

Bijlage 3 Werkafspraken Kansrijk Samenleven

Datum: 01-04-2026

Versie: 1

Inleiding

Dit document 'Werkafspraken Kansrijk Samenleven' vormt de operationele vertaling van de aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein die van toepassing zijn op de bijbehorende raamovereenkomst.

Procedure invulling en wijziging werkafspraken

- i. De overeenkomst betreft een dynamisch document. Het document wordt gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst halfjaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd in wederzijdse afstemming
- ii. Indien Opdrachtnemer / gemeente problemen ondervindt met de uitvoering van de werkafspraken of indien werkafspraken ontbreken wordt dit besproken in het accountoverleg.
- iii. Wederzijds overeengekomen wijzigingen en/of toevoegingen worden door de gemeente verwerkt. Na uiterlijk 2 weken wordt het voorstel ondertekend en is daarmee definitief vastgesteld.
- iv. Wijzigingen worden per direct geïmplementeerd, tenzij een specifieke datum is overeengekomen.

Aansturing opdracht

Gezien de breedte en complexiteit van de opdracht is het belangrijk dat er duidelijke werkafspraken zijn over de afstemming, voortgangsbesprekingen en communicatie. Om dit proces gestructureerd en overzichtelijk te laten verlopen, heeft de gemeente Venlo de volgende werkwijze vastgesteld:

Communicatie

- i. Alle formele communicatie (waaronder agenda's, verslaglegging, calamiteiten) met betrekking tot deze opdracht verloopt via de contractmanager en de beleidsadviseur sociale basis van de gemeente. Zij vormen gezamenlijk het primaire aanspreekpunt en zorgen voor een samenhangende monitoring van de voortgang, ontwikkelingen en eventuele knelpunten.
- ii. Op momenten dat specifieke thema's of vraagstukken besproken worden, sluit de betreffende inhoudelijk ambtenaar van de gemeente aan. Denk hierbij aan onderwerpen zoals jeugd, veiligheid, onderwijs of participatie. Hiermee wordt geborgd dat de juiste expertise op het juiste moment beschikbaar is.
- iii. Vanuit de Opdrachtnemer wordt een vergelijkbare overlegstructuur verwacht. De Opdrachtnemer borgt dat in reguliere afstemming in ieder geval een directeur en een inhoudelijk verantwoordelijke aanwezig zijn. Afhankelijk van het onderwerp kan dit team worden aangevuld met een inhoudelijk adviseur met specifieke expertise op het betreffende thema.

- iv. Alle communicatie en documentatie rondom de opdracht verloopt via een beveiligde Teams-omgeving die door de gemeente Venlo beschikbaar wordt gesteld. In deze digitale werkomgeving worden onder andere de volgende documenten centraal opgeslagen en gedeeld:
 - a. De ondertekende contractstukken
 - b. De vastgestelde werkafspraken
 - c. Verslagen van voortgangsgesprekken en accountgesprekken
 - d. Financiële documenten
 - e. agenda's, actiepunten en relevante bijlagen
- v. Opdrachtnemer en gemeente zorgen beide voor een actueel en ordelijk beheer van de gedeelde omgeving.

Voortgangsgesprekken

- i. Er vinden tweewekelijkse voortgangsoverleggen plaats tussen de gemeente en de Opdrachtnemer. Deze frequentie is bewust gekozen vanwege de omvang en complexiteit van de opdracht en de beweging die we samen met partners willen realiseren richting een sterke, preventieve sociale basis. De overleggen zijn gericht op het bespreken van voortgang, knelpunten, (inhoudelijke) ontwikkelingen en het tijdig afstemmen van benodigde bijsturing.
- ii. De agenda wordt opgesteld door de Opdrachtnemer. Deze stuurt deze minimaal 3 werkdagen voorafgaand naar de gemeente.
- iii. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de tweewekelijkse voortgangsoverleggen. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd bij de gemeente en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.
- iv. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Inhoudelijke Accountgesprekken

