

Bijlage 6 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	De Opdrachtnemer handelt volgens de AVG wet- en regelgeving.
2.	De Opdrachtnemer is op de hoogte van relevante wet- en regelgeving op landelijk, regionaal en gemeentelijk niveau.
3.	Alle werkzaamheden van de Opdrachtnemer onder de raamovereenkomst worden uitgevoerd op afroep en naar behoefte van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.
4.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inbedding van de welzijnscoach in elke huisartsenpraktijk in de gemeente en spant zich aantoonbaar in om huisartsen te betrekken en te committeren aan het gebruik van de welzijnscoach. De doorverwijzingen van de huisarts naar de welzijnscoach vormen hiervoor een belangrijke indicator. Voor een huisartsenpraktijk met circa 10.000 patiënten geldt een richtwaarde van ongeveer 50 doorverwijzingen per jaar. Dit aantal is indicatief en geldt niet als een bindende resultaatsverplichting.
5.	De Opdrachtnemer dient te zorgen dat de welzijnscoaches zijn ingebed en onderdeel uitmaken van het team van de huisartsenpraktijk(en). De welzijnscoach(es) zijn minimaal 1 dagdeel per week fysiek aanwezig voor overleg, afstemming en zichtbaarheid binnen het team.
6.	De Opdrachtnemer is naast de 'reguliere welzijnscoaches' verantwoordelijk voor de inzet van één of meerdere welzijnscoaches die zich (deels) richten op de begeleiding van inwoners met (risico op) overgewicht.
7.	Welzijn op Recept wordt methode-getrouw uitgevoerd.
8.	Opdrachtnemer waarborgt dat, ongeacht fluctuaties in het aantal doorverwijzingen, alle trajecten doorgang vinden binnen de afgesproken termijnen en met behoud van de overeengekomen kwaliteit.
9.	De Opdrachtnemer weigert geen deelnemers, tenzij sprake is van zwaarwegende redenen, zoals ernstige misdragingen. Een dergelijke weigering vindt altijd plaats in overleg en afstemming met de Opdrachtgever.
10.	De Opdrachtnemer levert de overeengekomen dienstverlening minimaal 47 weken per jaar. Afwijkingen hiervan zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.
11.	De Opdrachtnemer zet in beginsel maximaal 6 uur per inwoner in voor de uitvoering van de ondersteuning. Het aantal gesprekken dat een inwoner met de welzijnscoach heeft is tussen de vijf en zeven gesprekken. Indien nodig kan de Opdrachtnemer besluiten hiervan af te wijken om voldoende maatwerk te kunnen bieden. Afwijkingen dienen in de rapportage met Opdrachtgever te worden gedeeld.
12.	De Opdrachtnemer spant zich in om ervoor te zorgen dat de welzijnscoach(es) binnen iedere deelnemende huisartsenpraktijk gebruik kunnen maken van een geschikte ruimte voor gesprekken met inwoners en andere werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht. De beschikbaarstelling van de ruimte, de huisvestingskosten en de hierover te maken praktische afspraken zijn de verantwoordelijkheid van DokNoord.

