

Beschrijvend document

Open House Toelatingsprocedure Onafhankelijke Cliëntondersteuning
gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke

vanaf 1 juni 2025

Datum: 18 februari 2025
Plaats: Franeker
Kenmerk: TVW OCO 2025

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze enkelvoudige onderhandse aanbesteding. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

.....	1
1. Algemene informatie	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Beschrijving van de Dienst	5
1.3 Doel van de inkoopprocedure	5
1.4 De gekozen procedure	6
1.5 Omschrijving van de opdracht	6
1.6 Toegang tot Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO-Aanbieders)	8
1.7 Aard en omvang van de opdracht.....	8
1.8 Looptijd van de overeenkomst.....	8
1.9 Tussentijds toetreden	9
1.10 Tarief.....	9
1.11 Combinatievorming en onderaanneming	9
1.12 Social Return.....	10
2. Uitvoering van de Semi Open House Toelatingsprocedure	11
2.1 Hoofdpijnen van het inkoopproces Semi Open House Toelatingsprocedure	11
2.2 Uitvoering van de inkoopprocedure	11
2.3 Communicatie.....	11
2.4 Planning	12
2.5 Van toepassing zijnde Algemene voorwaarden	13
2.6 Vertrouwelijk.....	13
2.7 Klachtenprocedure	13
2.8 Nota van Inlichtingen	13
2.9 Fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden	13
2.10 Indienen van een inschrijving.....	14
2.11 Indeling van de Inschrijving.....	14
2.12 Tijdig indienen van de inschrijving	14
2.13 Toelating.....	14
3. Beoordeling van de Inschrijving	15
3.1 Uitsluitingsgronden	15
3.2 Geschiktheidseisen	16
3.3 In te dienen bewijsdocumenten	16
3.4 Kennismakingsgesprekken	17
4. Eisen en Voorwaarden	17
4.1 Algemene eisen aan de Inschrijving	17
4.2 Algemene eisen van de Opdrachtnemer.....	18
4.3 Eisen aan de uitvoering van de opdracht.....	22
4.4 Eisen aan het in te zetten personeel.....	26
4.5 Administratieve Eisen en Werkafspraken	28

5.	Definities	30
6.	Lijst van bijlagen en documenten.....	31

1. Algemene informatie

1.1 Algemeen

Met de publicatie van dit Inkoopdocument geeft De Dienst Noardwest Fryslan (*hierna: De Dienst*) een start aan de inkoopprocedure voor de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (*hierna: OCO*) vanaf 1 juni 2025. Dit Inkoopdocument en haar bijlagen bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een beeld te vormen van de inhoud van de opdracht om zodoende te kunnen besluiten tot inschrijven.

Dit document verstrekt informatie over de opdracht, de gekozen inkoopprocedure, het verloop van de procedure en de randvoorwaarden en voorschriften waaraan een inschrijving moet voldoen. Met dit document worden geïnteresseerde OCO-Aanbieders uitgenodigd een inschrijving te doen.

1.2 Beschrijving van de Dienst

De Dienst voert voor de gemeenten, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke verschillende wetten op het gebied van het sociaal domein uit.

Meer informatie over de Dienst kunt u vinden op:
<https://www.sozawe-nw-fryslan.nl/professionals/>

1.3 Doel van de inkoopprocedure

Het doel van deze inkoopprocedure is het sluiten van overeenkomsten met meerdere OCO-Aanbieders voor de levering van professionele Onafhankelijke Cliëntondersteuning aan de Inwoners van de **Gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke** vanaf 1 juni 2025.

Daarbij zijn borging van voldoende beschikbaarheid en continuïteit, maar ook keuzevrijheid voor Inwoners belangrijke uitgangspunten. De gemeenten definiëren de voorwaarden voor het leveren van de dienstverlening als volgt:

Onafhankelijke Clientondersteuning is onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de Inwoner en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (Wmo, artikel 1.1.1.).

In het Programma van Eisen wordt in detail gedefinieerd welke voorwaarden daaraan worden gesteld.

1.4 De gekozen procedure

Semi Open House: Om de keuzevrijheid en continuïteit van het noodzakelijke aanbod te borgen, stelt De Dienst geen maximum aan het aantal OCO-Aanbieders dat wordt toegelaten tot de overeenkomst. Wel gelden er toelatingseisen om er voor te zorgen dat alleen partijen worden gecontracteerd die een redelijke zekerheid bieden dat de onafhankelijke Cliëntondersteuning goed wordt uitgevoerd. We streven naar langjarig partnerschap met ruimte voor ontwikkelingen en innovatie. Daarbij wil De Dienst OCO-Aanbieders de mogelijkheid bieden om (op dezelfde condities) ook later tussentijds toe te treden. De Dienst beoogt om overeenkomsten tegen reële tarieven af te sluiten en geen onderlinge financiële concurrentie te laten plaatsvinden.

Elke geïnteresseerde OCO-Aanbieder die aan alle gestelde eisen voldoet, komt in aanmerking voor een Raamovereenkomst. Dit om onder andere een passende mate van keuzevrijheid voor Inwoners te garanderen en de kwaliteit te waarborgen, de innovatie te bevorderen en ondernemerschap tot zijn recht te laten komen.

Er is geen sprake van een overheidsopdracht door het ontbreken van het selecteren van winnende OCO-Aanbieders door onderlinge vergelijking en ranking op basis van prijs en/of kwaliteitscriteria. De Dienst laat alle OCO-Aanbieders tot het systeem toe, die aan de gestelde geschiktheidseisen en minimum eisen voldoen, waardoor er geen sprake is van het in mededinging plaatsen van een overheidsopdracht. De aanbestedingsregels zijn in dat geval niet van toepassing. De Dienst hanteert daarom geen aanbestedingsprocedure, maar een Semi Open House toelatingsprocedure met eenmaal per twee (2) jaar geplande momenten van een mogelijkheid tot tussentijdse toetreding.

Hoewel wel enkele begrippen worden gebruikt die ook bij aanbestedingen worden gebruikt, valt deze procedure niet onder de aanbestedingswetgeving, maar wordt deze uitgevoerd onder het juridisch kader van de Algemene wet bestuursrecht. De basisbeginselen van de Gids Proportionaliteit (Aanbestedingswet Deel1) worden echter wel gerespecteerd. De fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht, in het bijzonder de beginselen van non-discriminatie en gelijke behandeling van ondernemers, en aan de daaruit voortvloeiende transparantieplichting gelden wel bij deze procedure. In geval van vrijwillige transparantie wordt deze inkoopprocedure op TenderNed aangekondigd. Daarnaast zijn uiteraard de algemene beginselen van behoorlijk bestuur onverkort van toepassing op overheidshandelen in relatie tot OCO-Aanbieders.

1.5 Omschrijving van de opdracht

Iedere Nederlander heeft recht op onafhankelijke Cliëntondersteuning. Dit is in de wet geregeld. Met Cliëntondersteuning krijgen en houden Inwoners regie over hun eigen leven en zorg. Cliëntondersteuning is gratis en wordt onafhankelijk van Gemeenten, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties aangeboden. In de Gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke staat deze ondersteuning ter beschikking voor alle Inwoners (inclusief hun vertegenwoordigers of mantelzorgers) met behoeften binnen het sociaal domein of vragen die leiden naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze service richt zich zowel op de directe ondersteuning van de Cliënt als op de ondersteuning van de mantelzorger. Belangrijke pijlers van de onafhankelijke Cliëntondersteuning zijn:

- Toegankelijkheid voor elke Inwoner die er beroep op wil doen;
- De vrijheid voor Inwoners om te kiezen uit verschillende aanbiedende organisaties;
- Het vertrouwen in een hoge kwaliteit van ondersteuning;
- Doelmatige levering van Cliëntondersteuning;
- Een zorgvuldige overdracht naar Wlz-Cliëntondersteuning voor Cliënten die voorheen ondersteuning ontvingen via de Gemeente;
- Gedegen informatievoorziening aan Inwoners om weloverwogen keuzes te maken voor passende ondersteuning binnen het Sociaal Domein.

Binnen het sociaal domein is alles gericht op het organiseren van ondersteuning in de eigen woonsituatie en leefomgeving. Van OCO-Aanbieders wordt verwacht dat zij naast de opgave in het ondersteunen van Inwoners ook aandacht hebben voor de opgaven die dit meebrengt in deze leefomgeving, zoals de wijk of het woongebied en verbinding organiseren met welzijn.

