



Bijlage 2. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (hierna te noemen PvE) behorende tot deze opdracht wordt hieronder beschreven.

Aanbieder verklaart met zijn inschrijving volledig aan de gestelde eisen te voldoen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst en tijdens de gehele looptijd van de opdracht. Het niet voldoen aan een eis is voor de Gemeente aanleiding de inschrijving niet toe te laten tot de opdracht of tijdens de looptijd van de overeenkomst de overeenkomst met de Aanbieder te beëindigen. De Gemeente heeft bij inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om te onderzoeken of Aanbieder blijvend aan alle eisen voldoet en kan daarvoor bewijsstukken opvragen.

1. Algemene eisen aan de inschrijving

- 1.1. Uitgangspunten Gemeente: Aanbieder accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente zoals beschreven in de Overeenkomst en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijzen te zullen handelen.
- 1.2. (concept-) Overeenkomst: Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de (concept-) Raamovereenkomst Onafhankelijke Client Ondersteuning, zaaknummer inkoop 7392-2024 inclusief alle bijlagen.
- 1.3. Formats: Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Aanbieder moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Aanbieder conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Gemeente daarvoor ter beschikking stelt.
- 1.4. Maatregelen Toezichthouders: Aanbieder 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 IGG 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.

2. Algemene eisen aan de Aanbieder

- 2.1. Brancheorganisatie of Beroepsvereniging: Aanbieder is lid van een brancheorganisatie of beroepsvereniging die passend is voor de aard van de opdracht en de gevraagde dienstverlening, zoals de beroepsvereniging BCMB.
- 2.2. Aanbieder is in staat om zelfstandig of gezamenlijk met een Onderaannemer (of in combinatie met een andere Aanbieder) permanent minstens 10 Cliënten tegelijk te begeleiden, dit mag ook bij meerdere Gemeenten/zorgkantoren zijn.
- 2.3. Aanbieder heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet- en regelgeving. Aanbieder 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.
- 2.4. Communicatie: Aanbieder werkt proactief en outreachend en kan verbindend optreden richting andere organisaties. Tevens dient Aanbieder 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).
- 2.5. Voldoende inhoudelijk aanbod en keuze: Aanbieder beschikt over brede deskundigheid op het sociale domein. 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). Aanbieder biedt voldoende keuze uit verschillende Cliëntondersteuners (verschillende personen) met relevante deskundigheden. Aanbieder dient te beschikken over voldoende informatie van Cliëntondersteuners met diverse deskundigheden.
- 2.6. Bereikbaarheid: Aanbieder 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).
- 2.7. Privacy: Aanbieder dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Aanbieder houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend. Aanbieder 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.
- 2.8. Legitimatieplicht: Elke medewerker van de Aanbieder, die wordt ingezet, is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Aanbieder en kan zich legitimeren.
- 2.9. Gedragscode: Aanbieder heeft een gedragscode voor zijn 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.
- 2.10. Klachtenregeling: Aanbieder 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 Aanbieder 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 Gemeente waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken;
- 2.11. Klanttevredenheid: Aanbieder 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 Aanbieder.
- 2.12. Medezeggenschap medewerkers: Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
- 2.13. Meldcode Huiselijk geweld: Aanbieder voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet Aanbieder in ieder geval een protocol meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
- 2.14. Meldplicht Calamiteiten: Aanbieder is bekend met en handelt conform het protocol "Calamiteiten en Geweldsincidenten Wmo" zoals bekendgemaakt via de gemeentelijke website. Aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) bij de Gemeente.
- 2.15. Toezicht: Aanbieder werkt mee aan alle onderzoeken die door de Toezichthouder van de Gemeente worden uitgevoerd. Aanbieder werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Gemeente of door Gemeente aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Aanbieder de

- Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Aanbieder, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Aanbieder werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
- 2.16. Overgangsregeling: Ingeval de Overeenkomst in overleg wordt beëindigd krijgt Aanbieder 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 Aanbieder. 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 en Gemeente bepaalt in alle gevallen of de Overgangsregeling van toepassing kan worden verklaard. Binnen 1 maand na opzegging van de Overeenkomst dient Aanbieder daarover een gesprek te voeren met Gemeente om vast te stellen of de Overgangsregeling kan worden gehanteerd.
- 2.17. Overnameprotocol Cliënten: Bij het (tussentijds) beëindigen van de Overeenkomst met een Aanbieder dient zorgvuldig te worden gehandeld bij de overname van Cliënten die ondersteuning ontvangen. Aanbieder 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 Aanbieder. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
- a) Aanbieder stelt op verzoek van de Gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de Cliënten die ondersteuning ontvangen;
 - b) Aanbieder overlegt met de Gemeente hoe de Aanbieder de continuïteit van de dienstverlening voor de desbetreffende Cliënten garandeert;
 - c) Aanbieder 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) Aanbieder draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen;
 - f) Aanbieder 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.
- 2.18. Medezeggenschap Cliënten: Aanbieder kan aantonen dat Cliënten invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de Cliënten.

