

25.378-SD Bijlage 2 Programma van Eisen

Algemene Eisen	
AE01	Inschrijver is in staat om gedurende 7 jaar de gevraagde dienstverlening te verrichten als omschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
AE02	Inschrijver verleent kwalitatief goede hulp, daaronder wordt verstaan dat de dienstverlening in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en gezinsgericht wordt verleend en afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner/het gezin.
AE03	Inschrijver beschikt over alle voor dienstverlening noodzakelijke vergunningen, kwalificaties en competenties en draagt zorg van borging van HKZ-certificering of soortgelijk.
AE04	Inschrijver voldoet aan alle van toepassing zijnde, meest recente en vigerende (kwaliteits-) eisen die voortvloeien uit de wet- en regelgeving die betrekking hebben op het Sociaal Domein.
AE05	Inschrijver beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. Inschrijver handelt volgens deze meldcode.
AE06	Inschrijver biedt inclusieve dienstverlening en gaat adequaat om met alle vormen van diversiteit (waaronder culturele, religieuze en seksuele diversiteit). Indien de inwoner/het gezin onvoldoende de Nederlandse taal beheerst, past Inschrijver de inzet hierop aan.
AE07	Inschrijver beschikt over een geldende klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen.
AE08	Inschrijver beschikt over een calamiteitenprotocol.
AE09	Inschrijver en de in te zetten professionals nemen de bepalingen uit het “Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdhulp” in acht.
AE10	Inschrijver is verplicht om Opdrachtgever direct te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over welke maatregelen zijn genomen en nog worden genomen om dit te voorkomen.
AE11	Vanuit de gedachte dat ondersteuning dicht bij de inwoner/het gezin georganiseerd wordt, moet de ondersteuning binnen de gemeente Edam-Volendam worden aangeboden. Regiobinding is van belang.
AE12	Bij het verwerken van persoonsgegevens van inwoners wordt de privacywet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door Opdrachtgever en Inschrijver in acht genomen. Inschrijver stemt in met de Verwerkersovereenkomst die na gunning met Inschrijver zal worden gesloten. De standaard Verwerkersovereenkomst van de VNG is als bijlage 8 toegevoegd. In de implementatiefase wordt gezamenlijk een lokale Verwerkersovereenkomst opgesteld. Deze maakt onderdeel uit van de contractdocumenten. Indien Inschrijver hierover vragen heeft dan kunnen deze worden gesteld in een vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.

AE13	Inschrijver sluit met alle partners waarmee persoonsgegevens en informatie wordt uitgewisseld een Verwerkersovereenkomst af.
AE14	Inschrijver verklaart de arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) toe te passen, waaronder het tegengaan van kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie en het toestaan van collectieve onderhandelingen en vakbondsvrijheid.
AE15	Inschrijver zorgt voor veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel conform de geldende Arbo-eisen.
AE16	Inschrijver dient volledige medewerking te verlenen aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door Opdrachtgever (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op presentie – en financiële administratie. Alle te controleren dossiers dienen beschikbaar te zijn op één locatie.
AE17	Aangezien deze opdracht volledig met publieke middelen wordt gefinancierd, staat Inschrijver ervoor in dat deze publieke gelden rechtmatig en kostenbewust worden besteed, waarbij kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening voor Opdrachtgever centraal staan.
AE18	Opdrachtnemer stelt één strategisch/tactisch contactpersoon op managementniveau aan voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar. Deze contactpersoon is het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt voor Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om rechtsgeldig afspraken te maken.
AE19	In overleg met Opdrachtgever neemt Opdrachtnemer deel aan maatschappelijke en beleidsmatige projecten binnen de gemeente Edam-Volendam die raakvlakken hebben met de uitvoering van de opdracht.
AE20	Opdrachtnemer werkt kosteloos mee met inspecties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
AE21	Op het moment dat Opdrachtnemer constateert dat de ondersteuningsbehoefte te groot is voor de omvang van de opdracht, treedt Opdrachtnemer hierover direct in contact met opdrachtgever.
AE22	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding ten aanzien van doorontwikkeling van kwaliteit. Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, richtlijnen, best practices, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in de werkwijze en is verantwoordelijk voor het continu leren en innoveren, alsmede voor het bijscholen van het personeel.
AE23	Opdrachtnemer heeft het vermogen om structureel en proactief te rapporteren aan Opdrachtgever, op zowel uitvoerend als strategisch niveau.
AE24	Opdrachtnemer is bekend met het Plan van Aanpak Singelwijk 2024-2025 en de Evaluatie Integrale Buurtaanpak Singelwijk 2024-2025 en houdt rekening met de resultaten van deze aanpak. Daarbij kunnen de resultaten ook als blauwdruk voor andere meer wijkgerichte aanpakken gelden.