De uitvoering van de opdracht dient plaats te vinden op basis van het gedachtegoed positieve gezondheid. Positieve Gezondheid helpt ons om de gezondheid te beschermen en te bevorderen. Hierbij staat een brede kijk op gezondheid centraal. Het accent ligt niet op ziekte en kwetsbaarheid, maar op veerkracht, over meedoen in de maatschappij, over betekenisvol werk of andere activiteiten en over de omgeving waarin je leeft. Bij positieve gezondheid kijken we naar de mogelijkheden die mensen hebben om met ziekten, beperkingen en tegenslagen om te gaan. Met deze brede benadering van gezondheid dragen we bij aan het vermogen van inwoners om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Positieve Gezondheid gaat uiteindelijk om keuzes die mensen zelf maken. Mensen moeten het zelf doen, maar je kunt als overheid je inwoners wel helpen.

De onafhankelijke Cliëntondersteuning komt in een nieuwe fase, namelijk het uitbreiden van de ondersteuning vanuit meerdere domeinen: Van alleen ondersteuning aan Inwoners met een vraag op het gebied van de Wmo, naar ondersteuning aan alle Inwoners en hun mantelzorgers met een vraag op het gebied van het Sociaal Domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wet Inburgering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Zorgverzekeringswet, arbeidsongeschiktheidsregelingen) en de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betekent dat de organisatie, die de OCO biedt, over deskundigheid moet beschikken op al deze terreinen.

Wat wordt onder andere beschouwd als Cliëntondersteuning:

- a. De Inwoner informeren en adviseren over het zorg- en ondersteuningsaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie te vinden is.
- b. De Inwoner ondersteunen bij het opstellen van zijn/haar vragen en dit verwoorden in het persoonlijk plan.
- c. De Inwoner ondersteunen bij de keuze voor de best passende Aanbieder en ondersteuning, zoals bij het doen van een aanvraag Wet langdurige zorg (Wlz).
- d. De Inwoner ondersteunen bij het bijstellen en evalueren van het ondersteuningsplan en bij de besprekingen (na aanvang van de ondersteuning), of bij een herindicatie.
- e. De Inwoner ondersteunen bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep. De onafhankelijke Cliëntondersteuner *voert géén procedures* voor de Inwoner.
- f. Objectieve advisering; op basis van feiten en omstandigheden, die af kunnen wijken van de mening van de inwoner.
- g. Als zorgtaken tot problemen op het werk leiden, kan de Cliëntondersteuner bemiddelen tussen mantelzorger en werkgever/instanties.

Ter verbetering van onze dienstverlening worden regelmatig evaluaties uitgevoerd, waaruit verbeterplannen voortkomen. Deze plannen richten zich voornamelijk op het versterken van de communicatie, zowel intern binnen de Gemeenten en De Dienst als extern naar de Inwoners, over het gebruik en de voordelen van Onafhankelijke Cliëntondersteuning. Verder is intervisie een belangrijk onderdeel van onze strategie, waarbij Cliëntondersteuners en medewerkers van het gebiedsteam van elkaar leren door casuïstiek. Van OCO-Aanbieders wordt een actieve bijdrage verwacht in het vergroten van de bekendheid van OCO, via diverse kanalen zoals websites (zowel van OCO als van de Gemeenten), flyers, en lokale media.

De opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in dit beschrijvend document en de bijlagen behorende bij dit Inkoopdocument, eventuele nota's van inlichtingen en de ingediende documenten van de OCO-Aanbieder bij inschrijving. Door indiening van een inschrijving gaat OCO-Aanbieder

onverkort akkoord met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten en doet OCO-Aanbieder de inschrijving gestand voor de duur van de overeenkomst.

1.6 Toegang tot Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO-Aanbieders)

Inwoners die vragen hebben over mogelijkheden tot maatschappelijke ondersteuning kunnen zich bij de Gemeente aanmelden, waarna een gesprek met het Gebiedsteam kan plaatsvinden. Een Inwoner kan zich ook eerst melden bij een door De Dienst gecontracteerde OCO-Aanbieder en met deze organisatie een verkennend gesprek hebben. Als dan blijkt dat de OCO-Aanbieder met lichte ondersteuning¹ in staat is de vraag van de Inwoner op te lossen hoeft het gebiedsteam niet te worden ingeschakeld. Als er wel meer, of meervoudige, ondersteuning wenselijk is zal in samenspraak tussen inwoner, OCO-Aanbieder en Gebiedsteam een juiste aanpak worden gezocht. Inwoners kunnen zich ook wenden tot een OCO-Aanbieder om zich op onafhankelijke wijze professioneel te laten ondersteunen in gesprekken met het Gebiedsteam of met andere functionarissen of (zorg) Aanbieders.

1.7 Aard en omvang van de opdracht

De opdracht betreft een Raamovereenkomst. OCO-Aanbieders die worden toegelaten tot de Raamovereenkomst kunnen daaraan geen rechten en garanties ontlelen op het aantal Inwoners dat gebruik maakt van de OCO-Aanbieder, aangezien het aantal te verwachten aanvragen vooraf niet goed valt te voorspellen en de keuze van een Inwoner bepalend is voor welke OCO-Aanbieder bij zijn ondersteuningsvraag wordt ingezet.

Onderstaande tabel geeft indicatie over de waargenomen vraagontwikkeling. De aantallen in deze tabel zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten voor de toekomst worden ontleend.

Jaar	Omzet exclusief BTW (op basis tarief van € 87,50 p/u)
2023	€ 40.000,=
2024	€ 42.000,=

1.8 Looptijd van de overeenkomst

Uitgangspunt is een langdurige overeenkomst van 6 jaar. Dit vanwege het feit dat van de OCO-Aanbieders een duurzame investering wordt gevraagd in het ondersteunen van de gemeentelijke doelstellingen. De overeenkomst is gericht op een aantal beoogde ontwikkelingen, met name in het vormgeven van de lokale betrokkenheid gedurende het contract. OCO-Aanbieders die inschrijven verbinden zich door inschrijving tot het bijdragen aan en uitvoeren van die ontwikkelingen.

Vanwege (on)voorzienne landelijke, regionale en/of lokale ontwikkelingen, tussentijdse wetswijzigingen in de Wmo, beleidsmatige afwegingen van Gemeente en/of bedrijfsmatige afwegingen van de OCO-Aanbieder is enige wendbaarheid tijdens de looptijd van de overeenkomst wenselijk. Daarom wordt de beoogde termijn van 6 jaar ingedeeld in 3 fasen. De Overeenkomst heeft daarom een looptijd van 2 jaar, met de opties om 2 maal met 2 jaar te verlengen. Het doel blijft de verlenging redelijkerwijs steeds mogelijk te maken.

¹ Betreft lichte vorm van procesmatige ondersteuning
Open House OCO def.

1.9 Tussentijds toetreden

Tussentijdse toetreding (onder dezelfde condities als bij de eerste inschrijving) wordt tweejaarlijks vanaf 1 september 2027 opengesteld. Dit gebeurt door een vrijwillige publicatie in het kader van transparantie via de website van De Dienst en gemeenten. De tussentijdse toetreding vindt plaats via een procedure per mail. Het moment van de tweejaarlijkse reguliere openstelling voor inschrijving is van 1 september tot en met 31 oktober. Na toelating zal de feitelijke toetreding tot de overeenkomst per 1 januari van een kalenderjaar daaropvolgend plaatsvinden. Wanneer er sprake is van aanwijsbare knelpunten in keuzevrijheid en continuïteitsborging, kan De Dienst besluiten tot extra toetredingsmomenten gedurende het kalenderjaar. De beoordeling hiervan ligt bij De Dienst.

Van de toetredingsmomenten wordt een vrijwillige openbare vooraankondiging gedaan via de website van De Dienst. De vereisten voor tussentijdse toetreding zijn gelijk aan de vereisten bij de initiële inschrijvingsronde.

1.10 Tarief

Voor de inzet van Onafhankelijke Clientondersteuning wordt in 2025 een tarief gehanteerd van € 94,42 ²per uur (exclusief btw) voor de werkelijk geleverde uren die direct gerelateerd zijn aan de inzet voor de Inwoner met een ondersteuningsvraag.