	Indien het de Opdrachtnemer niet lukt om een welzijnscoach binnen een huisartsenpraktijk te positioneren (vanwege geen medewerking huisartsenpraktijk), treedt de Opdrachtnemer hierover in overleg met DokNoord. Escalatie vindt plaats via DokNoord en niet via de Opdrachtgever.
13.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de welzijnscoach bij de uitvoering een goede verdeling kan maken tussen gesprekken met inwoners en het opbouwen en onderhouden van het netwerk en het zicht houden op de sociale kaart.
14.	De Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan de afspraken die zijn vastgelegd in de 'Samenwerkingsafspraken ketenaanpak Welzijn op Recept provincie Groningen'. Deze Samenwerkingsafspraken maken onderdeel uit van de Overeenkomst Welzijn op Recept tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en versturen van een periodieke nieuwsbrief Welzijn op Recept, in elk geval eens per zes maanden. De nieuwsbrief dient verstuurd te worden naar betrokken huisartsen en organisaties, en de beleidsverantwoordelijke van de gemeente. De nieuwsbrief dient in ieder geval te bevatten: - Hoe gaat het met het project in onze gemeente - Aantal geholpen inwoners - één of meerdere relevante casussen
16.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding en intervisie van de welzijnscoaches en de kosten hiervan. Er zijn geen kosten verbonden aan de verplichte training bij de Tintengroep.
17.	Medewerkers die in aanraking komen met de doelgroep zoals beschreven in de offerteaanvraag, dienen te beschikken over een geldig VOG. De VOG dient minimaal elke 5 jaar opnieuw aangevraagd te worden.
18.	De Opdrachtnemer borgt continuïteit van de uitvoering van Welzijn op Recept bij ziekte of uitval van personeel.
19.	Welzijn op Recept is en blijft in elke huisartsenpraktijk in de gemeente Het Hogeland beschikbaar voor inwoners van 18 jaar en ouder.
20.	De Opdrachtnemer borgt continuïteit van de uitvoering van Welzijn op Recept bij de implementatie van deze en volgende opdrachten. Inwoners en huisartsen ondervinden geen hinder of uitval van en tijdens de implementatieperiode. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen voor een warme overdracht bij het overnemen en overdragen van de uitvoering van Welzijn op Recept.
21.	De doelgroep bestaat uit: - inwoners met een laag welbevinden samenhangend met psychosociale problemen die vaak ook regelmatig bij de huisarts komen. - inwoners met (risico op) overgewicht.
22.	De inwoners van de gemeente Het Hogeland kunnen gebruik maken van Welzijn op Recept na een verwijzing door de huisarts of de praktijkondersteuner. De verwijzing van de huisarts naar de welzijnscoach vindt digitaal via zorgdomein plaats.
23.	Binnen twee weken na de verwijzing van de huisarts of de praktijkondersteuner is er een eerste gesprek van de inwoner met de welzijnscoach.
24.	Een traject duurt maximaal 3 maanden. Indien nodig kan de Opdrachtnemer besluiten hiervan af te wijken om voldoende maatwerk te kunnen bieden. Afwijkingen dienen in de rapportage met Opdrachtgever te worden gedeeld.

Nr.	Welzijnscoach
25.	De welzijnscoach is op de hoogte van de werkwijzen Welzijn op Recept en Verkennend Gesprek. Ook is de welzijnscoach op de hoogte van Mentaal Gezond Groningen.
26.	De welzijnscoach draagt door middel van en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden aantoonbaar en actief bij aan het normaliseren en de-medicaliseren van ondersteunings- en zorgvragen van inwoners van Het Hogeland.
27.	De welzijnscoach heeft voldoende kennis van de activiteiten in de (nabije) omgeving van de huisartsenpraktijk (sociale kaart) en begeleidt de inwoners naar een activiteit en/of bezigheid die positiviteit in zijn/haar leven brengt.
28.	Indien een inwoner wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld een sociale partner is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verzorgen van een warme overdracht. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer actief contact legt met de betreffende organisatie, relevante informatie (met inachtneming van privacywetgeving) overdraagt en waar nodig de inwoner begeleidt bij het eerste contact.
29.	De welzijnscoach dient naast het begeleiden van inwoners ook uren te besteden aan het opbouwen en onderhouden van het netwerk.
30.	De welzijnscoach registreert in ieder geval de gegevens die nodig zijn voor het provinciaal onderzoek Welzijn op Recept, en levert deze tijdig aan bij de Opdrachtgever per email. Dit betreft informatie over: a. het aantal doorverwijzingen per huisartsenpraktijk; b. de aard van ondersteuningsvraag; c. naar welke activiteiten wordt er doorverwezen; d. aantal gesprekken welzijnscoach per doorverwijzing; e. wat is het resultaat van de inzet van WoR voor de inwoner?
31.	De welzijnscoach zorgt voor een goede terugkoppeling naar de huisarts. Deze terugkoppeling bevat in ieder geval informatie over de hulpvraag van de inwoner en het resultaat van de gesprekken. Deze terugkoppeling vindt digitaal via zorgdomein plaats.
32.	Eisen en functieprofiel welzijnscoach De welzijnscoach voldoet aan de eisen die zijn opgenomen in het functieprofiel welzijnscoach, zoals hieronder opgenomen, en voert in ieder geval de hierbij genoemde activiteiten uit: De welzijnscoach: • functioneert op HBO werk-, denk- en ervaringsniveau; • heeft kennis van de regionale en/of lokale sociale kaart en het zorgnetwerk; • heeft kennis van en ervaring met het werken volgens het spinnenweb van Positieve Gezondheid en bij voorkeur in herstelgericht werken; • heeft kennis van zowel formele als informele netwerken; • heeft kennis en ervaring met algemene gesprekstechnieken en specifieke gesprekstechnieken en instrumenten die nodig zijn ter ondersteuning van bepaalde ondersteuningstrajecten; • heeft kennis van en inzicht in de doelgroep in samenhang met maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken; • heeft kennis van maatschappelijke vraagstukken in het werkgebied; • heeft minimaal 2 jaar ervaring in het sociaal-maatschappelijk domein;