- i. Twee keer per jaar vindt een inhoudelijk accountgesprek plaats tussen de gemeente en de Opdrachtnemer.
- ii. Minimaal een werkweek voorafgaand aan het accountgesprek wordt de halfjaarlijkse rapportage gedeeld met de gemeente.
- iii. De agenda wordt opgesteld door de gemeente. Deze stuurt deze minimaal 3 werkdagen voorafgaand naar de Opdrachtnemer.
- iv. Dit gesprek is meer dan een verantwoording; het is een strategisch reflectiemoment waarin we gezamenlijk sturen op maatschappelijke impact. Ter voorbereiding levert de Opdrachtnemer een beknopte rapportage aan, waarin op een duidelijke en navolgbare manier wordt toegelicht:
 - a. Wat is er uitgevoerd (activiteiten en inzet),
 - b. Waarom dit is gedaan (doelstellingen en aannames),
 - c. Wat het heeft opgeleverd (zowel in termen van bereik als concrete maatschappelijke opbrengsten),
 - d. Wat we daarvan leren (inzichten en bijstuurpunten),

- e. En hoe dit bijdraagt aan de bredere impactdoelen van Kansrijk Venlo.
- v. Gemeente en Opdrachtnemer maken in het accountgesprek afspraken over de volgende ontwikkelstappen en prioriteiten, gekoppeld aan de impactambities van de opdracht.
- vi. Gemeente is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de halfjaarlijkse accountgesprekken. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd bij de Opdrachtnemer en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.
- vii. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Financieel Accountgesprek

- i. Naast de twee halfjaarlijkse inhoudelijke accountgesprekken vindt er eenmaal per jaar een afzonderlijk financieel accountgesprek plaats. Dit gesprek is gericht op de financiële verantwoording, de beoordeling van de inzet van middelen en eventuele financiële risico's of bijzonderheden.
- ii. De Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks een jaarrekening aan te leveren, voorzien van een controleverklaring van een erkende, onafhankelijke accountant¹. De jaarrekening bevat een duidelijke verantwoording van de besteding van de toegekende lumpsum en sluit aan op een vooraf afgestemd normenkader. Dit normenkader wordt door de gemeente vastgesteld en gedeeld bij aanvang van de opdracht.
- iii. De controleverklaring dient specifiek betrekking te hebben op de middelen die binnen de opdracht Kansrijk Venlo zijn ontvangen en besteed. Ook indien delen van de opdracht zijn doorgezet naar onderaannemers of verbonden partijen, geldt deze verplichting onverkort.
- iv. De jaarrekening en controleverklaring worden uiterlijk op 1 april van het daaropvolgende jaar digitaal aangeleverd via de Teams-omgeving. De gemeente beoordeelt deze voorafgaand aan het financieel accountgesprek. In het gesprek worden eventuele vragen, onduidelijkheden of bijzonderheden besproken.
- v. Gemeente is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het financieel accountgesprek. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd bij de Opdrachtnemer en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.
- vi. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Huisvesting Open Inloop Locaties en Informatie en Advies

- i. Voor de uitvoering van deze opdracht geldt als uitgangspunt dat gebruik wordt gemaakt van bestaande locaties (zie onderstaande tabel) die door de gemeente

¹ Deze accountant dient ingeschreven te zijn in het register van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) en bevoegd te zijn tot het afgeven van controleverklaringen zoals bedoeld in de Accountantswet (Wta).

beschikbaar worden gesteld. De bijbehorende huisvestingslasten, tenzij anders overeengekomen, worden door de gemeente gedragen. Indien zich in de toekomst veranderingen voordoen in de behoefte aan locaties (meer, minder of anders gespreid), vindt dit plaats in overleg en met instemming van de gemeente.

