

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Voor de uitvoering van de opdracht dient u te voldoen aan onderstaande eisen met betrekking tot de dienstverlening. Door het indienen van de UEA (bijlage 8) gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals beschreven in de offerteaanvraag en voert u onafhankelijke cliëntondersteuning conform het programma van eisen uit.

1.	Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving, reglementen en protocollen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving zowel landelijk, regionaal als gemeentelijk.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
1.3	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere wijzigingen vanuit het ministerie of de opdrachtgever ten aanzien van de voor opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.4	Opdrachtnemer werkt met de Meldcode Huiselijk Geweld en instrueert de medewerkers in het gebruik van de meldcode.
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement, waarin tenminste staat beschreven dat: - de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging ontvangt; - een klacht binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum moet zijn afgehandeld (indiener van de klacht is op de hoogte gebracht van de wijze van afhandelen); - een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is; - indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen; - wanneer de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de klachtenfunctionaris van de gemeente Groningen. Deze mogelijkheid heeft opdrachtnemer opgenomen in zijn klachtenreglement en opdrachtnemer wijst de indiener van de klacht op deze mogelijkheid, en registreert zowel gegronde als ongegronde klachten.

1.6	Medewerkers van de opdrachtnemer staan ingeschreven bij het Registerplein en beschikken over een geldig lidmaatschap van de beroepsvereniging BCMB.
1.7	Opdrachtnemer en haar medewerkers zijn bekend met het gemeentelijk beleid: de verordeningen, nadere regels en de beleidsregels en aanverwant beleid van de gemeente Groningen op de desbetreffende werkgebieden. De opdrachtnemer heeft tevens kennis van de sociale kaart van de gemeente Groningen.
1.8	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de diensten aan geldende wet- en regelgeving, waaronder de toepasselijke arbeidsrechtelijke regelgeving, zoals bijvoorbeeld de belasting- en sociale zekerheidswet- en regelgeving en de Wet Arbeid Vreemdelingen). Opdrachtnemer zorgt voor de tijdige en volledige betaling van het loon van de door de opdrachtnemer in te schakelen arbeidskrachten en voor een correcte naleving van de van toepassing zijnde CAO.

2.	Eisen met betrekking tot dienstverlening
2.1	Clïëntondersteuning dient onafhankelijk te zijn. Dit betekent dat de cliëntondersteuner die de ondersteuning levert, direct nog indirect in de gemeente Groningen zich op geen enkele manier bezig mag houden met activiteiten rondom advisering en besluitvorming betreffende de toegang van ondersteuning.
2.2	Opdrachtnemer zet vakbekwame ondersteuners in die aantoonbaar HBO werken en denkniveau hebben op het terrein maatschappelijk werk en dienstverlening of vergelijkbare richting.
2.3	Het door opdrachtnemer in te zetten medewerkers: - is deskundig en vakkundig; - beschikt over adequate en vereiste opleidingen en certificaten; - is bekend met verschillende doelgroepen binnen het sociaal domein; - is communicatief en sociaal vaardig; - beheerst de Nederlandse taal goed; - heeft feeling en affiniteit met de situatie van de inwoner (sociale context); - kan zich legitimeren en aantonen dat hij/zij voor uw organisatie werkt; - beschikt over een geldige VOG.
2.4	Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar via een telefoonnummer waarvoor lokale gesprekstarieven gelden. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor geen 0900 of-088 nummer.
2.5	Na melding van een inwoner neemt de onafhankelijke cliëntondersteuner binnen twee werkdagen contact op met de inwoner. Een eerste afspraak dient plaats te vinden binnen zeven werkdagen na contact met inwoner. Met de

	inwoner worden afspraken gemaakt over de verdere dienstverlening. Dit zou bijvoorbeeld middels een huisbezoek kunnen.
2.6	Opdrachtnemer maakt bij het bieden van de onafhankelijke cliëntondersteuning zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van de inwoner, zijn omgeving of de kracht van de samenleving. De dienstverlening is gericht op blijvende stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de inwoner.
2.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals binnen het sociaal domein. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen personeel van de opdrachtnemer en de professionals in de WIJ teams.
2.8	Opdrachtnemer heeft ook een sociale signaleringsfunctie richting Stichting WIJ wat betreft het doorgeven van veranderende situatie bij de inwoner, wat extra inzet aan ondersteuning of zorg vergt.
2.9	Als er geen match is tussen onafhankelijke cliëntondersteuner en inwoner biedt opdrachtnemer aan de inwoner de mogelijkheid tot een andere cliëntondersteuner.
2.10	Bij benadering van inwoners wordt rekening gehouden met de situatie en achtergrond van de inwoners.
2.11	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht. Dit houdt in dat de opdrachtnemer geen inwoners als cliënt mag weigeren. Er is de mogelijkheid om af te wijken van deze acceptatieplicht in uitzonderlijke gevallen. De keuze om af te wijken maakt de opdrachtnemer in overleg met de inwoner. Bij afwijking van de acceptatieplicht wordt de contractmanager van de opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht.
2.12	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit houdt onder andere in dat een inwoner de overeengekomen ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en/of ziekte van de cliëntondersteuner blijft ontvangen.
2.13	Onafhankelijke cliëntondersteuners moeten zich kunnen legitimeren als medewerker(st)er van de opdrachtnemer.
2.14	Vanaf het moment dat een Wlz indicatie is afgegeven, wordt de cliëntondersteuning vanuit het zorgkantoor geregeld. Hierbij is het van belang dat er sprake is van een warme overdracht tussen de betrokken cliëntondersteuners. Opdrachtnemer zorgt voor deze warme overdracht.
2.15	Onafhankelijke cliëntondersteuners hebben als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht van informatie over de inwoner, tenzij er sprake is van een wettelijke meld-/rapportageplicht. In dat geval waarschuwt hij/zij de inwoner dat er een wettelijke meldingsplicht is.