AE25	Opdrachtnemer zorgt voorafgaand aan de contractperiode voor een warme overdracht van dossiers van de huidige dienstverlening, zodat continuïteit is gegarandeerd.
AE26	Alle kosten voor de implementatiefase maken deel uit de inschrijfprijs en mogen niet apart gedeclareerd worden.
AE27	Alle aanvullende toekomstige (werk)afspraken maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
Eisen aan de dienstverlening	
ED01	Opdrachtnemer committeert zich aan alle in deze opdracht genoemde uitgangspunten en pijlers.
ED02	Opdrachtnemer draagt in contacten met inwoners/gezinnen en andere relevante actoren actief de gemeentelijke visie uit. Opdrachtnemer straalt uit volwaardig onderdeel te zijn van de gemeentelijke organisatie en draagt actief bij aan een positieve en eenduidige beeldvorming ten aanzien van De Toegang en het BSL.
ED03	Alle professionals zijn onderdeel van De Toegang en voeren de opdracht als eenheid uit.
ED04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van een dekkend lokaal ondersteuningsaanbod en draagt zorg voor zo licht en lokaal mogelijke inzet.
ED05	Opdrachtnemer fungeert als het centrale aanspreekpunt voor alle inwoners en gezinnen met een ondersteuningsvraag.
ED06	Opdrachtnemer voert een eerste brede intake en triage uit op basis van een integrale benadering. Opdrachtnemer kan de vraag achter de vraag signaleren en hierop handelen. Opdrachtnemer biedt direct passende ondersteuning.
ED07	Opdrachtnemer is bereikbaar en toegankelijk. Om inwoners, samenwerkingspartners en verwijzers goed van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat professionals goed bereikbaar zijn (als nodig ook buiten kantoortijden).
ED08	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inwoners weten waar zij met hun vragen terecht kunnen en dat Toegangsm medewerkers voor inwoners makkelijk bereikbaar en toegankelijk zijn via meerdere kanalen (fysiek, telefonisch, digitaal), afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner. Opdrachtnemer is zowel fysiek als digitaal aanwezig in alle drie de kernen van de gemeente (Edam, Volendam en de Zeevang). Opdrachtnemer houdt rekening met de specifieke kenmerken van elke kern en past haar dienstverlening waar nodig daarop aan.
ED09	Opdrachtnemer informeert de inwoner vanaf het moment dat hij of zij een vraag heeft gesteld op duidelijke en begrijpelijke wijze over het verloop van het proces, inclusief wat er van de inwoner wordt verwacht gedurende het proces.
ED10	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het proces van vraag tot en met afhandeling is gebaseerd op één intake aan het begin, zodat de inwoner zijn/haar verhaal niet steeds opnieuw hoeft te doen.