Locaties Open Inloop						
	<i>Naam</i>	<i>Stadsdeel</i>	<i>Adres</i>	<i>Eigenaar/ beheerder</i>	<i>Huurcontract</i>	<i>Huur betaald door</i>
1.	't Pronkeppelke	Belfeld	Pronkhof 21 5951 CW Belfeld	Woonwenz	Ja	Gem. Venlo
2.	De Haandert	Tegelen	Haandertstraat 6 5932 CN Tegelen	Stichting	Ja	Gem. Venlo
3.	De Zuidpilaar	Venlo Zuid	De Zuidpilaar Reigerstraat 2	Gemeente Venlo	Nee	Nvt = eigendom
4.	Boulevard Hazenkamp	Blerick	Albert Verweystraat 6 5921 AZ Venlo	Antares	Ja	Gem. Venlo
3.	Zonneveld	Blerick	Stadhoudersstraat 75 5923 CZ Venlo	Antares	Ja	Gem. Venlo
6.	Witte Kerk	Venlo Noord	Agnes Huijnstraat 3 5914 PE Venlo	Stichting	Ja	Gem. Venlo
7.	Park Rijnbeek	Venlo Oost	Rijnbeekstraat 180 5913 GB Venlo	De Zorggroep (Woonwenz)	Ja	Gem. Venlo
8.	MFA de Schans	Arcen	Burgemeester van Soest - Jansbekenplein 3 5944 BN Arcen	Stichting	Ja	Gem. Venlo
9.	BMV de Vilgaard	Velden	Schandeloseweg 1 5941 CP Velden	Stichting	Ja	Gem. Venlo

Locaties Informatie en Advies						
	<i>Naam</i>	<i>Stadsdeel</i>	<i>Adres</i>	<i>Eigenaar/ beheerder</i>	<i>Huurcontract</i>	<i>Huur betaald door</i>
1.	Ons Venlo Oost	Venlo Oost	Ericaweg 6 5915 ES Venlo	Stichting	Nee	Gem. Venlo via exploitatiesub
2.	De Zuidpilaar	Venlo Zuid	De Zuidpilaar Reigerstraat 2	Gemeente Venlo	Nee	Nvt = eigendom
3.	Witte Kerk	Venlo Noord	Agnes Huijnstraat 3 5914 PE Venlo	Stichting	Ja	Gem. Venlo
4.	Boulevard Hazenkamp	Blerick	Albert Verweystraat 6 5921 AZ Venlo	Incluzio ism gemeente Venlo	Ja	Gem. Venlo
5.	De Haandert	Tegelen	Haandertstraat 6 5932 CN Tegelen	Stichting	Ja	Gem. Venlo
6.	Tegels Informatie Punt	Tegelen	Kerkstraat 27a 5931 NL Tegelen	Stichtig T.I.P.	Nee	Gem. Venlo via subsidie SB
7.	MFA de Schans	Arcen	Burgemeester van Soest - Jansbekenplein 3 5944 BN Arcen	Stichting	Ja	Gem. Venlo

8.	BMV de Vilgaard	Velden	Schandeloseweg 1 5941 CP Velden	Stichting	Ja	Gem. Venlo
----	-----------------	--------	------------------------------------	-----------	----	------------

- ii. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Open Inloop-locaties als Informatie en Advies locaties ook tijdens vakantieperiodes, ziekte of verlof van vaste medewerkers toegankelijk blijven voor inwoners. Dit betekent dat er altijd tijdig passende vervanging wordt geregeld, zodat de continuïteit van de ondersteuning gewaarborgd is.
- iii. Maaltijdverstrekking is een verplicht onderdeel van de Open Inloop. Deze wordt al dan niet gezamenlijk bereid.
- iv. De Opdrachtnemer hanteert een actueel en passend voedselveiligheidsbeleid en draagt zelfstandig zorg voor naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid, hygiëne en veiligheidstrainingen (zoals HACCP).

Huisvesting Open Inloop Locaties en Informatie en Advies welke de gemeente NIET financiert

De voorgaande Opdrachtnemer (< 2026) maakte voor de uitvoering van deze Opdracht (mede) gebruik van andere locaties die beschikbaar zijn binnen de Gemeente Venlo. Hiervoor wordt geen aanvullende vergoeding verstrekt. Het gebruik maken van deze locaties wordt bekostigd vanuit de lumpsumfinanciering.