2.16	De onafhankelijke cliëntondersteuning door opdrachtnemer wordt uitsluitend ingezet voor inwoners van de gemeente Groningen.
------	---

3.	Organisatorische eisen
3.1	Opdrachtnemer dient op het moment van ingang van de overeenkomst te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over het aanbod OCO, eventuele verwijzingen, contactgegevens en klachtenregeling. De opdrachtnemer zorgt dat deze website geüpdatet blijft op basis van de laatste wijzigingen.
3.2	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de algehele communicatie van de aangeboden dienstverlening up to date, laagdrempelig en breed toegankelijk is via verschillende kanalen.
3.3	Indien opdrachtnemer werkt met stagiaires en/of vrijwilligers dan dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met stagiaires en/of vrijwilligers en welke taken ze morgen verrichten met in achtneming van alle relevante wet- en regelgeving. Stagiaires kunnen slechts aanvullend, onder supervisie van het personeel worden ingezet.
3.4	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten worden proactief gedeeld met de opdrachtgever.
3.5	Op dit moment is de bekendheid van OCO binnen de gemeente Groningen niet optimaal. Niet alle inwoners/professionals zijn op de hoogte van OCO. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om de zichtbaarheid en vindbaarheid te verbeteren. Hierin kan de samenwerking met de gemeente Groningen worden gezocht.

4.	Eisen met betrekking tot financiële verantwoording
4.1	De opdrachtgever dient de uitgaven binnen het sociaal domein te verantwoorden richting hun eigen accountants en wenst zelf ook zekerheid te hebben over de feitelijke levering van diensten. Het is daarom voor de opdrachtgever van groot belang dat de opdrachtnemer de verantwoordingsgegevens tijdig en correct aanlevert bij de opdrachtgever. De opdrachtgever wenst na gunning aangaande de financiële verantwoording specifieke afspraken te maken met de gegunde partij.
4.2	Opdrachtnemer dient jaarlijks het volgende in: - Het financieel jaarverslag. - Hierop een controle verklaring van de accountant van de opdrachtnemer.

	- Financieel resultaat van deze specifieke opdracht (in een nog op te stellen format).
--	--

5.	Eisen met betrekking tot communicatie en monitoring
5.1	Communicatie met opdrachtgever vindt regulier plaats via een vaste contactpersoon van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt ook een vervangend contactpersoon, met dezelfde bevoegdheden, aan die bereikbaar is als de eerste contactpersoon verhinderd is.
5.2	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1 maal per kwartaal, of zoveel vaker als 1 van de partijen het nodig acht, digitaal een managementrapportage aan bij de contractmanager van opdrachtgever. In deze rapportage staat in ieder geval: - Klachten: het aantal klachten (zowel gegrond als ongegrond), soort klachten, afhandelingswijze en het tijdbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld; - Aantal calamiteiten; - Aantal trajecten; - Aantal trajecten uitgesplitst per levensgebied/wet/zwaarte; - Aantal bestede uren per traject; - Resultaat trajecten (reden van uitstroom); - Uitnutting van het budget; - Wachtlijst, in aantallen en wachttijden); - Samenwerking ketenpartners; - Innovatie; - Trends en ontwikkelingen en toelichting.
5.3	Minimaal 1 keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt op verzoek van opdrachtgever deel aan relevante overleggen.
5.4	Opdrachtnemer informeert contractmanager van opdrachtgever tijdig en adequaat als tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de uitvoering van onderhavige opdracht (de continuïteit van de dienstverlening) kunnen beïnvloeden (al dan niet bij onderaannemers en/of combinatieleden).
5.5	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de onderzoeken van de opdrachtgever inzake de dienstverlening door opdrachtnemer waarvan (materiële) controles en/of steekproeven onderdeel uit kunnen maken.
5.6	Opdrachtnemer dient na einddatum van de overeenkomst of bij voortijdig beëindiging alle medewerking te verlenen om een goede overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen.
5.7	Opdrachtnemer sluit, indien de Opdrachtgever hierom vraagt, aan bij een overleg met de Adviesraad Sociaal Domein Groningen.

6.	Eisen met betrekking tot privacy
6.1	Opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement.
6.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de inwoner die bij hem geregistreerd staat met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
6.3	Opdrachtnemer beheert de gegevens in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de inwoner inzagerecht heeft en indien nodig de gegevens aan mag passen indien deze onjuistheden bevatten.
6.4	Opdrachtnemer draagt gegevens niet over aan derden en gebruikt deze niet voor andere doeleinden.
6.5	Opdrachtnemer meldt onverhoopte datalekken met persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de betrokkenen. Voorafgaand aan een melding overlegt opdrachtnemer met de Functionaris Gegevensbescherming (privacyfunctionaris) van opdrachtgever.