

Programma van Eisen Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

In dit document worden eerst de eisen opgegeven welke gelden voor alle percelen, de percelen:

1. Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave
2. Cliëntondersteuning, inzet eigen kring
3. Cliëntondersteuning, inzet jeugdige ervaringsdeskundigen

Later in dit document wordt voor perceel **1. Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave** specifieke eisen opgegeven.

Eisen voor alle percelen

1. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer conformeert zich aan en handelt overeenkomstig de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, zoals vastgesteld in de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 2019.
2. Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor alle personen die namens Opdrachtnemer beroepsmatig of op vrijwillige basis in contact kunnen komen met inwoners. Dit betreft zowel eigen personeel als ingehuurd personeel en medewerkers van organisaties die worden ingezet wanneer opdrachtnemer de ondersteuning niet zelf kan bieden.
De VOG van de ingezette medewerker is bij aanvang van zijn dienstverband niet ouder dan 6 maanden. Indien een medewerker een inhoudelijk andere functie gaat vervullen waarin hij contact blijft houden met inwoners, draagt opdrachtnemer zorg voor het overleggen van een nieuwe VOG.
3. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de opdracht gedurende de overeenkomst, zoals tijdens vakantieperiodes en ziekte.
4. In geval de overeenkomst in onderling overleg wordt beëindigd of in het geval van een reguliere beëindiging, draagt opdrachtnemer tot aan de einddatum van de overeenkomst, doch uiterlijk tot zes maanden na de einddatum van de overeenkomst, zorg voor een warme overdracht van de betrokken inwoners aan een andere gecontracteerde opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk totdat de overdracht volledig is afgerond.
5. Opdrachtnemer dient de gemeente binnen 10 werkdagen te informeren indien één of meer inwoners niet conform lid 4 kunnen worden overgedragen aan een andere opdrachtnemer. Alleen wanneer hierover wederzijds overeenstemming is bereikt en dit schriftelijk is bevestigd, kan worden afgezien van overdracht van de betreffende inwoner.
6. Bij het beëindigen van de overeenkomst met opdrachtnemer dient zorgvuldig te worden gehandeld bij het overdragen van inwoners die ondersteuning ontvangen. Opdrachtnemer werkt in die gevallen in alle opzichten volledig en actief mee aan de continuïteit van de dienstverlening aan inwoners door een volledige (inhoudelijke en digitale) zorgvuldige overdracht van inwoners. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
 - a. Opdrachtnemer stelt op verzoek van de gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de inwoners die ondersteuning ontvangen
 - b. Opdrachtnemer overlegt met de gemeente hoe de opdrachtnemer de continuering van de dienstverlening voor de desbetreffende inwoners garandeert
 - c. Opdrachtnemer werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de inwoners
 - d. De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende inwoners 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.
7. Bij beëindiging van de overeenkomst handelt opdrachtnemer zorgvuldig bij de overdracht van inwoners die ondersteuning ontvangen. Opdrachtnemer werkt volledig en actief mee aan de continuïteit van de dienstverlening door middel van een volledige en zorgvuldige inhoudelijke en digitale overdracht. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
- a. Op verzoek van de gemeente verstrekt opdrachtnemer een overzicht van de inwoners die ondersteuning ontvangen.
 - b. Opdrachtnemer stemt met de gemeente af hoe de continuïteit van de dienstverlening voor deze inwoners wordt gewaarborgd.
 - c. Opdrachtnemer werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht.
 - d. De wijze van overdracht sluit aan bij de behoeften van de betreffende inwoners en bij de beoogde resultaten van de dienstverlening.
 - e. Opdrachtnemer zorgt dat de nieuwe partij alle benodigde informatie ontvangt, met inachtneming van de privacywetgeving.
 - f. Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij bij vragen over de overdracht. Deze verplichting vervalt zodra de dienstverlening is overgenomen en de continuïteit is gewaarborgd.