Locatie Open Inloop welke de gemeente NIET financiert				
	Naam	Stadsdeel	Adres	Eigenaar/ beheerder
1.	Ut Hagerh�fke	Venlo Zuid	Hagerlei 1 5912 PP, Venlo-Zuid	Rendiz

Locaties Informatie en Advies welke gemeente NIET financiert				
	Naam	Stadsdeel	Adres	Eigenaar/ beheerder
1.	Bibliotheek Venlo	Venlo Centrum	Begijnengang 2 5911 JL Venlo	Bibliotheek Venlo
2.	Bibliotheek Blerick	Blerick	Antoniusplein 2 5921 GV Venlo	Bibliotheek Venlo

Klachtenprocedure

- i. Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure.
- ii. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn.
- iii. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als

ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht.

- iv. In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven:
 - a. Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht;
 - b. Verbetermaatregel(en);
 - c. Wijze van compensatie.
- v. De Opdrachtnemer verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.

Wijkindeling

Gemeente Venlo heeft de wijk- en buurtindeling geactualiseerd. De Opdrachtnemer hanteert deze indeling bij de uitvoering van de opdracht en in alle communicatie richting de gemeente en netwerkpartners. Indien de indeling in de toekomst wordt aangepast, wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze wijzigingen worden doorgevoerd in werkwijze en verslaglegging.

Doel hiervan is het bevorderen van uniformiteit: wanneer wordt gesproken over een specifieke wijk of buurt, geldt voor alle betrokkenen dezelfde geografische context.

De Opdrachtnemer ontvangt de wijkindeling na gunning.

Bijlage 4 Werkafspraken Kansrijk Jongerenwerk

Inleiding

Dit document 'Werkafspraken Kansrijk Samenleven' vormt de operationele vertaling van de aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein die van toepassing zijn op de bijbehorende raamovereenkomst.

Procedure invulling en wijziging werkafspraken

- i. De overeenkomst betreft een dynamisch document. Het document wordt gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst halfjaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd is wederzijdse afstemming
- ii. Indien Opdrachtnemer / gemeente problemen ondervindt met de uitvoering van de werkafspraken of indien werkafspraken ontbreken wordt dit besproken in het accountoverleg.
- iii. Wederzijds overeengekomen wijzigingen en/of toevoegingen worden door de gemeente verwerkt. Na uiterlijk 2 weken wordt het voorstel ondertekend en is daarmee definitief vastgesteld.
- iv. Wijzigingen worden per direct geïmplementeerd, tenzij een specifieke datum is overeengekomen.

Aansturing opdracht

Gezien de breedte en complexiteit van de opdracht is het belangrijk dat er duidelijke werkafspraken zijn over de afstemming, voortgangsbesprekingen en communicatie. Om dit proces gestructureerd en overzichtelijk te laten verlopen, heeft de gemeente Venlo de volgende werkwijze vastgesteld:

Communicatie

- i. Alle formele communicatie (waaronder agenda's, verslaglegging, calamiteiten) met betrekking tot deze opdracht verloopt via de contractmanager en de beleidsadviseur sociale basis van de gemeente. Zij vormen gezamenlijk het primaire aanspreekpunt en zorgen voor een samenhangende monitoring van de voortgang, ontwikkelingen en eventuele knelpunten.
- ii. Op momenten dat specifieke thema's of vraagstukken besproken worden, sluit de betreffende inhoudelijk ambtenaar van de gemeente aan. Denk hierbij aan onderwerpen zoals jeugd, veiligheid, onderwijs of participatie. Hiermee wordt geborgd dat de juiste expertise op het juiste moment beschikbaar is.
- iii. Vanuit de Opdrachtnemer wordt een vergelijkbare overlegstructuur verwacht. De Opdrachtnemer borgt dat in reguliere afstemming in ieder geval een directeur en een inhoudelijk verantwoordelijke aanwezig zijn. Afhankelijk van het onderwerp kan dit team worden aangevuld met een inhoudelijk adviseur met specifieke expertise op het betreffende thema.
- iv. Alle communicatie en documentatie rondom de opdracht verloopt via een beveiligde Teams-omgeving die door de gemeente Venlo beschikbaar wordt gesteld. In deze digitale werkomgeving worden onder andere de volgende documenten centraal opgeslagen en gedeeld:
 - a. De ondertekende contractstukken
 - b. De vastgestelde werkafspraken
 - c. Verslagen van voortgangsgesprekken en accountgesprekken

