

Bijlage A - Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de vereisten voor de was- en strijkservice binnen de gemeente Borne

Nr.	Minimum eisen algemeen
1a	Opdrachtnemer is in staat om voor alle inwoners uit de gemeente Borne de dienst uit te voeren. Inwoners die wegens een beperking geen was- en strijktaken kunnen uitvoeren betalen een gereduceerd tarief per waszak. Inwoners die geen beperking ervaren op dit gebied kunnen eveneens terecht bij deze algemene voorziening, tegen een (commercieel) tarief die bepaald is door de opdrachtnemer.
1b	De dienstverlening bestaat in ieder geval uit het transport, wassen, drogen, strijken, vouwen/ophangen en labelen en alle processen die nodig zijn om de dienstverlening goed in te regelen. Het strijken betreft in ieder geval bovenkleding zoals jurken, rokken, broeken, shirts, blouses etc.
2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de was- en strijkservice voor alle aangeboden waszakken op uiterlijk 1 november 2026 operationeel is.
3	Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken en klachten van Cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn. De cliënt wordt op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel.
4	Opdrachtnemer voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder cliënten. Opdrachtnemer rapporteert tenminste eens per jaar de resultaten van dit onderzoek aan opdrachtgever. De meet- en rekenmethode en format rapportage worden gedurende de implementatiefase afgestemd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
5	Voor het omgaan met privacygevoelige informatie geldt het volgende: • opdrachtnemer moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) bij het verwerken van persoonsgegevens; • opdrachtnemer moet beveiligde communicatiemiddelen gebruiken; • de door de opdrachtgever aan opdrachtnemer aangeleverde gegevens van cliënten zullen door opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de dienstverlening overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst; • de door opdrachtnemer verwerkte cliëntgegevens mogen uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
6	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling cliënten die voldoet aan de volgende eisen: • Opdrachtnemer communiceert vooraf duidelijk met de cliënt hoe de cliënt een eventuele klacht kenbaar kan maken; • Opdrachtnemer heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor Cliënten; • Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie of is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie of is hiertoe bereid.

	• Klachten worden binnen uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert, maar uiterlijk binnen één maand. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de Cliënt; • Opdrachtnemer stelt mondeling ontvangen klachten op schrift; • Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal aan opdrachtgever over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.
7	Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals (maar niet uitsluitend): • de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). • de AVG.
8	Opdrachtnemer neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeente, zoals wordt weergegeven in: • Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Borne • Nadere regels en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Borne
9	Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden: • Het in te zetten personeel dat in loondienst van opdrachtnemer is, moet uitbetaald worden conform de voor opdrachtnemer geldende CAO of gelijkwaardig. • De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door opdrachtnemer wordt gelijkgesteld aan de inzet van onderaannemers. • Personeel en vrijwilligers van opdrachtnemer hebben respect voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt. • Personeel en vrijwilligers die in contact komen met de cliënt zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker of vrijwilliger wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring is afgegeven binnen drie maanden na het afsluiten van de arbeidsovereenkomst. Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers of bij de inzet van nieuwe vrijwilligers mag de verklaring niet ouder zijn dan drie maanden op het moment van inzet. • Na indiensttreding draagt opdrachtnemer er zorg voor dat voor de medewerker of vrijwilliger ten minste eenmaal per drie jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen. • Alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Personeel en vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten beschikken over de noodzakelijke kwalificaties en zijn communicatief vaardig. Opdrachtnemer waarborgt de noodzakelijke kennis, vaardigheden en ervaring van de medewerkers door het aanbieden van de vereiste scholing en trainingen.

	• Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid (wanneer gebruik gemaakt wordt van de inzet van vrijwilligers) en waarborgt daarin de continuïteit, veiligheid, kwaliteit van de ondersteuning, deskundigheid en waardering wanneer vrijwilligers bij de dienstverlening ingezet worden. • Vrijwilligers die worden ingezet hebben een vrijwilligerscontract.
10	Opdrachtnemer is verplicht incidenten en calamiteiten direct bij de opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer meldt deze gegevens telefonisch of via een beveiligde mailverbinding. Calamiteiten binnen de Wmo 2015 zijn: • Iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van ondersteuning en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. • Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan de cliënt en/of medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Incidenten binnen de Wmo 2015 zijn: • Onbedoelde gebeurtenis tijdens de ondersteuning/hulp of het bedrijfsproces die tot schade aan de cliënt/leden gezinssysteem en/of de medecliënten heeft geleid of had kunnen leiden, dan wel (nog) zou kunnen leiden of die maatschappelijke onrust of media-aandacht zou(kunnen)veroorzaken.
11	De opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van opdrachtnemer: • Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming. • Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering. • Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de dienstverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden. • De activiteiten van opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van opdrachtnemer. • In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens opdrachtnemer is aangegaan.
12	Na gunning dient de opdrachtnemer het implementatieplan af te stemmen met de opdrachtgever. De uitvoering van het plan mag starten na goedkeuring door de opdrachtgever.

Nr.	Minimumeisen dienstverlening en kwaliteit
13	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, zoals (maar niet uitsluitend) acute escalatie van de zorgbehoefte of structureel onjuist gebruik van de dienstverlening. Van opdrachtnemer wordt hierbij een actieve signaalfunctie richting de opdrachtgever verwacht, zodat de opdrachtgever tijdig passende maatregelen kan nemen.
14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste manier reinigen van het wasgoed van cliënten. Hierbij moeten alle eigenschappen van het wasgoed behouden blijven, waaronder maar niet uitsluitend: de kleur, maat, pasvorm, en indien van toepassing de waterdichtheid.
15	Opdrachtnemer gebruikt voor kwetsbaar en/of bijzondere was speciale wasprogramma's. Voor deelnemers met een wasmiddel/zeepallergie gebruikt de opdrachtnemer een passend wasmiddel.
16	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het wasgoed persoonlijk traceerbaar is door gebruik te maken van een uniek identificatienummer dat aan de cliënt is gekoppeld. Het is aan opdrachtnemer om te bepalen hoe deze traceerbaarheid wordt georganiseerd, bijvoorbeeld via genummerde waszakken, labels in kledingstukken of een andere passende methode. Medewerkers van de wascentrale zien uitsluitend het unieke nummer en hebben geen inzicht in de identiteit van de cliënt. Hierdoor blijft de privacy van de cliënt volledig gewaarborgd. Opdrachtnemer verstrekt de client waszakken en of labels.
17	Indien wasgoed bij opdrachtnemer zoekraakt of beschadigt, dient Opdrachtnemer deze te vergoeden aan de cliënt op basis van de dagwaarde. De dagwaarde wordt als volgt vastgesteld: • Indien het kledingstuk maximaal een half jaar oud is (met vertoon van aankoopbewijs) is vergoeding conform nieuwwaarde van toepassing. • Indien het kledingstuk tussen 6 maanden en één jaar oud is (met vertoon van aankoopbewijs) wordt 50% van de nieuwwaarde vergoed. • Bij kleding stukken ouder dan 1 jaar (geen aankoopbewijs) wordt 10% van de (aannemelijke) nieuwwaarde vergoed Indien opdrachtnemer voorafgaand aan het wasproces vlekken of andere beschadigingen constateert, dient opdrachtnemer dit direct te melden bij de cliënt en aan te kunnen tonen.
18	De opdrachtnemer zorgt, in overleg met de cliënt, voor het ophalen van het wasgoed op de afgesproken frequentie: wekelijks, tweewekelijks, of maximaal twee keer per week. Het wasgoed wordt binnen drie werkdagen gewassen, gedroogd, netjes gevouwen of opgehangen, en vervolgens teruggebracht naar het adres van de cliënt.
19	Het tijdstip van ophalen en afleveren wordt afgestemd met de (begeleiding van) cliënt.
20	Opdrachtnemer is in staat om per cliënt tot 2 waszakken te wassen per week. Een waszak kan maximaal 8 kilo aan wasgoed bevatten.
21	De strijkdiensten maken onderdeel uit van deze aanbesteding en kunnen optioneel door de opdrachtgever worden afgenomen, afhankelijk van de specifieke behoefte. Er wordt geen garantie gegeven op een minimale afname

	van deze diensten door de gemeente. Het staat de gemeente vrij om al dan niet gebruik te maken van deze optie gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De tarieven voor de strijkdiensten dienen door de inschrijver te worden ingevuld in het prijzenblad dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. Deze tarieven worden gebruikt als basis voor eventuele afname van de diensten en dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst conform de overeengekomen voorwaarden te worden gehanteerd.
--	---