3. Eisen aan de uitvoering van de opdracht

- 3.1. Werkzaamheden: De in te zetten ondersteuning dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo 2015 hieraan stelt. De Aanbieder verleent verantwoorde 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 Cliënt.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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 zorg wordt voorkomen.
 - 3.4. Sociaal Netwerk: Cliëntondersteuner dient het netwerk van de Inwoner te betrekken bij het ondersteuningstraject en de deskundigheid aan Inwoner over te brengen. Aanbieder 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 Aanbieder binnen dit netwerk mee aan een integraal ondersteuningsplan.
 - 3.5. Algemene voorzieningen: Aanbieder is bekend met gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en activiteiten zoals bijvoorbeeld gepubliceerd op de website van de Gemeente (www.ikzorginAssen.nl en www.assen.nl) en denkt actief mee in het ontwikkelen van een breed netwerk rondom de Cliënt.
 - 3.6. Samenwerking met andere professionals: Aanbieder werkt samen met andere professionals. Aanbieder kan aantonen dat zijn medewerkers ook andere betrokken hulpverleners faciliteren om hun werk naar behoren uit te voeren. Aanbieder werkt waar nodig mee aan multidisciplinaire overleggen (MDO's) die rondom een Cliënt worden georganiseerd.
 - 3.7. 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 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 de buurtteams van de Gemeente Assen
 - 3.8. Acceptatieplicht: Aanbieder heeft acceptatieplicht inhoudende dat Aanbieder de vraag van de Cliënt moet accepteren en de Cliënt ondersteuning moet bieden. Tenzij de Aanbieder in zijn inschrijving gemotiveerd heeft aangegeven dat bepaalde contra-indicaties bij Cliënt niet door Aanbieder uitgevoerd kunnen worden, welke de Gemeente ten tijde van de Toelatingsprocedure inhoudelijk heeft beoordeeld en geaccepteerd. Indien Aanbieder 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 Aanbieder.
 - 3.9. Indien de veiligheid van Aanbieder, de Cliënt zelf en/of overige Cliënten in het gedrang komt waardoor er voor de Aanbieder zwaarwegende redenen zijn om een Cliënt te weigeren dan dient dit gemotiveerd onderbouwd te worden aan het buurtteam of contractmanagers van de Gemeente, waarna Gemeente bepaalt of de acceptatieplicht van toepassing blijft of dat daarvan wordt afgezien.
 - 3.10. Signalering: Aanbieder meldt zo spoedig mogelijk bij de Gemeente 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.
 - 3.11. Dienstverleningsopdracht: Tijdens een intakegesprek tussen Cliënt en Aanbieder wordt een dienstverleningsopdracht opgesteld en voor akkoord ondertekend door Cliënt of zijn vertegenwoordiger. Het originele exemplaar van deze dienstverleningsopdracht wordt door Aanbieder aan Cliënt verstrekt.
 - 3.12. Wachtlijsten: Gemeente 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.

- 3.13. Werkvoorraad – urgentie/spoed: een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee) 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.
- 3.14. Werkvoorraad – niet urgente zaken: een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee) 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.
- 3.15. Start levering: Aanbieder start tijdig en 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.
- 3.16. Wat wordt onder andere beschouwd als Cliëntondersteuning:
- a) De Inwoner krijgt informatie en advies over het zorgaanbod 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 voortkomen. 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 en de leidende principes van de gemeente Assen. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het (sociaal) buurtteam 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 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. Organisaties voor onafhankelijke Cliëntondersteuning moeten zich houden aan het in de Gemeente geldende beleid en de contracten die over de te bieden ondersteuning gemaakt zijn in de Gemeente. 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 buurtteam 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/instanties.