- d. Financiële documenten
- e. agenda's, actiepunten en relevante bijlagen
- v. Opdrachtnemer en gemeente zorgen beide voor een actueel en ordelijk beheer van de gedeelde omgeving.

Voortgangsgesprekken

- i. Er vinden tweewekelijkse voortgangsoverleggen plaats tussen de gemeente en de Opdrachtnemer. Deze frequentie is bewust gekozen vanwege de omvang en complexiteit van de opdracht en de beweging die we samen met partners willen realiseren richting een sterke, preventieve sociale basis. De overleggen zijn gericht op het bespreken van voortgang, knelpunten, (inhoudelijke) ontwikkelingen en het tijdig afstemmen van benodigde bijsturing.
- ii. De agenda wordt opgesteld door de Opdrachtnemer. Deze stuurt deze minimaal 3 werkdagen voorafgaand naar de gemeente.
- iii. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de tweewekelijkse voortgangsoverleggen. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd bij de gemeente en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.
- iv. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Inhoudelijke Accountgesprekken

- i. Twee keer per jaar vindt een inhoudelijk accountgesprek plaats tussen de gemeente en de Opdrachtnemer.
- ii. Minimaal een werkweek voorafgaand aan het accountgesprek wordt de halfjaarlijkse rapportage gedeeld met de gemeente.
- iii. De agenda wordt opgesteld door de gemeente. Deze stuurt deze minimaal 3 werkdagen voorafgaand naar de Opdrachtnemer.
- iv. Dit gesprek is meer dan een verantwoording; het is een strategisch reflectiemoment waarin we gezamenlijk sturen op maatschappelijke impact. Ter voorbereiding levert de Opdrachtnemer een beknopte rapportage aan, waarin op een duidelijke en navolgbare manier wordt toegelicht:
 - a. Wat is er uitgevoerd (activiteiten en inzet),
 - b. Waarom dit is gedaan (doelstellingen en aannames),
 - c. Wat het heeft opgeleverd (zowel in termen van bereik als concrete maatschappelijke opbrengsten),
 - d. Wat we daarvan leren (inzichten en bijstuurpunten),
 - e. En hoe dit bijdraagt aan de bredere impactdoelen van Kansrijk Venlo.
- v. Gemeente en Opdrachtnemer maken in het accountgesprek afspraken over de volgende ontwikkelstappen en prioriteiten, gekoppeld aan de impactambities van de opdracht.
- vi. Gemeente is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de halfjaarlijkse accountgesprekken. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal

aangeleverd bij de Opdrachtnemer en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.

- vii. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Financieel Accountgesprek