	- denkt en handelt vanuit een integrale, domein overstijgende visie; - draagt bij aan het versterken van de samenwerking tussen huisarts/POH-Somatiek (POH-S)/POH-GGZ/ POH-Ouderenzorg (POH-O) en de integrale sociale teams van de gemeente. De welzijnscoach voert daarnaast de volgende activiteiten uit: - Het zoeken van afstemming en contact leggen met relevante ondersteuningsactiviteiten en aanbieders; - Het samenwerken met de beweegcoach die zich bezighoudt met de uitvoering van Vitaal Groningen; - Het deelnemen aan het afstemmingsoverleg met de huisarts/POH-GGZ/POH-S en POH-O voor o.a. het bespreken van verwijzingen en/of vastlopende casuïstiek; - Het deelnemen aan intervisie; - Rapportage van werkzaamheden in het eigen informatiesysteem;
33.	Het doel van de gesprekken is dat de welzijnscoach samen met de inwoner op zoek gaat naar iets dat positiviteit in het leven brengt. De welzijnscoach leidt de inwoner naar een activiteit toe.
34.	De welzijnscoach draagt verantwoordelijkheid voor het borgen van een goede samenwerking met de huisarts(en) en praktijkondersteuners in de praktijk, waar hij /zij aan verbonden is.
35.	De welzijnscoach neemt deel aan de overleggen binnen de huisartsenpraktijk die nodig zijn voor de uitvoering van het werk.
36.	De welzijnscoach is in staat om te werken met de sociale kaart.
37.	De welzijnscoach zoekt contact en afstemming met maatschappelijke partners, aanbieders en inwonersinitiatieven in de nabije omgeving van de huisartsenpraktijk om zo altijd actuele kennis te hebben van de activiteiten (sociale kaart).
38.	De welzijnscoach is geschoold in de methode Welzijn op Recept en neemt deel aan intervisie om vaardig en kundig uitvoering te geven aan Welzijn op Recept.
39.	De welzijnscoach organiseert per gebied voor de huisartsenpraktijken een kennismakingsbijeenkomst.
40.	Naast de kennismakingsbijeenkomst is er minimaal één keer per jaar een bijeenkomst per gebied, te organiseren door de welzijnscoach, om in gezamenlijkheid met de huisartsenpraktijken en de welzijnscoaches de ervaringen en resultaten te delen. En indien nodig kunnen de afspraken over de uitvoering van Welzijn op Recept bijgesteld en/of aangescherpt worden.

Nr.	Aanvullende eisen welzijnscoach t.b.v. deel overgewicht
1.	De Opdrachtnemer voert de inzet rondom Vitaal Groningen uit volgens het projectplan Vitaal Groningen en stemt deze inzet na gunning af met de Opdrachtgever.
2.	De Opdrachtnemer dient bij te houden hoeveel (extra) welzijnscoaches zijn ingezet en in welke wijken of dorpen.
3.	De welzijnscoaches houden per WoR- verwijzing bij of de verwijzing een inwoner met (risico op) overgewicht betreft.
4.	De welzijnscoaches hebben kennis van de determinanten die bijdragen aan overgewicht.