ED11	Opdrachtnemer waarborgt dat de inwoner/het gezin te allen tijde inzicht heeft in wie op welk moment betrokken is bij de ondersteuningsvraag, wie de contactpersoon is en bij wie de casusregie ligt (als het om complexe vragen gaat).
ED12	Opdrachtnemer houdt grip op wachttijden voor de toegang tot en inzet van algemeen maatschappelijke ondersteuning. De wachttijd voor een inwoner/gezin mag maximaal 2 weken zijn.
ED13	Opdrachtnemer houdt grip op wachttijden voor de inzet van het Samenwerkend Ondersteuningsteam. De wachttijd tot inzetten van ondersteuning door het Samenwerkend Ondersteuningsteam bedraagt maximaal 4 weken. Indien opschaling naar specialistische zorg nodig is worden de inwoner/het gezin en eventueel de verwijzer (bijvoorbeeld een huisarts) geïnformeerd over de wachttijd. De casusregisseur houdt vinger aan de pols en zet eventueel overbruggingshulp in.
ED14	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het formeren van een Samenwerkend Ondersteuningsteam. In het Samenwerkend Ondersteuningsteam zijn tenminste de volgende disciplines vertegenwoordigd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brede maatschappelijke dienstverlening • Ambulante jeugdhulp • Ambulante dienstverlening voor inwoners met een (licht) verstandelijke beperking • Preventieve jeugdbescherming • Sociaaljuridische dienstverlening • Basis jeugd-GGZ • Medicamenteus advies en begeleiding (monitoring en her-instellen) • Mediation/expertise van complexe scheidingen <p>Naast bovenstaande disciplines, zullen de volgende functionarissen vanuit de gemeente deel uitmaken van het Samenwerkend Ondersteuningsteam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulenten van het BSL (denk hierbij in ieder geval aan de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en de Wet op gemeentelijke schuldhulpverlening) • Gedragswetenschapper van het BSL • Leerplicht
ED15	Indien Opdrachtnemer constateert dat er op meerdere leefgebieden ondersteuning nodig is, is het Samenwerkend Ondersteuningsteam aan zet. Opdrachtnemer zorgt samen met het team dat de juiste aanpak wordt gekozen om de ondersteuningsvraag zo lokaal mogelijk op te lossen. Indien blijkt dat de ondersteuningsvraag te complex is om op te pakken, wordt vanuit het Samenwerkend Ondersteuningsteam bepaald welke tijdelijke specialistische inzet naast de lokale ondersteuning moet worden ingezet. Het BSL doet de benodigde verwijzing. Er wordt een casusregisseur aangewezen die de regie heeft op het traject en daarbij fungeert als vast contactpersoon van de inwoner/het gezin.
ED16	Opdrachtnemer blijft betrokken zolang de ondersteuningsvraag bij deze partij belegd is, maar ook tijdens tijdelijke inzet van geïndiceerde

	maatwerkvoorziening. Hiermee waarborgt Opdrachtnemer lokale betrokkenheid en verwacht wordt dat dit afschaling naar het lokale aanbod stimuleert.
ED17	Opdrachtnemer geeft de inwoner/het gezin het vertrouwen om zelf weer door te gaan nadat een traject wordt afgerond, maar blijft wel bereikbaar wanneer terugval dreigt (waakvlam).
ED18	Opdrachtnemer compenseert aanvullende disciplines financieel voor hun dienstverlening binnen het Samenwerkend Ondersteuningsteam.
ED19	Opdrachtnemer werkt preventief en voorkomt daarmee de inzet van zwaardere hulp. De dienstverlening richt zich op vroegtijdige signalering en het stimuleren van zelfredzaamheid door tijdige en passende ondersteuning te bieden en overbruggingshulp in te zetten bij wachtlijsten. Opdrachtnemer levert lichte, duurzame ondersteuning wanneer volledig herstel niet haalbaar is.
ED20	Opdrachtnemer zorgt zowel vanuit De Toegang als vanuit het Samenwerkend Ondersteuningsteam voor goede samenwerking met relevante partijen binnen het Sociaal Domein (denk aan huisartsen, het onderwijs, bibliotheek, wijkverpleging, Veilig Thuis, etc). Opdrachtnemer levert collegiaal advies. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en andere betrokken of te betrekken professionals. Daarbij wordt van Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht.
ED21	Opdrachtnemer hanteert een outreachende werkwijze: er worden proactief verbindingen gelegd en de dienstverlening is op verschillende plekken binnen de gemeente aanwezig, zoals in verenigingsgebouwen, buurthuizen en andere plekken in de kern die ertoe doen.
ED22	Opdrachtnemer signaleert knelpunten, trends en behoeften uit de praktijk en vertaalt deze signalen naar doorontwikkeling van het lokale aanbod en het inzetten van vernieuwende werkwijzen.
ED23	Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoeken en faciliteert actieve participatie van cliënten bij het verbeteren van de dienstverlening. De resultaten worden schriftelijk aan Opdrachtgever gerapporteerd.
ED24	Opdrachtnemer krijgt van minimaal 80% van de respondenten minimaal het cijfer 8,0 op de KPI 1 (Cliënttevredenheid). De KPI is nader toegelicht in bijlage 6 Contractmanagement.
Deskundigheideisen personeel	
DP01	Voor de uitvoering van de ondersteuning beschikt Opdrachtnemer over voldoende gekwalificeerd en deskundig personeel in relatie tot de doelgroep. Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties, vaardigheden, ervaring en gedrag die nodig zijn om de benodigde activiteiten c.q. ondersteuning uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen, richtlijnen en protocollen. Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten hieraan voldoen.