- i. Naast de twee halfjaarlijkse inhoudelijke accountgesprekken vindt er eenmaal per jaar een afzonderlijk financieel accountgesprek plaats. Dit gesprek is gericht op de financiële verantwoording, de beoordeling van de inzet van middelen en eventuele financiële risico's of bijzonderheden.
- ii. De Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks een jaarrekening aan te leveren, voorzien van een controleverklaring van een erkende, onafhankelijke accountant². De jaarrekening bevat een duidelijke verantwoording van de besteding van de toegekende lumpsum en sluit aan op een vooraf afgestemd normenkader. Dit normenkader wordt door de gemeente vastgesteld en gedeeld bij aanvang van de opdracht.
- iii. De controleverklaring dient specifiek betrekking te hebben op de middelen die binnen de opdracht Kansrijk Venlo zijn ontvangen en besteed. Ook indien delen van de opdracht zijn doorgezet naar onderaannemers of verbonden partijen, geldt deze verplichting onverkort.
- iv. De jaarrekening en controleverklaring worden uiterlijk op 1 april van het daaropvolgende jaar digitaal aangeleverd via de Teams-omgeving. De gemeente beoordeelt deze voorafgaand aan het financieel accountgesprek. In het gesprek worden eventuele vragen, onduidelijkheden of bijzonderheden besproken.
- v. Gemeente is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het financieel accountgesprek. Het concept verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd bij de Opdrachtnemer en geüpload binnen de beveiligde Teams-omgeving.
- vi. Tijdens het eerstvolgende voortgangsoverleg wordt het verslag gezamenlijk besproken, waar nodig aangepast en vervolgens definitief vastgesteld. Het verslag bevat in ieder geval de besproken onderwerpen, afspraken, actiepunten en verantwoordelijkheden.

Huisvesting Jongeren locaties

De gemeente Venlo stelt voor deze opdracht een aantal locaties beschikbaar. Deze locaties worden actief benut als vindplaats voor ontmoeting, signalering en begeleiding. Jongeren komen hier op een laagdrempelige manier in contact met jongerenwerkers, die hen ondersteunen bij persoonlijke ontwikkeling, veiligheid en toekomstperspectief. Vanuit deze vertrouwde omgeving worden jongeren op een natuurlijke wijze toegeleid naar passende ondersteuning., individueel of in groepsverband, wanneer dat nodig is.

Voor een aantal van deze locaties neemt de gemeente de huisvestingslasten (huur en eventueel bijkomende kosten) voor haar rekening. Voor andere locaties wordt van

² Deze accountant dient ingeschreven te zijn in het register van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) en bevoegd te zijn tot het afgeven van controleverklaringen zoals bedoeld in de Accountantswet (Wta).

Opdrachtnemer verwacht dat zij zelf in de huisvesting voorzien of in samenwerking met lokale partners tot gebruik komen.

Jongerenaccommodaties						
	<i>Naam</i>	<i>Stadsdeel</i>	<i>Adres</i>	<i>Eigenaar/ beheerder</i>	<i>Huurcontract</i>	<i>Huur betaald door</i>
1.	Jeugdhuis Venlo Oost	Venlo Oost	Casinoweg 11, 5915 EA Venlo	Stichting	Nee	Gem. Venlo via exploitatie subs.
2.	Jacx	Blerick	Drie Decembersingel 44, 5921 AC Venlo	Stichting	Nee	Gem. Venlo via exploitatie subs.
3.	Picus	Tegelen	Spechtstraat 56, 5932 VK Tegelen	Stichting Glazenap	Nee	Gem. Venlo via exploitatie subs.

Huisvesting Informatie en Advies welke gemeente NIET financiert

De voorgaande Opdrachtnemer (< 2026) maakte voor de uitvoering van deze Opdracht (mede) gebruik van andere locaties die beschikbaar zijn binnen de Gemeente Venlo.

Hiervoor wordt geen aanvullende vergoeding verstrekt. Het gebruik maken van deze locaties wordt bekostigd vanuit de lumpsumfinanciering.

Locaties Informatie en Advies welke gemeente NIET financiert			
	<i>Naam</i>	<i>Stadsdeel</i>	<i>Adres</i>
1.	Jongeren Service Punt	Venlo Centrum	Parade 90 5911 CE Venlo

Klachtenprocedure

- i. Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure.
- ii. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn.
- iii. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht.
- iv. In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven:
 - a. Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht;
 - b. Verbetermaatregel(en);
 - c. Wijze van compensatie.
- v. De Opdrachtnemer verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.