Nr.	Communicatie
41.	Communicatie tussen Opdrachtnemer en inwoners wordt altijd in begrijpelijke taal gedaan (niveau A2).
42.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan waar de inwoner minimaal elke werkdag tussen 8.30 en 17.00 bij terecht kan voor vragen. Tijdens afwezigheid van de contactpersoon is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging en brengt de inwoner hiervan op de hoogte.
43.	De welzijnscoach is goed bereikbaar op een manier die aansluit op de behoefte van de inwoner. Voorbeelden zijn: WhatsApp, telefoon of mail, aanwezigheid op een locatie in de buurt.
44.	De eventuele inzet van tolken valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De eventuele kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
45.	Opdrachtnemer wijst één of twee contactpersonen aan voor de uitvoering van de opdracht, met wie Opdrachtgever contact kan opnemen over de voortgang en uitvoering.
46.	De contactpersoon bij Opdrachtnemer is minimaal van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 bereikbaar. In ieder geval per telefoon of email.
47.	De organisatie voert minimaal 4 keer per jaar een inhoudelijk overleg met de contactpersoon van de gemeente voor het bespreken van inhoudelijke zaken en kwaliteitsverbetering.
48.	Opdrachtnemer levert voorafgaande aan het inhoudelijke overleg een managementrapportage aan met daarin onder andere: - Het aantal trajecten en de voortgang hiervan - Het aantal uren per inwoner - Aantallen op de wachtlijst - Knelpunten in trajecten - Trends en ontwikkelingen Per inhoudelijk overleg kan Opdrachtgever verzoeken om andere, niet in bovenstaande lijst onderwerpen.
49.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en waarheidsgetrouw invullen en toesturen aan de Opdrachtgever van de verantwoording van gemaakte uren (in de maandelijkse urenverantwoording) en de resultaten (in de reguliere kwartaalrapportage aan de Opdrachtgever en het regionaal onderzoek Welzijn op Recept).
50.	Alle communicatie tijdens het aanbestedingsproces en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.
51.	Indien Opdrachtnemer signaleert dat trajecten stagneren en/of zorgwekkende bijzonderheden worden gesignaleerd, ongeacht de oorzaak, stelt hij Opdrachtgever hiervan uiterlijk binnen 14 werkdagen schriftelijk op de hoogte.

Nr.	Klachten
52.	De Opdrachtnemer beschikt over een actuele en aantoonbare klachtenprocedure, die is geïntegreerd in haar bedrijfsvoering. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: • De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging; • Een klacht moet binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum zijn afgehandeld (indiener van de klacht is op de hoogte gebracht van de wijze van afhandelen);

	• Een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is; • Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen; • Indien de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de regievoerder van de gemeente.
--	---

Nr.	Facturatie
53.	Inschrijver dient digitaal te factureren naar facturen@hethogeland.nl. Elke factuur dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten: a. boekingsnummer: xxx; b. kenmerk van de Overeenkomst (verplichtingensnummer), wordt na ondertekening contract medegedeeld; c. naam afdeling; d. kenmerk en datum van de factuur; e. omschrijving van de verrichte dienst; f. overeengekomen prijzen, gespecificeerd in brutoprijzen; g. btw-tarief, btw-nummer en bedrag; h. totaalbedrag factuur; Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.

Nr.	Financiën
54.	De verwijzing van de huisarts naar de welzijnscoach en de terugkoppeling van de welzijnscoach naar de huisarts vindt digitaal plaats via Zorgdomein. De abonnementskosten per verwijzing (op dit moment á € 1,77) worden door Opdrachtnemer betaald en dient in het uurtarief te worden verdisconteerd. Het abonnement met zorgdomein dient afgesloten te worden door opdrachtnemer met Zorgdomein.
55.	Opdrachtnemer kan één keer per kwartaal een factuur uitbrengen conform de uitgangspunten zoals vermeld in eis 53. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW.
56.	Het uurtarief moet een integrale kostprijs zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de dienstverlening volgens de aanbestedingsdocumenten hierin zijn meegenomen. De gemeente wil achteraf niet geconfronteerd worden met extra kosten.

Nr.	Overname dossiers
57.	De Opdrachtnemer dient lopende trajecten per 1 januari 2027 over te nemen van de huidige aanbieder Mensenwerk Het Hogeland.
58.	De Opdrachtnemer dient lopende trajecten na het aflopen van de overeenkomst over te dragen aan een nieuwe aanbieder of de Opdrachtgever.
59.	Na afloop van de contractduur is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan een 'warme overdracht'. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer actief contact legt met de

	betreffende organisatie, relevante informatie (met inachtneming van privacywetgeving) overdraagt en waar nodig de inwoner begeleidt bij het eerste contact.
--	---

Nr.	Social Return
60.	De gemeente heeft als ambitie om bij alle inkopen/aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- Social Return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken.
61.	De Opdrachtnemer heeft bij de uitvoering van deze opdracht een inspanningsverplichting.
62.	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
63.	De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing.
64.	De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor.
65.	Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl
66.	In bijlage 9 Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.