

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver 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.

Inhoud en aanpak

1. Opdrachtnemer werkt outreachend en legt contact en onderhoudt contact met dakloze en kwetsbare EU-onderdanen die gevonden worden op straat, zich melden via de gemeente, een andere instantie/organisatie of rechtstreeks bij opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer biedt minimaal drie (3) maanden nazorg aan de doelgroep door minimaal twee (2) keer per maand (telefonisch) contact op te nemen.
3. Opdrachtnemer spant zich in voor een warme overdracht van casuïstiek naar instanties binnen én buiten Nederland.
4. Opdrachtnemer biedt begeleiding in minimaal het Nederlands en Engels én ten minste één van de volgende voorkeurstalen: Pools, Roemeens, Bulgaars, Russisch.

Laagdrempelige inloopvoorziening

5. Opdrachtnemer bemenst minimaal drie (3) dagen per week een laagdrempelige inloopvoorziening voor dakloze en kwetsbare EU-onderdanen.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vinden en huren van de locatie van de inloopvoorziening. Onder huurkosten wordt verstaan: gas, water en licht, inboedel en kleine verbouwingen of reparaties of andere zaken zoals overeengekomen met de verhuurder.
7. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het toezien op het gebruik en de schoonmaak van de locatie.
8. Opdrachtnemer moet de inloopvoorziening minimaal vier (4) uur per dag openen op tijden die aansluiten bij de behoeften van de doelgroep én indien mogelijk complementair zijn aan bestaande inloopvoorzieningen in de gemeente Venlo (in afstemming met de aangewezen contactpersoon van de gemeente Venlo).
9. De locatie van de inloopvoorziening is toegankelijk, biedt ruimte aan minimaal 20 personen, is bereikbaar, op loopafstand van een centrale plek in de stad, en nabij andere maatschappelijke en/of zorgvoorzieningen worden aangeboden.
10. De locatie biedt een huiselijke sfeer en bevat minimaal de volgende voorzieningen: mogelijkheid tot douchen, mogelijkheid tot kleding wassen, keuken met minimale apparatuur waaronder een koffiezetapparaat, koelkast en magnetron.
11. Opdrachtnemer moet aan kunnen tonen dat de voor de inloopvoorziening aan te schaffen middelen uit het werkbudget in verhouding staan tot de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een tweedehands fiets of refurbished materialen.

Outreaching straathoekwerk

12. Opdrachtnemer moet een straathoekwerker inzetten die toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar is en die de vindplekken kent en opzoekt waar de doelgroep zich in de gemeente Venlo bevindt.
13. De straathoekwerker fungeert als vraagbaak voor maatschappelijke, zorg- en veiligheidspartners over het benaderen van en omgaan met de doelgroep.
14. De straathoekwerker staat minimaal 70% van de werktijd (minimaal 32 uur) in direct contact met de doelgroep op straat en besteedt maximaal 30% van de tijd aan administratieve werkzaamheden.

Maatwerk begeleiding kortdurende opvang

15. Opdrachtnemer levert minimaal 8 uur per week maatwerk (zie bijlage 4 Prijzenblad regel 19) in de kortdurende opvang voor dakloze niet-rechthebbende EU-onderdanen ten behoeve van de doorgeleiding van EU-onderdanen naar (passend en duurzaam) werk of land van herkomst (als passend werk niet lukt).
16. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eerstelijns intake (zie begrippenlijst Inschrijvingsleidraad) van de kortdurende opvang voor dakloze niet-rechthebbende EU-onderdanen.
17. Opdrachtnemer doet dit door gesprekken te voeren in de inloopvoorziening of een locatie naar keuze. Hierbij worden vragen gesteld die gaan over de aanleiding (hoe in deze situatie belandt), de hulpvraag (wat heb je nodig) en iemands (intrinsieke) motivatie.
18. Opdrachtnemer bepaalt of de dakloze niet-rechthebbende EU-onderdaan gemotiveerd lijkt om te werken aan herstel in de vorm van (duurzaam/passend) werk of terugkeer naar land van herkomst. En of de dakloze niet-rechthebbende EU-onderdaan in aanmerking komt voor een tweedelijns intakegesprek (zie begrippenlijst Inschrijvingsleidraad) met de sociaal beheerder van de kortdurende opvang voor dakloze niet-rechthebbende EU-onderdanen.

Kwaliteit van de uitvoerende organisatie en dienstverlening

19. De percentuele verhouding in uren tussen uitvoerende werkzaamheden (bemensen van de inloopvoorziening en actief op straat EU-onderdanen benaderen) en administratieve taken (rapportages, advisering aan netwerkpartners) moet in verhouding zijn.
20. Opdrachtnemer werkt actief samen met voorliggende voorzieningen in het maatschappelijk domein en leidt EU-onderdanen waar mogelijk actief toe naar passende zorg of ondersteuning met als doel het vinden van passend werk of terugkeer naar land van herkomst als passend werk niet lukt.
21. Opdrachtnemer zet zich actief en structureel in voor samenwerking met alle relevante partners op het gebied van veiligheid, werk, welzijn en zorg.
22. Opdrachtnemer deelt relevante, zorgelijke of andersoortige signalen met opdrachtgever en desgevraagd met andere daarvoor verantwoordelijke organisaties.
23. Opdrachtnemer werkt impactgericht en levert aantoonbare bijdrage aan de benoemde doelstellingen in paragraaf 2.2 van 'Deel A - Inschrijvingsleidraad'.