Dit betreft zowel de uren besteed met de Inwoner, als de uren ten behoeve van de Inwoner (zoals overleg met Gebiedsteam en andere Zorgaanbieders en intervisieoverleg). Dit is een all-in tarief waarin alle kosten zoals rapportage en reistijd ³zijn verwerkt en waarbij geen extra toeslagen meer kunnen worden geheven. De uren die samenhangen met verplichtingen die voortvloeien uit de deelname aan de overeenkomst, zoals jaarlijks overleg over de overeenkomst en eventueel Social Return overleg kunnen niet worden gedeclareerd.

Voor het vaststellen van het tarief heeft de Dienst geïnformeerd bij collega Friese gemeenten. Daarnaast is ook gekeken naar het landelijk vastgestelde tarief voor Onafhankelijke Clientondersteuning ten behoeve van de Wet langdurige zorg (Wlz).

Indexatie:

Het vastgestelde tarief wordt vanaf 1 januari 2026 jaarlijks op 1 januari geïndexeerd conform de OVA methodiek. Het OVA percentage dat als laatste bekend is op 1 november voorafgaand aan de datum van indexering wordt toegepast.

Jaarlijks indexeert de overheid de loonkostencomponent op basis van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Deze indexering wordt vastgesteld aan de hand van de economische prognoses gepubliceerd door het Centraal Planbureau (CPB) in het Centraal Economisch Plan. In de berekening van deze loonkostenindexatie worden de door het CPB gepubliceerde cijfers gebruikt. Mocht de OVA of de basis voor de berekening ervan wijzigen, dan voert de overheid deze wijzigingen jaarlijks door, voor het eerst per de publicatiedatum van het Centraal Economisch Plan volgend op de wijziging. Door toepassing van deze methode wordt de jaarlijkse administratieve last voor zowel de overheid als de organisaties verminderd.

Bij extreme tussentijdse ontwikkelingen kan er, indien dat wederzijds noodzakelijk wordt geacht, in overleg met OCO-Aanbieders, tussentijds worden gekozen voor een passender methodiek van indexeren.

1.11 Combinatievorming en onderaanneming

Het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige onderneming', een 'combinatie van ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaannemer(s)'. Ieder

² Indien een OCO (vaste wal) naar de eilanden Terschelling en Vlieland moet reizen worden de boottickets en vervoer (o.b.v. tarief openbaarvervoer) op de eilanden vergoed.

³ Rapportage en reistijd mag niet als tijd worden gefactureerd.

Open House OCO def.

van deze vormen wordt verder aangeduid als 'de OCO-Aanbieder'. In geval van combinatievorming of onderaanneming dient een ondertekende formulier Eigen Verklaring (bijlage 4) van elk lid van de combinatie of onderaannemer bij de inschrijving te worden gevoegd (zie ook hoofdstuk 2 procedure).

Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming die herkenbaar in het Handelsregister (KvK) is ingeschreven als OCO-Aanbieder van de gevraagde dienstverlening. Daarnaast zijn een aantal eisen van toepassing die verder in dit document worden omschreven.

Een combinatie

Een combinatie houdt in dat meerdere ondernemingen gezamenlijk één inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofdaannemer en onderaannemer(s)). Eventueel zou een combinatie ook een beroep kunnen doen op een Derde met ook als doel om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Alle leden van de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen opdracht.

De OCO-Aanbieder dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 4 Eigen Verklaring) welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De OCO-Aanbieder dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor De Dienst zal zijn tijdens de inkoop en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie een Eigen Verklaring in te dienen ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht. Ook overlegt ieder lid van de combinatie een Inschrijvingsbewijs in het Handelsregister (de KvK-verklaring) van niet ouder dan 3 maanden.

Na inschrijving is wijziging van de samenstelling van een combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van De Dienst en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. De Dienst kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

Onderaanneming

Wanneer de OCO- Aanbieder bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt OCO-Aanbieder in zijn inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Voor inzet van onderaannemers is altijd een schriftelijke onderaannemings-overeenkomst vereist, waarvoor De Dienst vooraf toestemming moet geven. Na inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van De Dienst. De Dienst zal haar goedkeuring laten afhangen van dezelfde normen en waarden die gelden bij de inschrijving en haar goedkeuring alleen op gegronde motivering onthouden.

Onderaannemers voldoen in alle gevallen aan de gestelde kwaliteitscriteria. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en betaling van de onderaannemer conform de AmvB reële kostprijs. Hij is tevens aanspreekpunt voor De Dienst.

1.12 Social Return

De Dienst besteedt bij alle inkopen/aanbestedingen aandacht aan Social Return. Zo krijgt de sociale infrastructuur een stevige impuls en daarnaast geeft de overheid het goede voorbeeld. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere

arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken. De regeling is vooral bedoeld voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, zoals werkzoekenden met een bijstands-, werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering en werkzoekenden met een arbeidshandicap. De Dienst en OCO-Aanbieder gaan met elkaar in gesprek om de mogelijkheden te onderzoeken en passende afspraken te maken met betrekking tot Social return.

2. Uitvoering van de Semi Open House Toelatingsprocedure

2.1 Hoofdpijnen van het inkoopproces Semi Open House Toelatingsprocedure

De procesindeling van deze Semi Open House Toelatingsprocedure kent de volgende fasen:

De Informatie/interessefase

Indien u interesse heeft voor een eventuele inschrijving dan kunt u dit kenbaar maken door een e-mail te sturen naar: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl. De beschrijvende documenten worden via e-mail naar u verzonden. Geïnteresseerde OCO-Aanbieders kunnen kennisnemen van de gestelde eisen/voorwaarden en alle documenten. Daarover kunnen vragen worden gesteld in de vragenronde. De gestelde vragen worden beantwoord door het verzenden van de Nota van Inlichtingen (NvI).

De inschrijffase

De OCO-Aanbieder dient zijn inschrijving in met toevoeging van alle gevraagde documenten, certificaten en eventueel andere bewijsdocumenten. De Inschrijving wordt getoetst op volledigheid en juistheid van alle gevraagde gegevens en documenten. In bijlage 3 is opgenomen welke documenten moeten worden aangeleverd. De inschrijving wordt ook getoetst op de gangbare Uitsluitingsgronden, o.a. door toepassing van een Eigen verklaring (bijlage 4). OCO-Aanbieders die in deze fase aan alle eisen voor de indiening hebben voldaan komen in aanmerking voor de Toelatingsfase.

De Toelatingsfase

De inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde minimale eisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 3.

De Implementatie

De OCO-Aanbieder krijgt (zo nodig na een verificatiegesprek) het besluit of hij wordt toegelaten tot de overeenkomst. Inschrijvers krijgen schriftelijk bericht welke OCO-Aanbieders zijn toegelaten tot de overeenkomst. De Implementatie start wanneer de overeenkomsten zijn ondertekend. Tijdens de Implementatie worden o.a. eventuele administratieve afspraken in systemen doorgevoerd om vóór 1 juni 2025 operationeel te zijn. Ook worden kennismakingen met Gebiedsteams uitgevoerd en wordt algemene bredere bekendmaking van de gecontracteerde OCO-Aanbieders met diverse communicatie middelen aan Inwoners uitgevoerd.

2.2 Uitvoering van de inkoopprocedure

Deze inkoopprocedure wordt gepubliceerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Alle documenten in deze procedure worden beschikbaar gesteld via de door u opgegeven e-mail adres. De OCO-Aanbieder dient voor inschrijving alle documenten/formulieren (zie bijlage 3) in te dienen en te mailen naar: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl. **Inschrijving vindt niet via TenderNed plaats!**

2.3 Communicatie

Alle communicatie tijdens de inkoopprocedure verloopt in het Nederlands. Evenals communicatie over de uitvoering van de overeenkomst, de facturering en eventueel ander overleg tijdens de looptijd van de overeenkomst. Communicatie over de inkoopprocedure is alleen toegestaan via e-mail: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl. **Indien u interesse heeft in**

deelname aan deze inkoopprocedure dient u zich in via e-mail: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl aan te melden als geïnteresseerde partij. U kunt via inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl al uw vragen stellen, welke door middel van digitale beantwoording in de Nota van Inlichtingen worden gedeeld.