2. Kwaliteit

1. Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon ten behoeve van de samenwerking met de gemeente. Deze contactpersoon is op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de gemeente. Indien er zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersoon dan wordt de gemeente hiervan direct op de hoogte gesteld. Ook de gemeente zorgt voor een vast contactpersoon vanuit contractmanagement en beleid voor opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer beschikt direct over of verzorgt anders binnen 10 kalenderdagen, brede en bewezen effectieve deskundigheid en werkwijzen. Dit betreft onafhankelijke clientondersteuning aan alle inwoners en hun mantelzorgers met een vraag op het gehele gebied van het Sociaal Domein; Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wet Inburgering, Arbeidsongeschiktheidsregelingen, de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening en de Zorgverzekeringswet.
3. De opdrachtnemer draagt, waar nodig en mogelijk, actief bij aan innovatie op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning, bijvoorbeeld door het ontwikkelen en toepassen van vernieuwende werkwijzen, methodieken of digitale oplossingen.
4. Opdrachtnemer biedt voldoende keuze uit verschillende en gekwalificeerde medewerkers met relevante deskundigheden.

5. Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende formatie van medewerkers met diverse deskundigheden.
6. Opdrachtnemer staat garant voor een permanente continuïteit van de levering van de afgesproken ondersteuning, ook bij ziekte en tijdens vakantieperiodes. Vanuit de opdrachtnemer zullen een aantal vaste personen de rol van OCO vervullen.
7. Opdrachtnemer helpt mensen daadwerkelijk binnen 10 kalenderdagen en passend de hulp en ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben.
8. Opdrachtnemer verleent geen geïndiceerde of vrij toegankelijke zorg aan inwoners.
9. Opdrachtnemer zet zich in voor een goede en efficiënte samenwerking binnen en buiten de eigen organisatie, met formele en informele zorg en dienstverlening daar waar dat de ondersteuning aan inwoners ten goede komt. Bij samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers heeft de medewerker aandacht voor hun draagkracht en draaglast.
10. De medewerker van opdrachtnemer heeft een specifieke houding door de onafhankelijke positie, door kortdurend naast de cliënt te staan en door diens regie te versterken.
11. De opdrachtnemer beperkt zicht niet tot de spreekkamer, maar werkt actief vindplaatsgericht, outreachend ('gaat erop af!').
12. Opdrachtnemer handelt nauwgezet conform de Handreiking Cliëntondersteuning 2022¹, opgesteld door MOVISIE en de VNG, waarin ethische richtlijnen en professionele standaarden zijn vastgelegd voor de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning.
13. 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.
14. Opdrachtnemer dient het netwerk van de inwoner te betrekken bij het ondersteuningstraject en de deskundigheid aan inwoner over te brengen. Opdrachtnemer neemt deel aan het netwerk rond de inwoner en stemt de ondersteuning waar nodig en nuttig af met andere professionele dienstverleners en het voorliggend veld die zorg of ondersteuning leveren aan de inwoner.
15. Opdrachtnemer is bekend met gemeentelijke en voorliggende voorzieningen en activiteiten, en denkt actief mee in het ontwikkelen van een breed netwerk rondom de inwoner.
16. Opdrachtnemer werkt waar nodig mee aan multidisciplinaire overleggen die rondom een inwoner worden georganiseerd.
17. De gemeente accepteert geen wachtlijsten.
18. Van belang is dat cliëntondersteuning een tijdelijke en kortdurende interventie is. De inwoner moet na de interventie van de ondersteuner zelf en/ of met hulp van (professionele) ondersteuning verder kunnen.
19. Een opdrachtnemer van onafhankelijke cliëntondersteuning kan niet tegelijk ook opdrachtnemer zijn van geïndiceerde of vrij toegankelijke zorg zijn voor gemeente.

¹ Zie pdf bijlage Handreiking Cliëntondersteuning 2022

20. 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.
21. Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten worden proactief gedeeld met de gemeente.
22. Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachtenregeling. Binnen 2 weken na afloop van elk kwartaal verstrekt opdrachtnemer per gemeente een overzicht van de in het afgelopen kwartaal ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
23. De gemeente en opdrachtnemer 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.
24. Opdrachtnemer luistert naar de wensen van de inwoner, ziet mogelijkheden in zowel eigen kracht als in zorg, ondersteuning en middelen.
25. De gemeente hanteert de volgende definities:
 - a. Verhelderen:
 - Levert informatie en advies op maat
 - Verzorgt verduidelijking op levensgebieden en ondersteuningsbehoeften
 - Brengt informele en formele netwerken in kaart
 - b. Ondersteuning
 - Biedt ondersteuning bij het opstellen van doelen
 - Levert kortdurende ondersteuning bij leven met specifieke behoeftes
 - Levert ondersteuning bij (her)indicaties, (her)beschikkingen, bezwaren en beroepen
 - Biedt ondersteuning bij gesprekken met instanties
 - c. Verbinden
 - Versterkt en verbindt informele en formele netwerken
 - Ondersteuning bij kiezen van passende aanbieder voor passende hulp of zorg
 - d. Bemiddelen
 - Biedt ondersteunende rol indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd en indien noodzakelijk ook de gemeente
 - Draagt bij aan het herstellen van vertrouwensrelaties
 - e. Signaleren
 - Signaleert vroegtijdig onrechtmatigheden en knelpunten in passende zorg en ondersteuning

