

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan tijdens de uitvoering van de opdracht.
2.	Inschrijver dient te zijn aangesloten bij de branchevereniging
3.	Inschrijver dient de Cao VVT te hanteren voor zijn medewerkers
4.	Opdrachtnemer handelt conform de geldende wettelijke bepalingen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).
5.	Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan toezicht, controles en inspecties door daartoe bevoegde instanties, zoals de Toezichthouder Wmo (momenteel de GGD). Opdrachtnemer geeft opvolging aan de eventuele aanbevelingen die uit deze inspecties voortvloeien.
6.	Binnen drie (3) maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een werkafsprakenboek op. Hierin worden onder meer afspraken vastgelegd over procedures, productcodes, werkwijzen, het Ondersteuningsplan (inhoud en format) en werkwijzen bij crisissituaties.
7.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een reglement voor het personeel die toeziet op omgangs- en gedragsregels met de Client.
8.	Opdrachtgever stelt als eis dat een medewerker van aanbieder beschikt over voldoende communicatieve vaardigheden om de toegewezen huishoudelijke werkzaamheden adequaat te kunnen verrichten. In het huidige toezichtskader is een afwijkende eis opgenomen. De eis zoals opgenomen in het programma van eisen heeft in dit geval voorrang boven de betreffende bepaling in het toezichtskader. Het toezichtskader zal op een later moment in overeenstemming worden gebracht met het programma van eisen.

Nr.	Facturatie en declaratie
9.	Aanbieder declareert uiterlijk in de maand nadat de ondersteuning is geleverd.
10.	Opdrachtnemer neemt bij facturatie en declaratie het administratieprotocol de i-standaarden in acht.

Nr.	Social Return
11.	Opdrachtgever heeft als ambitie om bij alle inkopen/aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- Social Return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken.
12.	De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.
13.	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
14.	In de uitvoering dient de Opdrachtnemer minimaal stages aan te bieden aan jongeren en inwoners die gebruik maken van de participatiewet.

15.	Boeteclausule: Indien het percentage van de aanneemsom wat door de Opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.
16.	De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing.
17.	De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor.
18.	Mocht de Opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl
19.	In bijlage 4 Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.

Nr.	Verantwoording en rapportages
20.	Opdrachtnemer voorziet op verzoek van opdrachtgever een rapportage waarin in ieder geval de onderstaande informatie in staan: - Klanttevredenheid en klachten. Hierin maakt opdrachtnemer onderscheid tussen gegronde en ongegronde klachten.

Nr.	Responstijden
21.	Vanaf het moment dat er een cliënt wordt toegewezen aan de Opdrachtnemer dient er door Opdrachtnemer binnen 10 kalenderdagen contact op te nemen met de cliënt.
22.	In geval van spoed start de Opdrachtnemer de ondersteuning binnen vijf (5) werkdagen na Opdrachtverstrekking. (zaterdagochtend wordt hierin gezien als een werkdag)

Nr.	Communicatie
23.	De Opdrachtnemer informeert de inwoner schriftelijk (per brief, e-mail of WhatsApp) uiterlijk vier weken vóór aanvang van de betreffende vakantieperiode over de wijze waarop de hulp tijdens deze periode wordt voortgezet of ingevuld. Dit geldt ten minste voor de zomervakantie (zes weken) en de kerstvakantie. Een concept van deze communicatie-uiting wordt uiterlijk één week vóór verzending ter goedkeuring gedeeld met het uitvoerend Wmo-team van de Opdrachtgever.
24.	Wanneer een inwoner op de wachtlijst voor Hulp bij het Huishouden (HO) wordt geplaatst, informeert de Opdrachtnemer de betreffende inwoner hierover schriftelijk (per brief, e-mail of WhatsApp). Gedurende de periode dat de inwoner op de wachtlijst staat, ontvangt hij of zij minimaal eenmaal per maand een update over de voortgang. Deze update mag mondeling worden gegeven. Een voorbeeld van de initiële schriftelijke communicatie wordt gedeeld met het uitvoerend Wmo-team van de Opdrachtgever.