2.4 Planning

Voor deze inkoopprocedure wordt de onderstaande planning aangehouden:

Publicatie TenderNed	3 maart 2025
Uiterlijke datum ontvangst van vragen	17 maart 2025 12:00 uur
Reactie Nota van Inlichtingen (Nvl) 1	20 maart 2025
Uiterlijke ontvangst inschrijvingen	6 april 2025 23:59 uur
Beoordeling inschrijving	7-8 april 2025
Verificatiegesprekken *	10 april 2025
Voorstel Toegelaten Aanbieders (intern)	15 april 2025
Versturen Toelatingsbeslissingen	17 april 2025
Ondertekening nieuwe overeenkomst	28 april 2025
Implementatie periode	29 april – 29 mei 2025
Start uitvoering overeenkomst	1 juni 2025

* Aanbieders worden verzocht deze datum alvast vrij te houden in de agenda

Deze planning is onder voorbehoud, er kunnen door OCO-Aanbieders geen rechten aan worden ontleend. De Dienst kan de planning indien noodzakelijk eenzijdig wijzigen, daarbij rekening houdend met de belangen van de OCO-Aanbieders en handelend naar redelijkheid en billijkheid. De planning (zie 2.4) is steeds leidend en OCO-Aanbieders zullen door De Dienst zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

2.5 Van toepassing zijnde Algemene voorwaarden

Het doen van een inschrijving houdt in dat de OCO-Aanbieder zich conformeert aan alle gestelde eisen en met de bepalingen van deze inkoopprocedure instemt. Op de inkoopprocedure en de af te sluiten Overeenkomst gelden de Algemene voorwaarden Leveringen en Diensten van De Dienst Noardwest Fryslân. Algemene voorwaarden van de OCO-Aanbieder worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.6 Vertrouwelijk

De OCO-Aanbieder mag de gegevens die De Dienst in verband met deze inkoopprocedure ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens De Dienst in het kader van deze inkoopprocedure wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien OCO-Aanbieder een onderaannemer wenst in te zetten, is hij gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemer deze informatie strikt vertrouwelijk behandelt. De Dienst zal de ingediende Inschrijvingen ook vertrouwelijk behandelen.

2.7 Klachtenprocedure

Indien een partij een klacht heeft over de inhoud van het beschrijvend document, de inkoopprocedure dan wel de handelwijze van Opdrachtgever, kan deze partij een klacht indienen bij inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl

Een klacht wordt hier als volgt gedefinieerd:

Een als klacht herkenbare schriftelijke melding aan De Dienst van een belanghebbende waarin deze gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de inkoopprocedure of een onderdeel daarvan. Bijvoorbeeld als een vraag in een Nota van inlichtingen naar oordeel van de klagende partij niet correct/juist beantwoord is in deze Nota.

In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden. De klacht wordt in behandeling genomen door een functionaris die beschikt over de nodige kennis inzake inkoop en aanbesteden en aanbestedingsrecht en op geen enkele wijze betrokken is geweest bij de totstandkoming van de inkoopdocumenten.

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en zal de klager in kennis stellen van de verwachte termijn van afhandeling van de klacht. Na onderzoek van de klacht door de klachtenfunctionaris zal Opdrachtgever besluiten of zij naar aanleiding daarvan maatregelen treft en/of de klacht afwijst. Van dit besluit zal Opdrachtgever de klager schriftelijk op de hoogte stellen.

2.8 Nota van Inlichtingen

OCO-Aanbidders worden tot en met uiterlijk op de in de planning (§ 2.4.) benoemde datum via inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. U dient hiervoor gebruik te maken van het invulformulier dat als bijlage 7 is toegevoegd. Uiterlijk op de in de planning benoemde datum in de planning §2.4 wordt de Nota van inlichtingen aan alle geïnteresseerden gemaild. De beantwoorde vragen dienen te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Inkoopdocumenten.

2.9 Fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden

De Inkoopdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. OCO-Aanbidders worden verzocht eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden in dit document onmiddellijk kenbaar te maken via: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl. De Dienst zal dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en daarnaar handelen.

2.10 Indienen van een inschrijving

Uitsluitend inschrijvingen waarvan alle gevraagde gegevens zijn aangeleverd worden in behandeling genomen. De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn en dient uiterlijk op de in de planning benoemde datum via e-mail: inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl en in volledigheid te zijn ingediend. Indien door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de inschrijving te worden aangetoond en toegevoegd. Het risico van een goede en tijdige indiening van inschrijving ligt bij de OCO-Aanbieder. OCO-Aanbieder van wie de inschrijving niet tijdig wordt ontvangen, worden van verdere deelneming uitgesloten. In dat geval kan OCO-Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment. De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na de inschrijvingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Dienst vergoedt geen kosten inzake het doen van een inschrijving, ook niet wanneer er wordt besloten om de inkoopprocedure voortijdig te beëindigen.

2.11 Indeling van de Inschrijving

OCO-Aanbieder dient de Conformiteitenformulier (bijlage 2) in te vullen waarmee hij kenbaar maakt in te stemmen met alle voorwaarden en vereisten en verklaart daaraan blijvend te voldoen. Daarnaast dient hij een aantal formulieren toe te voegen bij de diverse vragen. Deze dienen als PDF-document en enkele in Word te worden toegevoegd en in sommige gevallen is het ondertekenen en inscannen van een document vereist. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden in gescand en geüpload, of voorzien te zijn van een verifieerbare elektronische handtekening.

Desgevraagd dient OCO-Aanbieder binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan De Dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat de aanmelding niet verder wordt behandeld. In dat geval kan OCO-Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment.

2.12 Tijdig indienen van de inschrijving

Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de OCO-Aanbieder om tijdig de inschrijving in te dienen.

In het geval De Dienst de uiterste inschrijvingstermijn verlengt, worden alle Aanbieders hiervan tijdig in kennis gesteld.

2.13 Toelating

De Dienst zal de OCO- Aanbieders uiterlijk op de in de planning (§ 2.4) benoemde datum informeren over de toelating. OCO-Aanbieders die worden afgewezen worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld. In dat geval kan OCO-Aanbieder eventueel opnieuw inschrijven bij een volgend toetredingsmoment. De toelating is pas definitief indien er een definitieve beslissing is verzonden en de Overeenkomst tussen De Dienst en de OCO-Aanbieder is getekend.

De Dienst behoudt zich het recht voor om in geval van (onvoorziene situaties) de gehele inkoopprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. In zo'n geval is De Dienst niet gebonden tot het aangaan van een Overeenkomst. Ook is er in dit geval geen sprake van enige vergoeding van de zijde van De Dienst. Bij een laattijdige intrekking van de inkoopprocedure zal beoordeeld worden of een vergoeding van kosten proportioneel is.

3. Beoordeling van de Inschrijving

OCO-Aanbieder verklaart door indienen van zijn inschrijving dat hij in staat is de opdracht vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst uit te voeren volgens de uitgangspunten en alle eisen van De Dienst zoals beschreven in dit document en al haar bijlagen, en kan dat zichtbaar aantonen.

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens bij aanmelding moeten worden verstrekt en aan welke criteria de OCO-Aanbieder, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor toelating. De Dienst beoordeelt of dat voldoende wordt aangetoond. Indien een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan De Dienst besluiten om aanvullend navraag te doen bij de OCO-Aanbieder. Daarnaast kan De Dienst besluiten om verificatievragen te stellen aan OCO-Aanbieder.

Inschrijvingen die niet voldoen aan alle gestelde eisen of die worden beoordeeld als onvolledig of onvoldoende worden terzijde gelegd en niet toegelaten. In dat geval kan OCO-Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment.

3.1 Uitsluitingsgronden

OCO-Aanbieder kan alleen worden toegelaten indien geen van de in het formulier Eigen Verklaring (bijlage 4) genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is. OCO-Aanbieder dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk de Eigen Verklaring volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van de Eigen Verklaring of het aanbrengen van wijzigingen in de Eigen Verklaring kan leiden tot uitsluiting.