Wijkindeling

Gemeente Venlo heeft de wijk- en buurtindeling geactualiseerd. De Opdrachtnemer hanteert deze indeling bij de uitvoering van de opdracht en in alle communicatie richting de gemeente en netwerkpartners. Indien de indeling in de toekomst wordt aangepast, wordt van de

Opdrachtnemer verwacht dat deze wijzigingen worden doorgevoerd in werkwijze en verslaglegging.

Doel hiervan is het bevorderen van uniformiteit: wanneer wordt gesproken over een specifieke wijk of buurt, geldt voor alle betrokkenen dezelfde geografische context.

De Opdrachtnemer ontvangt de wijkindeling na gunning.

Specialistisch jongerenwerk

De inzet van specialistisch jongerenwerk wordt (mede) gefinancierd vanuit SPUK-middelen (Specifieke Uitkering) die gekoppeld zijn aan de Rijksregeling *Preventie met Gezag*. Dit betekent dat voor deze inzet specifieke eisen gelden en dat de gemeente Venlo richting het Rijk moet rapporteren over de behaalde resultaten. In dit kader gelden de onderstaande inhoudelijke en verantwoordingsafspraken.

De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om, in overleg met Opdrachtnemer, onderdelen van deze afspraken bij te stellen, zodra aanvullende richtlijnen vanuit het Rijk beschikbaar komen of indien tussentijdse verantwoording daartoe aanleiding geeft.

Inhoudelijke eisen aan de inzet van specialistisch jongerenwerk:

- i. De specialistisch jongerenwerker is flexibel bereikbaar, ook buiten kantoortijden, bijvoorbeeld via telefoon of WhatsApp. Ook contact in de avonden of weekenden behoort tot de mogelijkheden.
- ii. De jongerenwerkers beschikken over relevante werk- en/of levenservaring, zijn 'streetwise' en in staat om effectief aansluiting te vinden bij jongeren binnen de zogenaamde 2%-doelgroep (jongeren t/m 27 jaar met verhoogde risico's op criminaliteit of ernstige problematiek).
- iii. De jongerenwerkers werken outreachend en gaan actief op jongeren af, juist ook als zij (nog) geen hulpvraag stellen.
- iv. Zij hebben aantoonbare kennis van systemisch werken, met oog voor de bredere sociale en familiale context van jongeren.
- v. Er is ervaring met ketensamenwerking, met partners als jeugdhulp, politie, SLT, JGZ, scholen, etc.
- vi. Bij individuele begeleidingstrajecten wordt gewerkt met een onderbouwde methodiek zoals de PGA-Monitor (scoring op de 12 leefgebieden), of een vergelijkbare methode die resultaten inzichtelijk maakt.
- vii. De inzet is gebaseerd op werkzame principes uit het Landelijk Kwaliteitskader voor Effectieve Jeugdinterventies (de zogenaamde *What Works*-principes).

Verantwoording en rapportage specialistisch jongerenwerk:

Aanvullend op hetgeen is opgenomen onder onderdeel 'Inhoudelijke accountgesprekken' (punten i en iv), levert Opdrachtnemer elk half jaar t.a.v. de inhoudelijke rapportages onderstaande elementen aan:

- i. Bereik van de doelgroep: Aantal bereikte jongeren, met onderscheid tussen preventieve contacten en jongeren in intensieve trajecten.
- ii. Doelrealisatie: Aantal en/of percentage jongeren dat positieve ontwikkeling laat zien op gebieden als schoolgang, werk, of verminderde betrokkenheid bij criminaliteit.

- iii. Doorlooptijd van trajecten: Gemiddelde duur van de individuele begeleidingstrajecten.
- iv. Samenwerking met ketenpartners: Frequentie, aard en kwaliteit van de samenwerking met relevante netwerkpartners.
- v. Tevredenheid van jongeren (en waar relevant hun ouders): Bevindingen uit evaluaties over de geboden begeleiding en ondersteuning.