Communicatie

24. Opdrachtnemer wijst één lokale én één coördinerend contactpersoon aan die primair verantwoordelijk zijn voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeren voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging van de contactpersonen.
25. Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 7:00 uur tot en met 18:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de doelgroep, de gemeente en andere organisaties/instanties.
26. Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht dient opdrachtnemer een ontvangstbevestiging te sturen aan de melder 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 14 werkdagen. Voor spoed bedraagt de afhandelingstermijn maximaal 5 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.
In de afhandeling van een klacht dient opdrachtnemer te beschrijven:
 - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht;
 - Verbetermaatregel(en);
 - Wijze van compensatie.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.
27. Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
28. Inschrijver 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.
29. Inschrijver 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 inschrijver 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.
30. Indien er persoonsgegevens worden verwerkt door de Opdrachtnemer, dan dient conform de AVG een verwerkersovereenkomst, een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken of een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken afgesloten te worden.

Voor deze overeenkomsten geldt dat de modellen van de gemeente Venlo, welke zijn gebaseerd op het VNG/IBD model, worden gebruikt.

Facturatie, verantwoording en prestatielevering

31. Alle uitgaven uit het werkbudget vanaf €1.000 worden door opdrachtnemer gespecificeerd via een uitgavenoverzicht dat als bijlage bij de kwartaalrapportage wordt aangeleverd.
32. Opdrachtnemer dient per kwartaal te factureren op basis van de geleverde prestaties.
33. Opdrachtnemer bewaart betaalbewijzen en facturen vanaf €1.000 minimaal 12 maanden. Betaalbewijzen vanaf 100 euro worden minimaal een half jaar bewaard.
34. Opdrachtnemer levert per kwartaal een voortgangsrapportage (prestatielevering) aan voor zowel de inloopvoorziening als het straathoekwerk.
35. Opdrachtnemer levert de voortgangsrapportage samen met de kwartaalfactuur aan bij de aangewezen contactpersoon binnen de gemeente Venlo.
36. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken:
 - Factuuradres;
 - contractzaaknummer;
 - inkoopordernummer;
 - Kostenplaats (locatie);
 - Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen;
 - Periode (kwartaal) en jaartal;
 - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;
 - Subtotaal exclusief BTW;
 - 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.
37. 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 inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.

Monitoring en voortgang

38. Administratieve werkzaamheden betreffen het opstellen van een kwartaalrapportage, het contact met professionals over de doelgroep en het bijhouden van een eenvoudige administratie ten dienste van het werk.
39. De kwartaalrapportage rapporteert ten minste over:
 - het aantal unieke personen;
 - de landen van herkomst;
 - de duur van het op straat zijn (in weken);
 - het aantal personen dat is begeleid naar werk;
 - het aantal personen dat is begeleid naar land van herkomst;
 - de trends en ontwikkelingen;
 - de reden van uitval/dakloosheid.
40. Opdrachtnemer committeert zich aan een kwartaaloverleg met opdrachtgever. Tijdens het kwartaaloverleg wordt ten minste besproken:
 - a. Het aantal personen dat is begeleid naar werk of naar land van herkomst;

- b. De voortgang op het bereiken van de benoemde doelstellingen in paragraaf 2.2 van 'Deel A - Inschrijvingsleidraad';
 - c. Overige signalen, knelpunten of aandachtspunten met betrekking tot de praktische uitvoering van de werkzaamheden;
 - d. Overige signalen, knelpunten of aandachtspunten met betrekking tot de samenwerking met relevante partners.
41. Jaarlijks zal in het vierde kwartaal een evaluatie van de geleverde dienstverlening in haar totaliteit plaatsvinden. Mocht uit de evaluatie blijken dat Inschrijver onvoldoende presteert dan behoudt de gemeente zich het recht voor om zonder verplichtingen en schadevergoeding de overeenkomst na de initiële looptijd van 1,5 jaar tussentijds te beëindigen. De gemeente is dan gerechtigd (niet verplicht) om in contact te treden met de eerste opvolgende inschrijver in de rangorde bij deze aanbestedingsprocedure.
42. Tussentijdse evaluatie op initiatief van de gemeente in afwijking van het bovenstaande is mogelijk en het staat de gemeente vrij om aanvullende gegevens van inschrijver te verlangen.

Slotbepalingen

43. Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Inschrijver 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.
44. 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 inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.