Nr.	Minimumeisen administratie & werkwijze
22	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel, echter minimaal Excel) met opdrachtgever mogelijk is.
23	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van het dossier.
24	Opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren via een beveiligde mailverbinding.
25	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle nieuwe cliënten zich uitsluitend via de opdrachtgever kunnen aanmelden. De opdrachtgever zal verantwoordelijk zijn voor het verzamelen, controleren en valideren van de aanmeldingen, zodat de gegevens en het proces altijd traceerbaar en gecontroleerd kunnen worden. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het aanmeldingsproces compatibel is met de systemen en procedures van de opdrachtgever, en dat er een duidelijke terugkoppeling naar de opdrachtgever plaatsvindt voor elke aanmelding. Deze eis maakt het duidelijk dat de opdrachtgever het controlemechanisme behoudt en dat de opdrachtnemer zich moet aanpassen aan de gemeentelijke procedures.
26	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever maandelijks een factuur voor uitgevoerde werkzaamheden binnen 1 maand na het verstrijken van de periode waarop de factuur betrekking heeft. Deze factuur wordt onderbouwd met productiegegevens.
27	Opdrachtnemer int de eigen bijdrage van de deelnemende inwoner vanaf het moment dat de opdrachtgever besluit dat deze voor deelnemers verschuldigd is. Het is opdrachtnemer toegestaan om op vertrouwen van latere betaling diensten te leveren. Het financiële risico hiervan ligt bij de opdrachtnemer en kan niet bij de opdrachtgever gedeclareerd worden.
28	De bijdrage voor de algemene voorziening voor de client die vanwege beperkingen zelf niet kan wassen en (optioneel) strijken is vastgesteld als gereduceerd tarief per waszak. De eigen bijdrage dient door cliënt aan de opdrachtnemer te worden betaald. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het innen van de cliëntbijdrage en de inrichting van het betalingsproces hiertoe.

29	Tijdens de contractperiode verstrekt de opdrachtnemer ten minste ieder kwartaal digitaal managementrapportages. Het aanleveren van deze rapportages dient plaats te vinden binnen één maand na afloop van elk kwartaal. Tijdens de implementatiefase zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer in gezamenlijk overleg de lay-out en inhoudelijke structuur van de rapportages vaststellen. De rapportages dienen in ieder geval de volgende gegevens te bevatten: • Een overzicht van geregistreerde klachten; • Het aantal gebruikers met een Wmo-indicatie; • Het aantal ingeleverde waszakken, inclusief een specificatie op klantniveau van wie hoeveel zakken heeft ingeleverd; • Het aantal afgenomen strijkdiensten; • De gefactureerde eigen bijdrage; • De totale kosten, zoals gefactureerd aan de opdrachtgever.
30	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor steekproefcontroles te houden, eventueel met betrokkenheid van cliënten, naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de dienstverlening, zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en dit Programma van eisen. Dit kan zijn door eigen medewerkers of in te huren derden. De kosten van een dergelijke controle of steekproef zijn voor Opdrachtgever. Uitzondering hierop is als uit de controle blijkt dat er sprake is van verwijtbare nalatigheid in het handelen van opdrachtnemer, in welk geval opdrachtgever het recht voorbehoudt (een deel van) de kosten alsnog bij opdrachtnemer in rekening te brengen.
31	Opdrachtnemer sluit met zijn werkwijze zo veel mogelijk aan bij de i-Wmo sociaal domein. Er wordt gebruik gemaakt van het berichtenverkeer voor het uitwisselen van gegevens op cliëntniveau.