OCO-Aanbieder verklaart met het indienen van zijn inschrijving dat op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang of verbod op uitvoering is opgelegd door bevoegde toezichthouders. OCO-Aanbieder informeert De Dienst actief indien dit wel het geval is en ook over eventuele verbetermaatregelen (inclusief eventuele Cliëntenstop) die zijn geëist naar aanleiding van een onderzoek door De Dienst, GGD of IGJ, zonder dat er sprake is van dwangsom, bestuursdwang of verbod op uitvoering. OCO-Aanbieder informeert De Dienst ook over het tijdspad waarbinnen deze verbetermaatregelen moeten zijn gerealiseerd. Het verbetertraject (inclusief eventuele Cliëntenstop) dienen binnen 3 maanden na toelating te zijn afgerond.

Zo nodig kan De Dienst vragen de verklaringen in de Eigen Verklaring nader toe te lichten en aan te leveren. OCO-Aanbieder dient de gevraagde documenten binnen zeven werkdagen na een verzoek hiertoe bij De Dienst in te dienen.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- OCO-Aanbieder heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan OCO-Aanbieder zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- OCO-Aanbieder heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's en daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid en overlegt daartoe een kopie van de desbetreffende geldige verzekeringspolis.

3.2.2. Kwaliteitsborging

OCO-Aanbieder hanteert een actief systeem van kwaliteitsborging met toepassing van audits in de organisatie, zoals omschreven in artikel 4.2 van het Programma van Eisen (zie Hoofdstuk 4). Als bewijs hiervan overlegt OCO-Aanbieder een kopie van een geldig certificaat van een ISO, HKZ of vergelijkbare kwaliteitsborgingsystemen.

3.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

OCO-Aanbieder beschikt over aantoonbare ervaring met onafhankelijke Cliëntondersteuning aan de diverse doelgroepen, blijkend uit minimaal 2 eerdere overeenkomsten niet ouder dan 3 jaar met Gemeente(n) en/of zorgkantoren. Daartoe wordt een referentieverklaring overlegd (zie bijlage 6) waaruit dit blijkt en die verifieerbaar is bij de desbetreffende Gemeenten of zorgkantoren.

3.3 In te dienen bewijsdocumenten

De volgende formulieren moeten worden ingediend door uploaden bij de inschrijving:

	Document	Toelichting
1.	Een verklaring van inschrijving in het Handelsregister (KvK-verklaring) niet ouder dan 3 maanden waaruit de rechtsgeldige tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijkt.	Als er sprake is van een holdingstructuur dan dienen zo nodig ook de bovenliggende KvK verklaringen te worden toegevoegd of een bijlage van machtiging waaruit blijkt dat de ondertekenaar namens de tekenbevoegde functionaris is gemandateerd voor ondertekening;
2.	Ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring	Zie bijlage 4
3.	Kopie van de kwaliteitsborgingscertificaten.	Kopie van een geldig certificaat van een ISO, HKZ of vergelijkbare kwaliteitsborgingsystemen
4.	Een kopie van een geldige verzekeringspolis beroepsaansprakelijkheid	Tegen beroepsrisico's en daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid en overlegt daartoe een kopie van de desbetreffende geldige verzekeringspolis.
5.	Referentieverklaringen	Zie bijgevoegd format in bijlage 6
6.	Bij inschrijven als combinatie of met deelname van een Onderaannemer dienen bij punt 2 in de Eigen Verklaring de ondernemingen te worden genoemd die gezamenlijk inschrijven evenals de rollen die zij vervullen binnen de inschrijving.	Elke deelnemende onderneming wordt apart getoetst op deze onderdelen.

	Elke deelnemende onderneming dient dan een Eigen Verklaring en een eigen inschrijving Handelsregister in te dienen zoals omschreven onder 1 en 2	
--	--	--

3.4 Kennismakingsgesprekken

De Dienst voert na beoordeling van de inschrijvingen met elke toe te laten OCO-Aanbieder kennismakingsgesprekken. Doel van deze gesprekken is naast de schriftelijke indiening, ook een fysieke kennismaking te hebben met de OCO-Aanbieder en eventueel nader te toetsen of aan alle garanties en eisen ook daadwerkelijk kan worden voldaan.

4. Eisen en Voorwaarden

4.1 Algemene eisen aan de Inschrijving	Eis
Uitgangspunten De Dienst	Opdrachtnemer accepteert de uitgangspunten en werkwijze van De Dienst zoals beschreven in de Overeenkomst en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijzen te zullen handelen.
(concept-) Overeenkomst	Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de (concept-) Overeenkomst Onafhankelijke Client Ondersteuning 2025 inclusief alle bijlagen.
Algemene Inkoopvoorwaarden	Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van De Dienst zoals deze als bijlage bij de Overeenkomst zijn toegevoegd. Uitsluitend de door De Dienst gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Bijlagen/formulieren	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door De Dienst samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Opdrachtnemer moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Opdrachtnemer conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die De Dienst daarvoor ter beschikking stelt.
Eigen verklaring	Opdrachtnemer dient een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring in. Met de indiening en ondertekening van dit document verklaart de Opdrachtnemer dat hij in staat is om vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de door hem aangeboden dienstverlening daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de inkoopdocumenten en alle daartoe behorende bijlagen. De rechtsgeldige ondertekening dient toetsbaar te zijn in het bewijs van inschrijving van de KvK of door toevoeging van een ondertekende machtiging van een tekenbevoegde. Zo nodig worden KvK verklaringen van "bovenliggende" bedrijfsonderdelen toegevoegd om de tekenbevoegdheid aan te tonen.
KvK	Opdrachtnemer toont aan dat zijn onderneming is ingeschreven in het Nederlands Handelsregister als verlener

	van zorg of maatschappelijke dienstverlening. Dit gebeurt door overlegging van een bewijs van inschrijving van de Kamer van Koophandel dat op het moment van inschrijving niet ouder is dan 3 maanden.
Belangenverstrengeling	Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Opdrachtnemer hebben geen belang of directe invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Deelnemers of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van De Dienst.
IBAN-nummer	Opdrachtnemer dient te beschikken over een IBAN-nummer welke bij inschrijving wordt overlegd.
Overmatige winsten	De Dienst heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat de maatschappelijke gelden voor de dienstverlening aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) Cliënten wordt besteed. Opdrachtnemer zal daarom geen hoge winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van bestuurders, eigenaren, vennoten en/of aandeelhouders hanteren, voortvloeiende uit dienstverlening uit hoofde van deze Overeenkomst. In de Overeenkomst is nader beschreven welke beperkingen en consequenties daarop gelden.
Maatregelen Toezichthouders	Opdrachtnemer is op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, Cliëntenstop of verbod op uitvoering opgelegd door bevoegde toezichthouders. Deze regel is niet van toepassing wanneer uit een onderzoek door de Gemeente, GGD of IGJ een aantal verbetermaatregelen zijn geëist, zonder dat er sprake is van bestuursdwang, Cliëntenstop of verbod op uitvoering. De verbetermaatregelen moeten uiterlijk een maand voor gunning zijn voldaan.

4.2 Algemene eisen van de Opdrachtnemer	Eis
Brancheorganisatie of Beroepsvereniging	Clientondersteuner is lid van de BCMB en handelt naar de normen, voorwaarden en beroepscodes van deze vereniging. https://www.bcmb.nl/over-clientondersteuning/kwaliteit1/
Minimaal aantal cliënten	Opdrachtnemer is in staat om zelfstandig permanent minstens 10 inwoners tegelijk te begeleiden, dit naast de Inwoners die de Opdrachtnemer ook bij meerdere Gemeenten/zorgkantoren bedienen.
Geldende wet- en regelgeving	Opdrachtnemer heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer kan aantonen dat voor alle onderdelen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om die uit te mogen voeren. Dit geldt zowel voor opgeleide medewerkers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
Communicatie	Opdrachtnemer werkt proactief en outreachend en kan verbindend optreden richting andere organisaties. Tevens dient Opdrachtnemer actief bij te dragen aan het vergroten