3. Communicatie

1. De medewerkers van opdrachtnemer gaan respectvol met de inwoner om en eerbiedigt zijn privacy.
2. De medewerkers zijn goed bereikbaar tijdens kantooruren (8:00-18:00).
3. De medewerkers zijn gericht op heldere communicatie met de inwoner, zoals inhoud van informatie, advies en vorm van ondersteuning, duur, plan) en zijn goed bereikbaar voor de inwoner.
4. Om een heldere communicatie te kunnen waarborgen, dienen de medewerkers van opdrachtnemer de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
5. Medewerkers zorgen ervoor dat eenvoudige en duidelijke taal gebruikt wordt in gesprekken en communicatie.
6. Het moet voor de inwoner duidelijk zijn wanneer het traject begint, hoelang het duurt en wanneer het eindigt.
7. Opdrachtnemer houdt zich aan hetgeen hij met de inwoner afspreekt, afspraak = afspraak. Indien een afspraak verzet moet worden, wordt de inwoner hierover ruim op tijd geïnformeerd.
8. Medewerkers zorgen ervoor dat inwoner in geval van vragen of klachten weet waar hij terecht kan en waar melden en hoe de vraag en klacht wordt behandeld.
9. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoner keuzevrijheid kan uitoefenen en bij een andere opdrachtnemer terecht kan indien gewenst.
10. Het moet duidelijk zijn voor de inwoner welk aanbod er is, dat dit kosteloos gebruikt kan worden en onafhankelijk is voor iedereen.
11. Opdrachtnemer zet zich proactief en outreachend in voor bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De behoefte aan informatie verschilt voor diverse doelgroepen en ze moeten op een efficiënte manier bereikt worden.
12. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij zichtbaar is op de sociale kaart, up-to-date en werkt met media passend bij de doelgroep.
13. Opdrachtnemer is bereikbaar per telefoon, per mail, of met beeldbellen en chat tijdens kantooruren.
14. Opdrachtnemer dient op het moment van ingang overeenkomst te beschikken over een website met correcte, up-to-date en volledige informatie over het aanbod OCO, eventuele verwijzingen, contactgegevens en klachtenregeling.
15. Na melding van een inwoner neemt opdrachtnemer binnen 2 werkdagen contact op en maakt na afloop indien inwoner nodig acht, de eerste afspraak.
16. De eerste afspraak met inwoner vindt plaats binnen 10 werkdagen na contact met inwoner. Mocht uit de triage c.q. vraagverheldering blijken dat het om spoed gaat, wordt meteen een afspraak met een OCO ingepland.
17. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelen van een vervangend aanbod als een inwoner niet binnen de gestelde termijn van 10 werkdagen bij opdrachtnemer kan beginnen.