DP02	Voor de uitvoering van ondersteuning aan de doelgroep jeugdigen en gezinnen met psychische en/of psychosociale problematiek beschikt Opdrachtnemer over voldoende ervaren professionals met deze expertise. Deze professionals hebben een master psychologie, pedagogiek of geestelijke gezondheidskunde, hebben in de studie een aantal specifieke onderdelen gevolgd, zoals klinische vakken en een stage op het gebied van gezondheidszorg. Deze professionals beschikken minimaal over een registratie in het register van Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en voldoen aan de jaarlijkse accreditatie-eisen.
DP03	Voor de uitvoering van (juridische) ondersteuning op het vlak van sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, arbeidsrecht, familierecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen stelt Opdrachtnemer professionals aan met werkervaring in het bieden van ondersteuning aan inwoners bij vragen op dit gebied en met het bieden van rechtsbijstand in bezwaar en beroep. Deze professionals hebben een HBO-diploma Sociaal-Juridische Dienstverlening of een HBO-diploma 'Social Work' (voorheen 'Maatschappelijk Werk en Dienstverlening') of een vergelijkbare opleiding.
DP04	Wanneer Opdrachtnemer met een juridische blik meekijkt naar vraagstukken van een inwoner/gezin en/of juridische ondersteuning biedt, is onafhankelijkheid van groot belang. Daarom mag de in te zetten professional niet werkzaam zijn voor de organisatie waar het vraagstuk betrekking op heeft. In de praktijk zal dit waarschijnlijk veelal door de onafhankelijk cliëntondersteuning worden uitgevoerd.
DP05	De in te zetten professionals zijn flexibel en proactief, hebben aantoonbare ervaring met outreachend/ambulant werken, hebben een klant- en kwaliteitsgerichte houding en hebben aantoonbaar ervaring/expertise in het verlenen van ondersteuning aan alle doelgroepen met complexe (maatschappelijk) ondersteuningsvragen.
DP06	De in te zetten professionals beschikken over zodanige communicatieve vaardigheden en beheersing van de Nederlandse taal dat zij hun communicatie kunnen afstemmen op de individuele (on)mogelijkheden van de inwoner/het gezin. De professional kan helder formuleren, samenvatten en reflecteren.
DP07	De in te zetten professionals stellen in het denken en handelen de inwoner/het gezin centraal en werken systeemgericht. Zij beschikken over uitstekende communicatieve, verbindende vaardigheden en inlevingsvermogen om aan te sluiten bij de inwoner/het gezin, ook als zij een andere culturele achtergrond hebben.
DP08	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten professionals de werkzaamheden uitvoeren onder supervisie van professionals die beschikken over een registratie bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en/of Registerplein en voldoen aan de jaarlijkse accreditatie eisen.
DP09	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (conform artikel 4.1.6 Jeugdwet) van alle personeelsleden (ook vrijwilligers) die beroepsmatig in contact komen met jeugdigen en die bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan drie (3) maanden. Voor ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger worden ingezet