	van de bekendheid van Cliëntondersteuning bij de Inwoners van de Gemeente en de relevante partijen in het veld. (Zowel op eigen als gemeentelijke website en in overleg via andere communicatie uitingen).
Voldoende inhoudelijk aanbod en keuze	OCO medewerker beschikt over brede deskundigheid op het sociale domein en kennis van de lokale sociale infrastructuur en mogelijkheden in het voorliggende veld. Kennis van de verschillende levensdomeinen (zorg, werk, wonen, opvoeden, onderwijs etc.) Dit betreft ondersteuning aan alle Inwoners en hun mantelzorgers met een vraag op het gebied van het Sociaal Domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wet Inburgering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Zorgverzekeringswet, arbeidsongeschiktheidsregelingen) en de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Opdrachtnemer biedt voldoende keuze uit verschillende Cliëntondersteuners (verschillende personen) met relevante deskundigheden. Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende formatie van Cliëntondersteuners met diverse deskundigheden.
Continuïteit	Opdrachtnemer staat garant voor een permanente continuïteit van de levering van de afgesproken ondersteuning, ook bij ziekte en in vakantieperiodes. Vanuit de Opdrachtnemer zullen een aantal vaste gezichten/personen de rol van OCO vervullen.
Kwaliteitsborging	Opdrachtnemer waarborgt de systematische kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en Cliënten systematisch wordt geborgd. Opdrachtnemer moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. De Opdrachtnemer komt alleen in aanmerking voor toelating aan de Overeenkomst indien hij voortdurend het volgende kan overleggen: a) Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een (door de Raad van Accreditatie) geaccrediteerde auditororganisatie zoals bijvoorbeeld: HKZ, ISO 9001(-2015), KIWA-ZZP'ers in de Zorg. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. OF b) Een Kwaliteitshandboek of kwaliteitsborging/ kwaliteitsmanagement systeem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder a) genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige, waarbij de auditor minimaal is opgeleid tot IRCA-auditor en minimaal vijf jaar ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal

	eenmaal per twee jaar is uitgevoerd op locatie van de zorgaanbieder met een positieve beoordeling van de audit.
Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is bereikbaar fysiek, per telefoon, per e-mail, of met beeldbellen en chat op reguliere kantoortijden (Maandag t/m vrijdag 9.00-17.00 uur).
Privacy	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Opdrachtnemer houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke (OCO) werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend. Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met Gemeente of Cliënten. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Hotmail, Gmail, etc. wordt niet beschouwd als veilige communicatie en is niet toegestaan.
Legitimatieplicht	Elke medewerker van de Opdrachtnemer, die wordt ingezet, is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Opdrachtnemer en kan zich legitimeren.
Gedragscode	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor zijn (OCO) werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met Cliënten ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.
Klachtenregeling	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld. Daarom dient Opdrachtnemer aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgeleverd aan De Dienst waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. De Dienst heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Opdrachtnemer bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan De Dienst kenbaar te maken.
Klanttevredenheid	Opdrachtnemer voorziet minimaal 1 maal per 2 jaar in een rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek van zijn organisatie. Daarin komt tot uitdrukking in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening door Opdrachtnemer.

Medezeggenschap medewerkers	Opdrachtnemer kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
Meldcode Huiselijk geweld	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet Opdrachtnemer in ieder geval een protocol meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
Meldplicht Calamiteiten	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform het protocol "Calamiteitenonderzoek Wmo NFW" (bijlage). Aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) bij de Toezichthouder van De Dienst. Opdrachtnemer doet zijn melding een digitaal meldingsformulier (24/7) https://www.sozawe-nw-fryslan.nl/professionals/zorgaanbieders/wmo-calamiteiten-en-incidenten/
Toezicht	Opdrachtnemer werkt mee aan alle onderzoeken die door de Toezichthouder van De Dienst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van De Dienst of door De Dienst aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Opdrachtnemer De Dienst direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Opdrachtnemer, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Opdrachtnemer werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
Overgangsregeling	Ingeval de Overeenkomst in overleg wordt beëindigd krijgt Opdrachtnemer tot de einddatum, maar maximaal tot en met 6 maanden na de datum van beëindiging van de Overeenkomst, de gelegenheid tot overdracht van Cliënten aan een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Dit op basis van alle vereisten en tarieven uit de Overeenkomst, welke onverkort van kracht blijven, inclusief eventueel geïndexeerde tarieven op basis van de OVA-systematiek. Deze overgangsregeling is alleen toepasbaar in het geval van een reguliere beëindiging van de overeenkomst of een beëindiging in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Dienst bepaalt in alle gevallen of de Overgangsregeling van toepassing kan worden verklaard. Binnen 1 maand na opzegging van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer daarover een gesprek te voeren met De Dienst om vast te stellen of de Overgangsregeling kan worden gehanteerd.
Overnameprotocol Cliënten	Bij het (tussentijds) beëindigen van de Overeenkomst met een Opdrachtnemer dient zorgvuldig te worden gehandeld bij de overname van Cliënten die ondersteuning ontvangen. Opdrachtnemer werkt in die gevallen in alle opzichten volledig en actief mee aan de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten door een volledige (inhoudelijke en digitale) zorgvuldige overdracht van Cliënten aan een, door de Cliënt

	gekozen, andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders: a) Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de Cliënten die ondersteuning ontvangen; b) Opdrachtnemer overlegt met de Gemeente hoe de Opdrachtnemer de continuering van de dienstverlening voor de desbetreffende Cliënten garandeert; c) Opdrachtnemer werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de Cliënten; d) De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Cliënten en past bij de beoogde resultaten van de dienstverlening; e) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen; f) Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie. Als de overnemende partij de dienstverlening heeft overgenomen en de continuïteit is gewaarborgd vervalt deze bereikbaarheidsverplichting.
Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de opdrachtgever, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.

4.3 Eisen aan de uitvoering van de opdracht	Eis
Werkzaamheden	De in te zetten Clientondersteuning dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo 2015 hieraan stelt. De Cliëntondersteuner verleent verantwoorde proces ondersteuning. Dat is ondersteuning van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig is en Cliëntgericht

	wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt⁴. Zie ook: https://www.bcmb.nl/assets/files/rapporten-en-pp/Checklist-borging-clintondersteuning-gemeenten5929.pdf Opdrachtnemer dient bij te dragen aan het beheersbaar houden van de stijgende kosten in het sociaal domein.
Samenhang Gebiedsteams	Indien de onafhankelijke Cliëntondersteuning de vraag van de Inwoner eenvoudig kan helpen oplossen dan hoeft niet te worden verwezen naar Gebiedsteams. Afhankelijk van de vraag en zeker bij de complexere vraagstellingen is onze visie dat gebiedsteams de eerste toegang (aanspreekpunt) zijn voor onze Inwoners. OCO brengt de Inwoner op de hoogte van het bestaan van het gebiedsteam en brengt ze met elkaar in contact, indien de vraag van de Inwoner betrekking heeft op het werkterrein van het gebiedsteam.
Verantwoording en doelmatige inzet	Cliëntondersteuning wordt doelmatig geleverd, passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de Inwoner en zijn netwerk. Daarnaast dient de ondersteuning het doel te hebben om het netwerk van de Inwoner te verstevigen waarmee zwaardere en onnodige ondersteuning, wordt voorkomen. Een trajectduur bedraagt gemiddeld maximaal 8 uren over alle trajecten. Alleen in overleg met de Gebiedsteammedewerker is overschrijding mogelijk. Deze moet duidelijk worden onderbouwd. Trajecten gericht op bezwaar en beroep kunnen langer duren en meer inzet betreffen.
Sociaal Netwerk	Cliëntondersteuner dient het netwerk van de Inwoner te betrekken bij het ondersteuningstraject en de deskundigheid aan Inwoner over te brengen. Cliëntondersteuner neemt deel aan het netwerk rond de Cliënt en stemt de ondersteuning waar nodig en nuttig af met andere professionele dienstverleners en het voorliggend veld die zorg of ondersteuning leveren aan de Cliënt (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Cliëntondersteuner binnen dit netwerk mee aan een integraal ondersteuningsplan.
Algemene voorzieningen	Cliëntondersteuner is bekend met gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en activiteiten zoals bijvoorbeeld gepubliceerd op de website van de Gemeenten www.Terschelling.nl, www.Vlieland.nl, www.Waadhoeke.nl en denkt actief mee in het ontwikkelen van een breed netwerk rondom de Cliënt.
Samenwerking met andere professionals	Cliëntondersteuner werkt samen met andere professionals. Opdrachtnemer kan aantonen dat zijn medewerkers ook andere betrokken hulpverleners faciliteren om hun werk naar behoren uit te voeren. Opdrachtnemer werkt waar nodig mee aan multidisciplinaire overleggen (MDO's) die rondom een Cliënt worden georganiseerd.
Leren en verbeteren	De organisatie neemt deel aan een vorm van intervisie. Immers de borging van een leer-en verbeterklimaat is essentieel om de OCO blijvend goed te houden en te

⁴ Betreft werkzaamheden op basis van procesmatige ondersteuning Open House OCO def.

	verbeteren. Het uitwisselen en leren van de aanpak van (complexe) casuïstiek heeft organisatie overstijgend een plek in leernetwerken. Daarnaast neemt de organisatie deel aan het leren van casuïstiek met de andere (professionele en vrijwillige) Cliëntondersteuners en met medewerkers van het gebiedsteam van de Gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke.
Acceptatieplicht	Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht inhoudende dat Opdrachtnemer de vraag van de Cliënt moet accepteren en de Cliënt ondersteuning moet bieden. Tenzij de Opdrachtnemer in zijn inschrijving gemotiveerd heeft aangegeven dat bepaalde contra-indicaties bij Cliënt niet door Opdrachtnemer uitgevoerd kunnen worden, welke De Dienst ten tijde van de inschrijving inhoudelijk heeft beoordeeld en geaccepteerd. Indien Opdrachtnemer een Cliënt niet kan accepteren door het ontstaan van een wachtlijst dan dient, in overleg met de Cliënt, deze overgedragen te worden naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer.
Veiligheid	Indien de veiligheid van Opdrachtnemer, de Cliënt zelf en/of overige Cliënten in het gedrang komt waardoor er voor de Opdrachtnemer zwaarwegende redenen zijn om een Cliënt te weigeren dan dient dit gemotiveerd onderbouwd te worden aan het gebiedsteam of contractmanagers van De Dienst, waarna De Dienst bepaalt of de acceptatieplicht van toepassing blijft of dat daarvan wordt afgezien.
Uitsluitingscriteria	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of beperking.
Signalering	Cliëntondersteuner meldt zo spoedig mogelijk bij het Gebiedsteam wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Cliënt voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Cliënt en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit gebeurt op basis van gezond verstand en wat je van een professional mag/moet verwachten.
Dienstverleningsopdracht	Tijdens een intakegesprek tussen Cliënt en Cliëntondersteuner wordt een dienstverleningsopdracht opgesteld en voor akkoord ondertekend door Cliënt of zijn vertegenwoordiger. Het originele exemplaar van deze dienstverleningsopdracht wordt door Cliëntondersteuner aan Cliënt verstrekt.
Wachtlijsten	De Dienst accepteert geen wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van spoed, zoals gezondheidsrisico's, waardoor verdere complicaties kunnen worden voorkomen.
Werkvoorraad – urgentie/spoed	Een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee)werk dagen na melding (telefonisch of via website) teruggebeld. Mocht uit de triage/vraagverheldering blijken dat het inderdaad om spoed gaat, wordt meteen een afspraak met een OCO ingepland.

Werkvoorraad – niet urgente zaken	Een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee)werk dagen na melding (telefonisch of via website) teruggebeld. Uit de triage blijkt dat de melding niet urgent is, maar er is wel een afspraak met een OCO nodig. De OCO plant zelf binnen 4 (vier) werkdagen na melding de afspraak met de melder in. Deze afspraak vindt binnen 3 (drie) weken na melding plaats of zo veel later als beide partijen in goed overleg overeenkomen. Mocht er in de tussentijd een collega zijn die deze casus eerder kan oppakken, is dat ook een optie.
Start levering	Opdrachtnemer start binnen de afgesproken termijnen met de gevraagde uitvoering van opdrachten. Daarnaast wordt over deze maximale wachttijden helder gecommuniceerd naar Inwoners, zowel telefonisch als door vermelding op uw website.
Wat wordt onder andere beschouwd als Cliëntondersteuning	a) De Inwoner krijgt informatie en advies over het zorg- en ondersteuningsaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie te vinden is. De Inwoner wordt geholpen bij de situatie die van toepassing is en de vragen die hieruit voorkomen. Dit dient helder verwoord te worden. b) De Inwoner krijgt ondersteuning bij het opstellen van zijn/haar eigen persoonlijk plan voorafgaand aan de realisatie van ondersteuning. Het uitgangspunt is hierbij dat de Inwoner regie over zijn eigen leven behoudt. De Inwoner wordt door een OCO ondersteund op basis van het gedachtegoed Positieve Gezondheid. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen. c) De Inwoner krijgt ondersteuning bij de keuze voor de best passende Zorg aanbieder en ondersteuning, zoals bij het doen van een aanvraag Wet langdurige zorg (Wlz). Hierbij ontvangt de Inwoner informatie over de mogelijke leveringsvormen en een advies over welke leveringsvorm het best past bij de situatie van deze Inwoner. De onafhankelijke Cliëntondersteuning moet zich houden aan het in de Gemeente geldende beleid en de contracten die over de te bieden ondersteuning gemaakt zijn met De Dienst. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen. d) De Inwoner krijgt ondersteuning bij het bijstellen en evalueren van het ondersteuningsplan en bij de besprekingen (na aanvang van de ondersteuning). Daarnaast kan de Inwoner ondersteuning ontvangen bij het eventueel aanvragen van een herindicatie. De Cliëntondersteuner geeft de Inwoner handvatten en tips om zelfstandig het gesprek aan te gaan met de Gemeente. De Cliëntondersteuner kan, als de Inwoner nadrukkelijk ondersteuning wenst, aanwezig zijn bij de bespreking van het ondersteuningsplan.

	e) De Inwoner wordt ondersteund bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep. De Inwoner wordt geïnformeerd over de procedure en risico's van klachten, geschillen, bezwaar- en beroepsprocedure. Daarnaast dient de Inwoner geïnformeerd te worden over de positie die deze heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan de Inwoner voorgelegd en afgewogen. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen. De onafhankelijke Cliëntondersteuner voert géén procedures voor de Inwoner. f) Indien de zorgtaken tot problemen op het werk leiden, is het toegestaan dat de Cliëntondersteuner bemiddelt tussen mantelzorger en werkgever/instaties.
--	--

5.4 Eisen aan het in te zetten personeel	Eis
Kennisniveau	De kennis, competenties en vaardigheden van de Cliëntondersteuner moeten in overeenstemming zijn met de in de branche gebruikelijke en vastgestelde Basiscompetentieprofielen (BCP's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
Registratie	Registratie in het registerplein OCO is een vereiste voor elke Cliëntondersteuner die wordt ingezet. Registratie is persoonsgebonden en een bewezen hulpmiddel om aantoonbaar te maken dat de OCO over actuele deskundigheid beschikt (https://www.registerplein.nl/register/clientondersteuners).
VOG	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig in contact kunnen komen met Cliënten. De VOG is bij aanvang van de indiensttreding van de ingezette medewerker niet ouder dan 6 maanden. Aanbieder verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Dit kan in individuele gevallen en op aannemelijke gronden op aanwijzing van Gemeente verplicht gesteld worden.
Vakbekwaamheid en competenties	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren conform de eisen in de Overeenkomst. De medewerker kan resultaat gestuurd en vanuit de vraag en belevingswereld van de Cliënt werken.
Beroepscode	Clientondersteuner accepteert en stemt in met de voorwaarden van de beroepscode voor de Cliëntondersteuner, en handelt conform de normen van de BCMB.
Kennis- en ervaringsvereisten	Opdrachtnemer heeft kennis van verschillende doelgroepen zoals: jongeren, ouderen, mensen met een beperking, GGZ-