4. Contract management

1. Opdrachtnemer levert de kwaliteit zoals aangeboden en staat ervoor in dat de aangeboden diensten te allen tijde beantwoorden aan de specifieke vraag en de behoefte van de inwoner. Dat betekent dat opdrachtnemer te allen tijde tot doel heeft het bestaande probleem van de Inwoner zo snel als mogelijk is op te lossen.
2. Gemeente kan te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, van opdrachtnemer inzicht vragen in de wijze waarop de diensten door opdrachtnemer zijn uitgevoerd en de kwaliteit daarvan, in de productie en in de inhoud en grondslag van de ingediende en in te dienen declaraties.
3. Opdrachtnemer meldt ernstige incidenten en calamiteiten bij de daartoe wettelijk aangewezen inspectie en de gemeente.
4. Opdrachtnemer werkt onvoorwaardelijk mee aan onderzoeken, zoals van toezichthouders en gemeentelijke toezichthouders, en geeft opvolging aan aanbevelingen die uit deze onderzoeken voortkomen met inachtneming van de privacy van inwoners.
5. Opdrachtnemer is gehouden om mee te werken aan steekproefsgewijze controle van plannen en cliëntdossiers door of namens gemeente, zijnde materiële controle of fraudeonderzoek, een en ander met inachtneming van de toepasselijke wet- en Regelgeving.
6. Indien gemeente fraude constateert, verhaalt de gemeente alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het fraudeonderzoek op opdrachtnemer, inclusief de kosten van het onderzoek.
7. Opdrachtnemer levert minimaal twee keer per jaar een rapportage aan bij de contactpersoon van de gemeente, met in ieder geval de volgende aspecten:
 - a. het aantal inwoners die geholpen zijn met hun hulpvraag
 - b. het aantal doorverwijzingen die zijn toegepast
 - c. het aantal contacten die geweest zijn met verwijzers
 - d. het aantal gesprekken per cliënt die zijn gevoerd
 - e. het aantal contacten informatie en advies (eenmalig contact)
 - f. het aantal trajecten (meerdere malen contact)
 - g. de doorlooptijd van de contacten
 - h. het leefgebied waarop een inwoner vragen heeft
 - i. het aantal complexe vraagstukken; boven gemiddeld
 - j. aantal klachten
 - k. doorlooptijd afhandeling klachten
 - l. opgeloste klachten
 - m. aantal passende geboden ondersteuning
 - n. klanttevredenheid over de geboden ondersteuning
 - o. wachttijden; tijd voordat traject kan starten
 - p. doorlooptijden van trajecten
 - q. trends en ontwikkelingen

8. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken een verslag aan van het overleg met de gemeente over de kwartaalrapportage. Na schriftelijke goedkeuring door beide partijen wordt dit verslag vastgesteld en vormt het een integraal onderdeel van deze overeenkomst.

5. Informatiebeveiliging

1. Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving.
2. Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met gemeente of inwoners.
3. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Hotmail, Gmail, door opdrachtnemer, is niet toegestaan.
4. Het systeem van opdrachtnemer voldoet aan de NIS2 en Cyberbeveiligingswet.
5. Het systeem van opdrachtnemer stelt de gemeente in staat om te voldoen aan de BIO².
6. Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de BIO en past deze toe op de geleverde diensten.
7. De systeembeveiliging van opdrachtnemer voldoet aan de BIO-normen welke deel uitmaken van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
8. Indien van toepassing dient een standaard verwerkersovereenkomst te worden gesteld conform het VNG model.

6. Facturatie

1. 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 opdrachtnemer 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.
2. De gemeente volgt het landelijk accountantsprotocol 2021 financiële verantwoording Wmo voor productieverantwoording en accountantsverklaring. Opdrachtnemer moet hierom:
 - Vóór 1 maart (jaar t+1) een productieverantwoording indienen conform het landelijke format ('productieverantwoording Wmo', via i-Sociaaldomein).
 - Vóór 1 april (jaar t+1), bij een totale Wmo-omzet van €250.000 of meer, een accountantsverklaring en gecertificeerde productieverantwoording aanleveren.
 - De accountant bevestigt dat het landelijk protocol is gevolgd.
 - NB: Het meest recente protocol voor Wmo en Jeugdwet is van toepassing.

² BIO, Baseline Informatiebeveiliging Overheid

-
-
3. Gemeente is bevoegd een audit te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van opdrachtnemer.

Eisen perceel 1 Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave

1. Kwaliteit

1. De opdrachtnemer biedt onafhankelijke cliëntondersteuning in brede zin. Dit betekent dat inwoners met een grote diversiteit aan ondersteuningsvragen en uit verschillende doelgroepen terecht kunnen bij opdrachtnemer voor onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. De opdrachtnemer vormt het eerste aanspreekpunt/coördinator voor het doorontwikkelen van de onafhankelijke clientondersteuning zoals beschreven in de Ontwikkelagenda Onafhankelijke Clientondersteuning 2025-2028 met de overige organisaties die onafhankelijke clientondersteuning bieden.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een meer collectief aanbod van de ondersteuning en dient tijdens de contractduur nieuwe vormen van collectief aanbod te ontwikkelen.
4. Opdrachtnemer 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.
5. Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 november van het lopend jaar een jaarplan aan voor het daaropvolgende jaar. Opdrachtnemer zal uiterlijk 15 november van elk jaar een afspraak inplannen met de gemeente om het jaarplan uiterlijk 15 december vast te stellen. Het jaarplan omvat minimaal de voortgang van de Ontwikkelagenda en de te nemen acties in het nieuwe jaar om OCO verder te verbeteren.