	kan een uitzondering worden gemaakt, mits Opdrachtnemer hen screent op veiligheid voor cliënten. Ook bestuurders dienen een VOG te kunnen overleggen. Op het moment dat naar het oordeel van Opdrachtgever het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat Opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen. Opdrachtnemer overlegt de Verklaringen Omtrent Gedrag op aanvraag van Gemeente Edam-Volendam. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer.
DP10	De in te zetten professionals handelen te allen tijde integer en transparant, zowel ten aanzien van de uit te voeren programma's en methodieken, als wat betreft omgang, begeleiding en ondersteuning van de doelgroep.
DP11	De in te zetten professionals beschikken, voor zover dit voor het specifieke aanbod vereist is, over een geldige licentie die is verbonden aan een methodiek of programma die wordt aangeboden en voldoen gedurende de uitvoering van de opdracht aan de vereisten die aan deze licenties zijn gesteld.
DP12	Opdrachtnemer zorgt in geval van ziekte, verlof of afwezigheid van het ingezet personeel voor onmiddellijke en vakbekwame vervanging. Bij een periode van meer dan drie weken wordt dit afgestemd in overleg met Opdrachtgever.
DP13	Opdrachtnemer weigert geen inwoners/gezinnen, tenzij sprake is van zwaarwegende redenen, zoals ernstige misdragingen. Een dergelijke weigering vindt altijd plaats in overleg en afstemming met Opdrachtgever.
Administratie en financiën	
AF01	Opdrachtnemer legt verantwoording af aan Opdrachtgever als financier. De exacte eisen waaraan de verantwoording moet voldoen worden nog besproken. De inhoud zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaald.
AF02	De exacte eisen waaraan de factuur moet voldoen worden nog besproken. De inhoud zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaald.
AF03	Opdrachtnemer richt haar financiële bedrijfsvoering zo in dat zij goed zicht houdt op het verloop van de uitvoering van deze opdracht.
AF04	Opdrachtnemer levert per periodiek een managementrapportage aan. Zie bijlage 6 Contractmanagement voor meer informatie.
AF05	Opdrachtnemer stelt conform vigerende wetgeving een jaardocument met een financiële verantwoording op en publiceert dit document conform vigerende wetgeving en overige landelijke richtlijnen. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer deze documenten aan.
AF06	Als Opdrachtgever fraude constateert, verhaalt hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het fraudeonderzoek op Opdrachtnemer.
AF07	Periodiek is er overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, de frequentie en inhoud van dit overleg is opgenomen in bijlage 6 Contractmanagement. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar behaalde resultaten en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren (naar het oordeel van Opdrachtgever) wordt de

	frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig om de kwaliteit van dienstverlening op een hoger niveau te krijgen.
Leeftijdsspecifieke eisen 18-	
LE01	De door Opdrachtnemer in te zetten professionals beschikken over kennis van ontwikkelingspsychologie en pedagogiek voor de leeftijd van het kind/de kinderen waar de ondersteuningsvraag over gaat.
LE02	De professionals van Opdrachtnemer zijn beschikbaar voor opvoedvragen van ouder(s)/verzorger(s). Pedagogische advisering kan plaatsvinden middels een fysiek gesprek, maar ook online en telefonisch.
LE03	De professionals van Opdrachtnemer zijn beschikbaar voor ambulante ondersteuning aan inwoners/gezinnen waarin sprake is van een (vermoeden van) een beperking. Deze ondersteuning kan zowel fysiek, digitaal als telefonisch plaatsvinden.
LE04	Het ondersteuningsaanbod van Opdrachtnemer moet goed afgestemd worden op de behoefte van de professionals in het onderwijs (primair en voortgezet onderwijs). Hierbij zijn vaste contactpersonen van groot belang.
LE05	De professionals van Opdrachtnemer zijn goed zichtbaar voor onderwijsprofessionals en leerlingen.
LE06	Bovengenoemde professionals beschikken over kennis van onderwijsstructuur primair en voortgezet onderwijs en de interne zorgstructuur van de school.
LE07	De in te zetten professionals nemen deel aan deskundigheidsbevorderende activiteiten georganiseerd door het Samenwerkingsverband Waterland PO en VO. Zij nemen waar nodig deel aan relevante netwerken voor informatie-uitwisseling en signalering.
LE08	Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere en tijdige communicatie richting de coördinerende Beleidsmedewerker Integrale Veiligheid ten aanzien van CTER-casuïstiek of als er gebruik gemaakt moet worden van specifieke burgemeestersbevoegdheden.
LE09	Opdrachtnemer kan groepsgebonden of individuele problematiek onderkennen en analyseren en naar aanleiding daarvan een gericht plan van aanpak schrijven en hier uitvoering aan geven.
LE10	De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer neemt contact op met de coördinerende Beleidsmedewerker Integrale Veiligheid indien de veiligheid van een jeugdige of de openbare veiligheid in het geding is.
LE11	Opdrachtnemer neemt deel aan relevante netwerken uit de overlegstructuur ter signalering, duiding en zorg- en hulpverlening. Opdrachtnemer sluit voor de doelgroep tussen de 12 en 25 jaar in ieder geval aan bij het Top-X overleg. Deze gesprekstafel bespreekt multi-causale en complexe problematiek van jongeren tot en met 25 jaar. Naast deelnemers van de afdeling Veiligheid, het Team Jeugd van het BSL en politie, sluit hierbij ook het strafrechtelijk kader aan.