	problematiek, mensen die dak- of thuisloos zijn, mensen met een migratieachtergrond etc. Cliëntondersteuner dient te beschikken over kennis van het vak en de doelgroepen die ondersteuning kunnen vragen: - De ondersteuner dient over kennis te beschikken van alle domeinen en fasen van het leven van deze specifieke Cliëntgroep of gezinssysteem. Kennis van de behoefte en wensen van de diverse doelgroepen is essentieel om de Inwoner te kunnen ondersteunen. - De Cliëntondersteuner moet in staat zijn om de achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen. - De Cliëntondersteuner moet op professionele wijze met de Cliëntgroep kunnen communiceren en een vertrouwensband, zonder een afhankelijk relatie kunnen opbouwen. - De Cliëntondersteuner dient mee te werken aan het versterken van eigen regie van de Inwoner en zijn ondersteunings-systeem. - Cliëntondersteuner beschikt over aantoonbare kennis van de regelgeving binnen het brede Sociaal Domein, de procedures en de lokale sociale kaart. Dit is nodig om de Inwoner te ondersteunen bij het kiezen van het meest passende (zorg)aanbod.
Opleidingseisen	1. Waar voor de uitvoering van de ondersteuning opleidingsvereisten van toepassing zijn, voldoen de ingezette medewerkers ook aantoonbaar aan de gestelde opleidingseisen en bijscholingsverplichtingen passend bij de vereiste functie. Zij hebben minimaal een passende HBO opleiding en zijn aanvullend geschoold in onder andere kennis van beperkingen en chronische ziekten, relevante wetgeving op de verschillende levensgebieden en levens brede vraagverduidelijking. 2. Cliëntondersteuner houdt de benodigde kennis up-to-date door middel van scholing, aangeboden door de Aanbieder zelf en voldoet blijvend aan de gestelde voorwaarden voor de inschrijving van het Registerplein.
Voorliggend veld en samenwerking	De medewerkers beschikken over voldoende kennis van de lokale (voorliggende) voorzieningen en activiteiten van de Gemeente en gebruiken deze kennis actief ten behoeve van ondersteuning van de Cliënt.
Houdingsaspecten	Medewerkers van de Opdrachtnemer die de directe contacten hebben met de Cliënten of de ondersteuning van de Cliënt uitvoeren voldoen aan de volgende competentie-eisen: a. Heeft actieve beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; b. Heeft minimaal passieve beheersing (begrijpen van) de Friese taal;

	c. Heeft een correcte houding en bejegening van Cliënten en heeft een correcte houding en bejegening van Cliënten en alle bij de hulpvraag betrokken partijen; d. Handelt in alle gevallen professioneel en integer; e. Handelt vanuit onafhankelijk professioneel perspectief dat het belang van de Inwoner dient; f. Respecteert de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de Cliënten.
Algemeen	1. De Cliëntondersteuner mag géén belangen hebben bij, of een relatie hebben met een zorgaanbieder; 2. De Cliëntondersteuner is onafhankelijk van financiers, anders dan de Gemeente en/of zorgkantoor; 3. De Cliëntondersteuner dient het objectieve karakter uit te dragen. Wanneer de Inwoner twijfelt over de objectiviteit van de ondersteuning kan Inwoner een andere ondersteuner kiezen, dan wel voor een andere gecontracteerde organisatie voor onafhankelijke Cliëntondersteuning kiezen; 4. De Cliëntondersteuner heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de Cliëntgebonden informatie die hij heeft ontvangen ten behoeve van het bieden van ondersteuning.

4.5 Administratieve Eisen en Werkafspraken

Gegevensuitwisseling	Gemeente/De Dienst en Opdrachtnemer verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn. Daarvoor worden in overleg tussen Gemeente en Opdrachtnemer aanvullende werkafspraken gemaakt en toegepast. Uitwisseling van gegevens zal slechts plaatsvinden na instemming van de Cliënt en voldoet in alle gevallen aan de richtlijnen van de AVG.
Beveiligd e-mailen	De Dienst en de backoffice van opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde omgeving. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mail standaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl . Hiermee is veilig e-mails versturen en ontvangen met opdrachtgever mogelijk. Het dringend advies is wel bij het versturen van bijlages met veel privacy gevoelige informatie deze te beveiligen met een wachtwoord en dat wachtwoord via een aparte e-mail of ander kanaal te versturen.
Monitoring en informatieverstrekking	Opdrachtnemer werkt mee aan het aanleveren van informatie ten behoeve van wettelijke verplichtingen, vaststellen van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en beleidsinformatie. De Dienst zal op gepaste wijze en intensiteit omgaan met het

	stellen van informatieverzoeken. De KPI's worden na eerste evaluatie met elkaar vastgesteld. Aanbieder verstrekt minimaal twee maal per jaar een overzicht met aantal geleverde uren per client/dossier.
Facturatie	Facturen worden via de e-mail verstuurd naar: facturen@sozawe-nw-fryslan.nl. De facturen dienen te worden gespecificeerd per: - gemeente - het aantal geleverde uren per client/dossier Op de factuur moet vermeld staan: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, duidelijke BTW specificatie en KvK-nummer.
Productieverantwoording en Controleverklaring	Alleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht.
Cliënttevredenheid	De organisatie is in staat om ten minste tweejaarlijks een analyse van de ervaringen vanuit het Cliënt-ervaringsonderzoek op te leveren en in te dienen bij De Dienst.
Accountantsverklaring	Als uw totale omzet Wmo voor De Dienst Noardwest Fryslân gelijk of hoger is dan 125.000, - Euro, dient u vóór 1 april van het jaar T+1 een accountantsverklaring op totaalniveau in te leveren. Uw accountant geeft daarbij aan dat het landelijk protocol is gevolgd. Indien uw totale omzet Wmo voor De Dienst lager is dan € 125.000, maar u bent wel in het bezit van een accountantsverklaring, dan verzoeken wij u om óók uw accountantsverklaring met gecertificeerde productieverantwoording in PDF naar De Dienst te sturen. Het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. De Dienst is bevoegd een review te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Opdrachtnemer.
Werkafspraken	Minimaal één maal per jaar vindt een contractmanagement gesprek plaats. De Dienst en OCO-Aanbieder maken in onderling overleg nadere werkafspraken over de uitvoering van de Opdracht. Deze nadere afspraken worden vastgelegd in een document werkafspraken. Dit is een dynamisch document dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst alleen in onderling overleg tussen partijen kan worden aangepast. Ook hierin worden de afgesproken KPI's beschreven.

5. Definities

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een hoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Opdrachtgever:	De Dienst Noardwest Fryslan
Beschrijvend document:	Dit document met bijlagen;
Programma van eisen:	Een geschreven verzameling van eisen en wensen ten aanzien van een in te kopen dienst, of anderszins.
Bijlage:	Met bijlage (zonder verdere aanduiding) wordt een bijlage bij de offerteaanvraag bedoeld. Als het een bijlage bij de (concept)Uitvoeringsovereenkomst betreft, wordt dit expliciet erbij vermeld;
Clïëntondersteuning:	Zoals bepaald in de Wmo 2015;
Clïënt vertegenwoordiger:	De vertegenwoordiger van de cliënt ondersteunt de cliënt van aanvraag tot evaluatie van zorg, beschermt de rechten van de cliënt en is mede integraal aanspreekpunt voor de opdrachtnemer en opdrachtgever. De vertegenwoordiger is niet de opdrachtnemer, diens vast/flexibel personeel, diens organisatie adviseur of op andere wijze aan de opdrachtnemer verbonden persoon;
Concept Raamovereenkomst:	De bijgevoegde concept Raamovereenkomst zoals (eventueel) gewijzigd bij vragen en antwoord;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, die in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Opdrachtnemer / OCO-aanbieder:	De opdrachtnemer / OCO-Aanbieder die een inschrijving doet en aan wie Opdracht is verleend:
Inschrijving:	Een verzoek/inschrijving, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Opdrachtnemer;
Vraag en antwoord (Nota van Inlichtingen):	Een schriftelijke weergave ten aanzien van de offerteaanvraag en Bijlagen verstrekte inlichtingen;
Opdracht:	De Opdracht conform Het Beschrijvend document Open House en Bijlagen en Verzoek tot inschrijving;
Tarief:	Vergoeding voor de diensten
Conformiteitformulier:	Deze conformiteitformulier is bijgevoegd bij het Beschrijvend document Open House. Opdrachtnemer dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen;
Eigen Verklaring	Een verklaring die door de Opdrachtnemer dient in te vullen. De Eigen Verklaring is een bijlage bij het Beschrijvend document Open House. Opdrachtnemer dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen.

6. Lijst van bijlagen en documenten

Bijlage 1	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 2	Conformiteitenformulier
Bijlage 3	Checklist aan te leveren documenten
Bijlage 4	Eigen Verklaring
Bijlage 5	Algemene gegevens
Bijlage 6	Referentieverklaring
Bijlage 7	Vragenformulier Nota van Inlichtingen

Calamiteiten protocol

Algemene Voorwaarden Inkoop NWF