail:	secretariaat@quasir.nl
Telefoon:	+31 682721427

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	e840bb51-e212-4570-84bd-47b632da8dcb - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	11/02/2025 09:52 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid