

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen voor de Opdracht 'Kansrijk Venlo (Sociale Basis/Voorliggend veld)'. Door inschrijving verklaart Opdrachtnemer dat hij hier onvoorwaardelijk aan voldoet gedurende de uitvoering van de Opdracht.

Alle eisen gelden zowel voor Perceel 1 en 2, uitgezonderd van de eisen die specifiek beschreven zijn voor Perceel 1 en Perceel 2.

Mocht een Opdrachtnemer zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Inschrijvingseisen	
1	Door inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
2	De Opdrachtnemer stelt na gunning van de opdracht en tijdens de implementatie periode gezamenlijk met de gemeente een communicatiematrix op welke van toepassing is op de uitvoering van de opdracht.
3	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de Opdrachtnemer de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
4	Indien de continuïteit van Opdrachtnemer in het geding is, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
5	Opdrachtnemer garandeert dat er gedurende de gehele contractperiode geen sprake is van (schijn van) belangenverstrengeling en informeert Opdrachtgever proactief over alle mogelijk vormen van (schijn van) belangenverstrengeling.
6	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een HKZ-certificaat of ISO 9001-2015 certificaat en/of Keurmerk Sociaal Werk Nederland of vergelijkbaar.
7	Opdrachtnemer is te allen tijde op de hoogte van en conformeert zich aan de actueel geldende wet- en regelgeving en de daaraan gekoppelde voorschriften en protocollen.
8	Opdrachtgever is voornemens om een DPIA te doorlopen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht mee te werken aan een DPIA indien deze wordt toegepast. (+verwerkersovereenkomst)

Dienstverleningseisen	
9	Waarborging dat ondersteuning en begeleiding altijd wordt geboden door een daarvoor opgeleide deskundige medewerker. Het opleidings-/ervaringsniveau van de medewerker past bij de belemmeringen en ondersteuningsbehoefte van de cliënt/gezin c.q. doelgroep en bij de in te zetten begeleiding/ondersteuning,
10	Opdrachtnemer is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met Opdrachtnemer worden besproken.
11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat alle medewerkers in het bezit zijn van een geldig VOG (niet ouder dan 6 maanden). Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat medewerkers beschikken over een VOG.
12	Van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal goed beheersen, zowel mondeling als schriftelijk. De dienstverlening richting Opdrachtgever vindt plaats in het Nederlands, net als de oplevering van producten en rapportages. Indien de situatie daarom vraagt, bijvoorbeeld in contact met inwoners die de Nederlandse taal niet of beperkt beheersen, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij hierin passend en zorgvuldig handelen. Dit kan betekenen dat er in een andere taal wordt gecommuniceerd, mits dit bijdraagt aan de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van de dienstverlening.
13	Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 9:00 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente.
14	Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van de gemeente. Aan de Opdrachtnemer worden door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij de gemeente. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk (binnen twee uur) bij de gemeente gemeld worden.
15	Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
16	Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
17	Het staat Opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer in te

	schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via Opdrachtnemer. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich meebrengt zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Voor de inzet van derden (onderaanneming) dient altijd vooraf toestemming te worden gevraagd en gekregen aan gemeente Venlo. De gemeente is gerechtigd een BIBOB-onderzoek uit te voeren op de in te zetten derde.
18	De gemeente kan van de Opdrachtnemer eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit moet te allen tijde geschieden in goed overleg met de Opdrachtnemer.
19	Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 72 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. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 6 weken. 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. Verlenging termijn: - Als meer tijd nodig is, mag de afhandeling éénmalig met 4 weken worden verlengd; - De zorgaanbieder moet de klager daar voor het verstrijken van de eerste 6 weken over informeren en uitleggen waarom verlenging nodig is. In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. 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.
20	Opdrachtnemer voert jaarlijks op eigen initiatief en kosteloos een tevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer rapporteert de resultaten aan de gemeente, stelt (voor zover noodzakelijk) naar aanleiding van de resultaten verbetervoorstellen op en voert deze in overleg met de gemeente uit.
21	Controle en auditrecht De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de opdracht (en tot vijf jaar na afloop) audits, controles of evaluaties te (laten) uitvoeren op zowel de inhoudelijke als financiële uitvoering. De Opdrachtnemer is verplicht daaraan medewerking te

	verlenen, inclusief het verstrekken van inzage in relevante documenten, administraties en procesinformatie. Indien uit controle blijkt dat middelen onrechtmatig of niet-doelmatig zijn besteed, kan de gemeentemaatregelen treffen, waaronder terugvordering of aanpassing van de overeenkomst.
22	Samenwerking en informatieplicht De Opdrachtnemer is verplicht om actief en constructief samen te werken met de gemeente Venlo en overige relevante partners binnen het sociaal domein. Dit houdt onder meer in: deelname aan wijkoverleggen, afstemming op wijkniveau, het delen van signalen en trends, en het gezamenlijk werken aan maatschappelijke doelen. Daarnaast geldt een informatieplicht: de Opdrachtnemer stelt de gemeente tijdig op de hoogte van relevante ontwikkelingen, risico's, calamiteiten of wijzigingen in uitvoering, organisatie of samenwerkingsverbanden die invloed kunnen hebben op de opdracht.
23	De opdracht Kansrijk Venlo (Sociale Basis/voorliggend veld) kent een lerend karakter: bijstelling van inzet, werkwijze of samenwerking is nadrukkelijk onderdeel van het contract. Bij structurele afwijkingen of veranderende omstandigheden kan opdrachtgever, in overleg, inhoudelijke of organisatorische bijstelling van de uitvoering verlangen.
24	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
25	Opdrachtnemer zal de gemeente Venlo onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Opdrachtnemer verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie: - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij - Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.

Eisen Opdracht Perceel 1

26	Opdrachtnemer beschikt over minimaal 1 projectleider met ervaring als projectleider in het voorliggend veld.
27	Bij vervanging van de projectleider dient de Opdrachtnemer vooraf

	goedkeuring te verkrijgen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt deze goedkeuring op basis van een kennismakingsgesprek, waarbij onder andere wordt gelet op de daadkracht en geschiktheid van de voorgestelde projectleider.
28	De sleutelfunctionaris(sen) die bij het interview aanwezig is/zijn, wordt/worden ook daadwerkelijk ingezet tijdens de uitvoering.
29	Opdrachtnemer organiseert haar inzet conform de wijkindeling van de gemeente Venlo en heeft voor elke wijk een vast aanspreekpunt.
30 	Maatschappelijkwerkers en opvoedondersteuners beschikken minimaal over een afgeronde relevante en passende opleiding op MBO-niveau.
31 	Maatschappelijkwerkers en opvoedondersteuners hebben kennis van en affiniteit met verschillende culturen en doelgroepen, inclusief inwoners met een licht verstandelijke beperking.
32	Opdrachtnemer registreert werkzaamheden op een wijze die inzicht geeft in activiteiten, bereik en effecten, en levert data aan conform gemeentelijke richtlijnen.
33	Medewerkers hebben een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en nemen actief deel aan vakinhoudelijke bijscholing.
34	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Open Inloop-locaties en Informatie- en Adviesvoorzieningen 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.
35	Maaltijdverstrekking is een verplicht onderdeel van de Open Inloop. Deze wordt al dan niet gezamenlijk bereid.
36	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).

Eisen Opdracht Perceel 2	
37	De (specialistische) jongerenwerkers die ingezet worden beschikken over MBO werk- en denkniveau en een afgeronde opleiding sociaal werk, pedagogiek of vergelijkbaar.
38	De sleutelfunctionarissen die deelnemen aan het interview, worden ook daadwerkelijk ingezet tijdens de uitvoering.
39	De (specialistisch) jongerenwerkers zijn ook beschikbaar en aanwezig in avonduren, weekenden en vakantieperiodes.
40	De (specialistisch) jongerenwerkers zijn flexibel inzetbaar per wijk en hotspot, in overleg met de gemeente en partners.
41	De (specialistisch) jongerenwerkers en straatcoaches beschikken over een actuele VOG, hebben relevante weerbaarheidstrainingen gevolgd die aansluiten bij hun werk, en volgen indien nodig opfriscursussen.
42	De jongerenwerkers kent de sociale kaart van Venlo en schakelt snel door i.r.t. de interventieladder
43	De jongerenwerkers hebben affiniteit en kennis van de verschillende culturen en subgroepen.
44	In rustige periodes (voor- en najaar) kan opschaling en/of afschaling plaatsvinden bij de straatcoaches (rooster wordt bepaald door de gemeente)
45	Straatcoaches zijn zichtbaar aanwezig in het straatbeeld en fungeren als aanspreekpunt voor jongeren, bewoners en partners.
46	Straatcoaches investeren in een relatie met de wijkagent en jongerenwerker en andere belanghebbenden.
47	De focus van de straatcoaches ligt op straatwerk en niet op bureauwerk of vergaderingen (tenzij casusgericht).
48	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten voor straatcoaches zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
49	Opdrachtnemer is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening van straatcoaches. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening komen voor rekening van de inschrijver.
50	Een straatcoach is binnen één (1) uur aanwezig bij melding van een calamiteit, zeven (7) dagen per week.
51	Functie-eisen straatcoach: - De straatcoaches beschikken over niveau MBO 4 diploma beveiliging (dan wel aantoonbaar en bewezen werk en denkniveau). - De straatcoaches beschikken over een geldig EHBO-diploma. - De straatcoaches die ingezet worden beschikken over een geldig rijbewijs B. - De straatcoaches die ingezet worden beschikken over een certificaat mentale en fysieke weerbaarheidstraining.

	- Hebben kennis van culturele verschillen - Kunnen omgaan met agressie, fysieke en mentale weerbaarheid - Pedagogische vaardigheden - Naast de Nederlandse taal bij voorkeur ook Turks, Engels of Marokkaanse taalvaardigheid.
52	Het all-in uurtarief (inclusief BTW) voor straatcoaches mag maximaal € 50,- bedragen bij gunning. Jaarlijks vanaf 1 januari kan het bedrag geïndexeerd worden.

Eisen samenwerking

53	Met Opdrachtnemer van perceel 1 en perceel 2 wordt gezamenlijk met opdrachtgever werkafspraken gemaakt over de samenwerking en de coördinatieverplichting waaraan beide partijen zich conformeren. De werkafspraken maken onderdeel uit van de overeenkomst.
54	Opdrachtnemer dient samen te werken met andere partijen (waar Opdrachtgever een overeenkomst mee heeft) indien het volgens Opdrachtgever relevant is voor de opdracht.

Communicatie en rapportages

55	Opdrachtnemer wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
56	Overleggen vinden in principe op locatie van de gemeente Venlo plaats. In overleg met de gemeente Venlo kunnen overleggen, afhankelijk van de groepsgrootte en inhoudelijke besprekspunten, digitaal plaatsvinden.
57 	De opdrachtnemer hanteert voor alle telefonisch en per e-mail gestelde vragen een maximale reactietermijn van twee werkdagen.
58	Twee keer per jaar zal in het tweede en vierde kwartaal een evaluatie van de geleverde dienstverlening in haar totaliteit plaatsvinden. Mocht uit de evaluatie blijken dat Opdrachtnemer onvoldoende presteert dan behoudt de gemeente zich het recht voor om zonder verplichtingen en schadevergoeding de overeenkomst na een periode van één jaar tussentijds te beëindigen. De gemeente is dan gerechtigd (niet verplicht) om in contact te treden met de eerste opvolgende Opdrachtnemer in de rangorde bij deze aanbestedingsprocedure. Tussentijdse evaluatie op initiatief van de gemeente in afwijking van het bovenstaande is mogelijk en het staat de gemeente vrij om aanvullende gegevens van Opdrachtnemer te verlangen.
59	<u>Opdrachtnemers leveren halfjaarlijks:</u> - Een inhoudelijke rapportage over onder andere activiteiten, doelstellingen, maatschappelijke opbrengsten, mogelijke andere investeringen, innovatie, inzichten en ontwikkelingen, gekoppeld aan de gezamenlijke impactdoelen; - Middels deze inhoudelijke rapportage moet kunnen worden vastgesteld of de verstrekte maatschappelijke middelen (het lumpsumbedrag) daadwerkelijk toe te wijzen zijn aan de afgesproken resultaten (impactmeting).

	<u>Opdrachtnemers leveren jaarlijks:</u> - Voor 1 maart van ieder kalenderjaar een voorlopige productieverantwoording aan bij de contractmanager. - Een financiële verantwoording, inclusief toelichting op resultaatbestemming en besteding van eventuele overschotten; - Signalen, trends en knelpunten vanuit de uitvoeringspraktijk. - De definitieve productieverantwoording en jaarrekening wordt uiterlijk op 1 april aangeleverd via de eerder benoemde route. Deze verantwoording gaat vergezeld van een controleverklaring van een erkend, onafhankelijke accountant. Dit geldt ook voor eventuele gelieerde partijen van de opdrachtnemer die binnen deze opdracht middelen ontvangen en onderdeel zijn van de jaarrekening van de Opdrachtnemer. Daarnaast vinden structurele reflectie- en bijstellingsmomenten plaats, op basis van: - impactmetingen en voortgangsinzichten; - evaluaties op wijk- en stadsniveau; - maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen.
60	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken in de implementatiefase nadere afspraken over de inrichting van de rapportages voor de halfjaarlijkse en jaarlijkse verantwoording.
61 	De communicatie (bijvoorbeeld presentaties, nieuwsbrieven, manifestaties) met belanghebbenden (denk aan: inwoners, partners, gemeente, vrijwilligers, verenigingen etc.) is digitaal toegankelijk en volgens de eigen huisstijl van de nieuwe organisatie.
62	Transparantie en verantwoording De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de opdracht transparant te rapporteren over de uitvoering, besteding van middelen en behaalde maatschappelijke resultaten. Minimaal twee keer per jaar wordt een inhoudelijke rapportage aangeleverd en één keer per jaar wordt een financiële rapportage aangeleverd, conform de formats en termijnen zoals afgestemd met de gemeente Venlo. De gemeente behoudt zich het recht voor om: - tussentijds aanvullende informatie op te vragen; - controle of audit uit te laten voeren op uitvoering en financiële administratie; - en bij twijfel of signalen van ondoelmatige besteding, nader onderzoek te initiëren. Deze verplichtingen blijven van kracht tot en met de afronding van de opdracht.
63	Opdrachtnemers zijn verplicht om op verzoek van de Opdrachtgever gestructureerd en tijdig individuele gegevens aan te leveren ten behoeve van monitoring, beleidsanalyse en leerprocessen. Het betreft zowel kwantitatieve als kwalitatieve data over bereik, inzet, effecten en signalen uit de praktijk op niveau van de individu. De gemeente kan hiervoor formats, indicatorensets of aanlevermomenten vaststellen, in afstemming met de uitvoerende partijen. De gecontracteerde partij verstrekt geanonimiseerd

	(versleuteld) de gevraagde data. Deze datatoelevering vormt een integraal onderdeel van de opdracht en is essentieel voor gezamenlijke sturing op maatschappelijke impact. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om interne processen dusdanig in te richten, zodat aan bovenstaande kan worden voldaan.
--	---

Financiële eisen	
64	Opdrachtnemer dient jaarlijks gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen dat hij kan voldoen aan de verplichtingen en een financieel stabiele organisatie is. Indien de motivatie mogelijke twijfels over de financiële draagkracht niet wegneemt, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. Als financieel stabiel wordt een current ratio van 1,0 gehanteerd. Opdrachtnemer dient jaarlijks de jaarrekening aan te leveren.
65	Opdrachtnemer dient maandelijks aan het begin van de maand factureren. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: - Factuuradres; - Locatie (indien van toepassing); - Naam besteller; - Contractnummer; - Inkoopordernummer; - Beschrijving van de geleverde dienstverlening en/of producten; - Prestatieverklaring; - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW; - Gegevens leverancier (minimaal KVK-nummer en BTW-identificatienummer); - BTW-percentage en BTW bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW; - Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
66	Gedurende het eerste contractjaar dient de Opdrachtnemer een conceptfactuur op te stellen. Hiermee willen we gezamenlijk toetsen of de verwerking van indexering, BTW en overige factuuronderdelen correct en consistent is toegepast. Dit biedt ruimte om, waar nodig, in goed overleg bij te stellen, voordat de definitieve facturatie start. Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de Opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
67	<u>Winstmarge en resultaatbestemming</u> De gemeente Venlo hanteert een richtlijn van maximaal 4% exploitatieresultaat op jaarbasis. Dit resultaat mag uitsluitend worden aangewend voor:

	- Continuïteit van de organisatie (reservering) - Innovatie en kwaliteitsverbetering binnen de opdracht - Herinvestering in maatschappelijke meerwaarde Uitkering van winst (dividend) aan aandeelhouders, partners of derden is nadrukkelijk uitgesloten. Dit geldt ook voor verbonden stichtingen of entiteiten binnen een concernstructuur. Alle baten uit de uitvoering moeten binnen de maatschappelijke opdracht van Kansrijk Venlo blijven. De Opdrachtnemer voert een zodanig ingerichte administratie dat daaruit ten alle tijden de rechten en plichten blijken, alsmede de betalingen en de ontvangsten en de balanspositie.
68	<u>Opdrachtnemer heeft een informatieplicht richting Opdrachtgever bij:</u> - Liquidatie deelname aan: splitsing, fusie of faillissement, surseance van betaling; - Het in eigendom verwerven van registergoederen; - Het aangaan van kredietovereenkomsten/c.q. overeenkomsten geldleningen.
69	<u>Concernstructuren en verbonden partijen</u> Indien de inschrijver deel uitmaakt van een concernstructuur waarin een stichting is verbonden aan of ondergebracht binnen een BV of andere private entiteit, geldt dat alle baten, exploitatieresultaten en gereserveerde middelen die voortkomen uit deze opdracht uitsluitend binnen de maatschappelijke opdracht van <i>Kansrijk Venlo</i> mogen worden aangewend. Er mogen géén middelen worden onttrokken ten behoeve van bovenliggende (moeder)organisaties of andere verbonden partijen, tenzij deze aantoonbaar bijdragen aan de uitvoering van deze opdracht. De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om hierop toezicht te houden en inzage te vragen in relevante interne verrekenstructuren.
70	<u>Overheadpercentage</u> Als richtlijn hanteert de gemeente Venlo een maximaal overheadpercentage van 17%. Inschrijvers die een hoger percentage noodzakelijk achten, kunnen hiervan gemotiveerd afwijken, mits zij aantoonbaar maken dat dit bijdraagt aan de kwaliteit, samenhang en uitvoerbaarheid van deze gebiedsgerichte, integrale opdracht.
71	<u>Transparantie en verantwoording</u> De gemeente Venlo hecht grote waarde aan transparantie in de besteding van publieke middelen. De Opdrachtnemer levert jaarlijks een financiële rapportage aan waarin inzicht wordt gegeven in de besteding van middelen, het exploitatieresultaat, de overhead en de aanwending van eventuele reserves. Bij twijfel over doelmatigheid of financiële positie kan de gemeente tussentijds aanvullende informatie opvragen. Deze verplichting geldt gedurende de gehele looptijd van de opdracht én bij afronding ervan.
72	<u>Cofinanciering en aanvullende middelen</u> Inschrijvers mogen in hun plan van aanpak aangeven of en op welke wijze zij aanvullende middelen inzetten (zoals cofinanciering vanuit

	fondsen, subsidies, vrijwilligersinzet of private bijdragen). Cofinanciering is niet verplicht, maar kan bijdragen aan versterking van de opdracht. Indien hiervan sprake is, dient dit transparant te worden toegelicht, inclusief de herkomst, besteding en relatie tot de opdracht Kansrijk Venlo. Kruissubsidiëring ten nadele van andere publieke opdrachten is niet toegestaan.
73	<u>Bestemmingsfonds</u> De gemeente Venlo wil, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, dat verstrekte financiële middelen die gedurende een boekjaar niet zijn benut geormerkt alloceren voor de opdracht Kansrijk Venlo.
74	<u>Bestemming van middelen bij einde opdracht</u> Bij beëindiging van de opdracht geldt dat resterende middelen of opgebouwde reserves die voortkomen uit deze opdracht aantoonbaar worden aangewend voor maatschappelijke doelen binnen de gemeente Venlo. De bestemming hiervan wordt afgestemd met de gemeente. Hiermee wordt geborgd dat publieke middelen ook na afloop van de opdracht maatschappelijk worden benut en niet als privaat vermogen worden onttrokken.

Transitie, overdracht en exitverplichtingen

75	<u>Transitie en overdracht latende partij</u> Opdrachtgever hecht een groot belang aan een zorgvuldige overdracht van de opdracht naar een eventueel nieuw te contracteren partij. Dit om te waarborgen dat de continuïteit van ondersteuning aan inwoners niet in het geding komt. Dit betekent concreet dat Opdrachtnemer: - de overgang van bestaande ondersteuning naar de nieuwe integrale dienstverlening stapsgewijs vormgeeft en inwoners hierin actief meeneemt; - zorgt voor heldere communicatie met inwoners, professionals en partners, zodat er geen onduidelijkheid ontstaat over lopende ondersteuning; - aandacht heeft voor de personele overgang, inclusief het benutten van kennis en ervaring bij medewerkers van de latende partij; - organisatorische en technische randvoorwaarden (zoals ICT, registratie en rapportages) zorgvuldig borgt en zonder onderbreking overdraagt; - risico's in de overgangsfase benoemt, beheersmaatregelen treft en deze met de opdrachtgever bespreekt; - In de transitieperiode zichtbaar blijft voor inwoners en partners, en samen met de gemeente zorgt voor een soepele overdracht.
76	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het

	overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht. Dit betreft onder andere informatie over caseload, soort ondersteuning, overzicht met actuele samenwerkingsafspraken met samenwerkingspartners.
77	<u>Exitverplichtingen en overdracht bij einde overeenkomst</u> Wanneer de overeenkomst eindigt en de Opdrachtnemer de latende partij wordt, is hij verplicht actief en constructief mee te werken aan een zorgvuldige overdracht van de opdracht aan de opvolgende partij. Dit om te waarborgen dat de continuïteit van ondersteuning aan inwoners en samenwerking met partners op geen enkel moment in gevaar komt. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat: - lopende trajecten van inwoners volledig en tijdig worden overgedragen, inclusief relevante en rechtmatige dossierinformatie; - inwoners, mantelzorgers en vrijwilligers duidelijk en tijdig geïnformeerd worden over de overgang; - personeel zorgvuldig wordt geïnformeerd en -waar passend- de mogelijkheid krijgt om over te stappen naar de opvolgende partij; - samenwerkingsrelaties met ketenpartners en netwerken in stand blijven en overdraagbaar worden gemaakt; - organisatorische en technische randvoorwaarden (ICT, rapportage, monitoring) tijdig beschikbaar worden gesteld aan de opvolgende partij en/of de gemeente; - risico's in de overgangsfase benoemd en beheerst worden, met regelmatige terugkoppeling naar de opdrachtgever; - Er gedurende de exit periode een aanspreekpunt beschikbaar blijft voor de gemeente en ketenpartners. De Opdrachtnemer ziet de exit fase als integraal onderdeel van de opdracht en werkt hierbij steeds in het belang van de continuïteit van Kansrijk Venlo (Sociale Basis/voorliggend veld) en de inwoners van Venlo.

Slotbepalingen	
78	Opdrachtnemer is verplicht om tot het einde van de overeenkomst collectieve ondersteuning aan te bieden.
79	De Opdrachtnemer richt zich per omgaande tot de gemeente: - Bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van Opdrachtnemer (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015, HZK, HACCP of Keurmerk Sociaal Werk Nederland); - Bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de Opdrachtnemer die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.
80	De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de Opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in

	staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.
81	<u>Niet-overdraagbaarheid zonder toestemming</u> De Opdrachtnemer mag de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst niet overdragen aan derden, tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van de gemeente Venlo. Dit geldt zowel voor gehele als gedeeltelijke overdracht, inclusief fusie, overname of uitbesteding aan een andere entiteit. De gemeente beoordeelt per geval of de continuïteit, kwaliteit en publieke verantwoording bij overdracht gewaarborgd blijven.
82	De Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart de Opdrachtnemer de gemeente voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.