4. Eisen aan het in te zetten personeel (de Cliëntondersteuner)

- 4.1. 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).
- 4.2. 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>).
- 4.3. VOG: Aanbieder 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.
- 4.4. Vakbekwaamheid en competenties: Aanbieder 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.
- 4.5. Clientondersteuner accepteert en stemt in met de voorwaarden van de beroepscode voor de Cliëntondersteuner, en handelt conform de normen van de BCMB.
- 4.6. Kennis- en ervaringsvereisten: Cliëntondersteuner dient te beschikken over kennis van het vak en de doelgroepen die ondersteuning kunnen vragen:
 - a) 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.
 - b) De Cliëntondersteuner moet in staat zijn om de achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen.
 - c) De Cliëntondersteuner moet op professionele wijze met de Cliëntgroep kunnen communiceren en een vertrouwensband kunnen opbouwen.
 - d) De Cliëntondersteuner dient mee te werken aan het versterken van eigen regie van de Inwoner en zijn ondersteunings-systeem.
 - e) 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.
- 4.7. Opleidingseisen: 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.
- 4.8. Cliëntondersteuner houdt de benodigde kennis up-to-date door middel van scholing, aangeboden door de Aanbieder zelf en voldoet blijvend aan de gestelde voor de inschrijving van het Registerplein.

- 4.9. 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.
- 4.10. Houdingsaspecten: Medewerkers van de Aanbieder 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 een correcte houding en bejegening van Cliënten;
 - c) Handelt in alle gevallen professioneel en integer;
 - d) Handelt vanuit onafhankelijk professioneel perspectief dat het belang van de Inwoner dient;
 - e) Respecteert de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de Cliënten.
- 4.11. De Cliëntondersteuner mag géén belangen hebben bij, of een relatie hebben met een zorgaanbieder.
- 4.12. De Cliëntondersteuner is onafhankelijk van financiers, anders dan de Gemeente en/of zorgkantoor.
- 4.13. 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 organisatie voor onafhankelijke Cliëntondersteuning kiezen.
- 4.14. De Cliëntondersteuner heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de Cliëntgebonden informatie die hij heeft ontvangen ten behoeve van het bieden van ondersteuning.

5. Administratieve Eisen en Werkafspraken

- 5.1. Gegevensuitwisseling: Gemeente en Aanbieder 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 Aanbieder 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.
- 5.2. Monitoring en informatieverstrekking: Aanbieder werkt mee aan het aanleveren van informatie ten behoeve van wettelijke verplichtingen, vaststellen van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en beleidsinformatie. Gemeente zal op gepaste wijze en intensiteit omgaan met het stellen van informatieverzoeken.
- 5.3. Facturatie: Facturering dient eenmaal per maand (achteraf) digitaal te geschieden via crediteuren@assen.nl onder vermelding van het zaaknummer inkoop. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden:
- Uitgevoerde werkzaamheden
 - Data van uitvoering werkzaamheden
 - Factuurbedrag.
 - Contactpersoon van de gemeente genoemd
- 5.4. Productieverantwoording en Controleverklaring: Alleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient jaarlijks aantoonbaar te worden gemaakt door de productieverantwoording uit de eigen administratie van de Aanbieder aan te bieden aan de Gemeente, uiterlijk voor 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarin de Ondersteuning gefactureerd is. Facturen die gaan over ondersteuning van meer dan 1 (één) jaar oud, worden door de gemeente niet meer in behandeling genomen
- 5.5. 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 Gemeente.

- 5.6. Accountantsverklaring: Wij sluiten aan bij het landelijk accountantsprotocol 2021 financiële verantwoording Wmo voor de productieverantwoording en accountantsverklaring. Dit betreft alle geleverde ondersteuning in het betreffende jaar, die is of nog wordt gedeclareerd. U dient vóór 1 maart van het jaar T+1 een productieverantwoording op Gemeenteniveau in te leveren conform het landelijk protocol. U hanteert daarvoor het vaste format 'productieverantwoording Wmo', dit format is te downloaden van de website van het i-Sociaal Domein. Wanneer uw totale omzet Wmo voor de Gemeente 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 inclusief een gecertificeerde productieverantwoording per Gemeente. Uw accountant geeft daarbij aan dat het landelijk protocol is gevolgd. Indien uw totale omzet Wmo voor de Gemeente 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 Gemeente te sturen. Het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. Gemeente is bevoegd een review te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Aanbieder.
- 5.7. Werkafspraken: Gemeente en 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.
- 5.8. Tijdsbesteding: Als richtlijn hanteert de gemeente Assen een tijdsbesteding van 4 uur per OCO vraag. Voor ondersteuning bij het aanvragen van een (WLZ) indicatie gaan we uit van een richttijd van 6 uur. In nadere werkafspraken kunnen in overleg afspraken worden aangepast.

6. Social Return

- 6.1 Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de opdrachtwaarde exclusief BTW inzetten voor Social Return.
- 6.2 Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
- 6.3 Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. Mocht opdrachtnemer geen inloggegevens hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@ groningen.nl. 5
- 6.4 Zo spoedig mogelijk na gunning bespreekt Opdrachtnemer het Plan van Aanpak Social Return met de gekoppelde accountmanager of stelt in overleg met de accountmanager een Plan van Aanpak op.
- 6.5 Bij het niet voldoen aan de Social Return verplichting kan een sanctie worden opgelegd.
- 6.6 In de bijlage 10 Uitvoering Social Return 3.0 - 2025 (AMRG) worden de uitvoeringsvoorwaarden en de mogelijkheden nader toegelicht.

Meer informatie is te vinden op www.werkinzicht.nl/socialreturn/

7. Evaluaties en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 7.1. Contractmanagementgesprekken: Aanbieder is verplicht deel te nemen aan jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Gemeente hanteert als uitgangspunt: minimaal 1 gesprek per jaar. Gemeente kan de frequentie bijstellen wanneer Gemeente dit wenselijk vindt. Voorafgaand aan de gesprekken vindt afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling. In ieder geval wordt jaarlijks de klachtenrapportage, de voortgang in het resultaatgericht werken en de KPI-score besproken.

- 7.2. Periodiek overleg: Periodiek worden door Gemeente overleggen georganiseerd met gecontracteerde Aanbieders, Adviesraad Sociaal Domein, Cliëntenraad werk en inkomen en eventuele andere stakeholders. De agenda wordt in samenspraak met de deelnemers vastgesteld en betreft onderwerpen die samenhangen met actualiteiten, ontwikkeldoelstellingen in de overeenkomst en afstemmingsvraagstukken die op alle Aanbieders betrekking hebben.
- 7.3. Gemeente monitort de resultaten op de KPI's en bespreekt deze met de Aanbieder in de periodieke accountgesprekken met de Contractmanager. Indien Aanbieder niet voldoet aan de gestelde KPI's, wordt door Aanbieder een verbeterplan opgesteld in overleg met de Contractmanager. Indien Aanbieder blijvend niet voldoet aan de gestelde KPI's of het leveren van vereiste informatie of opgestelde verbeterplannen wordt conform het gestelde in de Overeenkomst artikel 9 daarop gehandhaafd.
- 7.4. Benchmarking: Gemeente heeft het recht de scores op de KPI's in benchmarkvergelijkingen op te nemen en te delen met de Cliënten van de Aanbieder.
- 7.5. Aanbieder dient elk half jaar informatie aan de Gemeente aan in een uniform vastgesteld format, voorzien van een signaalrapportage. De Gemeente dient geïnformeerd te worden over de wijze van afhandeling van klachten. De halfjaarrapportage kan worden besproken met vertegenwoordigers van de adviesraad Sociaal domein en de Cliëntenraad en medewerkers van de Gemeente Assen.

8. Hoofd en onderaanneming en combinaties

- 8.1. Indien Aanbieder een (nieuwe) Onderaannemer in wenst te zetten is voorafgaande toestemming van Gemeente vereist.
- 8.2. Een Onderaannemer heeft geen mogelijkheden om eventuele overige Onderaannemers aan zich te binden.
- 8.3. Aanbieder is volledig verantwoordelijk voor de ingeschakelde Onderaannemer(s) en overige ingeschakelde derde(n) en zal deze dezelfde verplichtingen ten opzichte van Gemeente opleggen welke betrekking hebben op de door de Onderaannemer te leveren Opdracht als voor haarzelf van kracht zijn.
- 8.4. Aanbieder bewerkstelligt op een actieve wijze dat de eisen zoals die gelden op basis van deze Overeenkomst, steeds bekend zijn bij diens personeel en door haar in te zetten Onderaannemer(s) en dat aan de verplichtingen in verband daarmee met en op basis van deze Overeenkomst uitvoering wordt gegeven.
- 8.5. Aanbieder voert, bij de inzet van een of meerdere Onderaannemers, de volgende kritieke taken uit en draagt de verantwoordelijkheid voor:
 - a) optreden als het centrale aanspreekpunt voor de Cliënt en Gemeente gedurende het ondersteuningstraject;
 - b) bepalen van de wijze/mate van inzet van de juiste professionals met het juiste opleidingsniveau en specialisme, een passende methodiek en een zorgvuldige afronding.
- 8.6. Indien er sprake is van een samenwerkingsverband van Aanbieders, dan wordt de Aanbieder die optreedt als Penvoerder beschouwd als aanspreekpunt en verantwoordelijk gehouden voor alle bovengenoemde artikelen, als ware hij de Hoofdaannemer. Daarbij blijven alle leden van een combinatie wel hoofdelijk aansprakelijk.