

Bijlage 2 Programma van Eisen

<p>In deze bijlage staat het Programma van Eisen (PvE) weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. 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 de inkoopprocedure. Door het indienen van een Inschrijving gaat de opdrachtnemer expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen.</p> <p>De opdrachtnemer dient bij uitvoering van de Opdracht te voldoen aan elk van de gestelde eisen. Als bij beoordeling van de Inschrijvingen blijkt dat dit niet het geval is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende opdrachtnemer niet in aanmerking voor een Raamovereenkomst.</p>	
<p>Algemeen</p>	
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de (kwaliteits-)eisen zoals die in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de lokale regelgeving, de Verordening Wmo Ede en de Beleidsregels Wmo beschreven zijn.
2.	Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van dit algemeen inkoopdocument, met bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen. U stemt in met de inhoud en voorwaarden van dit aanmeldingsdocument waaronder de wijze van inkopen en indiening van de aanmelding inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de beantwoording van de vragenronde(s) vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
3.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en de documenten zoals hierboven (onder punt 1.) genoemd.
4.	Opdrachtnemer verklaart zichzelf te hebben geïnformeerd over en conformeert zich aan de productbeschrijving(en). Deze zijn toegevoegd als bijlage 3AD.
5.	Opdrachtnemer verklaart zich te hebben geïnformeerd over en conformeert zich aan het beleidskader transformatie voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.
6.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprotocol en meldt een calamiteit of andere gebeurtenis binnen drie werkdagen bij de contactpersoon van de gemeente. Opdrachtnemer volgt bij melding van afhandeling het protocol Toezicht calamiteiten .
7.	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de Wet meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling en heeft deze binnen de organisatie geïmplementeerd.
8.	U garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Denk hierbij aan zaken zoals de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, VOG en AVG. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering.
9.	Opdrachtnemer is verplicht tot een juiste registratie van bestuurders en/of toezichthoudend orgaan in het Handelsregister en geeft wijzigingen in deze registratie direct door aan Opdrachtgever.
10.	De Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). De VOG dient te voldoen aan de navolgende eisen: Alle medewerkers en vrijwilligers moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen overleggen, die minimaal getoetst is op de navolgende classificaties: <ul style="list-style-type: none"> • Het verlenen van diensten (nr. 41); • Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43); • Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85) of gezondheidszorg en welzijn van mens en dier (nr. 45) of (Gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker/family supervisor, probation officer, child welfare investigator, social worker (nr. 75).
11.	Opdrachtnemer dient als organisatie bij inschrijving te beschikken over een geldige AGB -code.
12.	Op deze Opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Ede - VNG Model van toepassing.
13.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Opdrachtnemer van toepassing is.
<p>Dienstverlening</p>	
14.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uit te voeren Opdracht en zorgt tijdig voor vervanging bij verlof, afwezigheid en wanneer er sprake is van langdurig verzuim. Mocht vervanging in uitzonderlijke onvoorziene situaties niet (tijdig) mogelijk zijn, stelt Opdrachtnemer de contactpersoon van de gemeente daarvan op de hoogte.
15.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de ondersteuning aan cliënt(en) en informeert de cliënt tijdig over verlof, afwezigheid of langdurig verzuim van de ondersteuner.
16.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de dienstverlening uitvoert in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om naar eigen vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de dienstverlening.
17.	U verwerkt (of laat verwerken) de persoonsgegevens niet in landen buiten de EU, EER of wanneer het land niet over een passend beschermingsniveau beschikt op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie.
18.	Met inachtneming van de AVG waarborgt u de bescherming van de privacy van de inwoners. U verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen

	dienstverlening. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
19.	U zorgt voor een beveiligde informatie-uitwisseling met Opdrachtgever door middel van: <ul style="list-style-type: none"> • beveiligde e-mail voorzien van multi-factor authenticatie of; • gegevensuitwisseling via secure FTP (sftp) of; • portal om gegevens vandaan te downloaden, voorzien van multi-factor authenticatie en een beveiligde verbinding.
20.	Opdrachtnemer stelt participeren van de inwoner centraal. Daar waar nodig en mogelijk stemt Opdrachtnemer dit af met partners in het (voorliggende) veld en zorgt voor toeleiding naar voorliggend veld en het sociaal netwerk van de inwoner.
21.	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van de sociale kaart en draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de Toegang van de gemeente en andere actoren.
22.	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop het actuele ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de cliënt contact op kan nemen, is beschreven. Op de website moet minimaal staan: <ul style="list-style-type: none"> • Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan cliënten; • De klachtenregeling van de Opdrachtnemer; • Hoe de Opdrachtnemer omgaat met privacy van inwoners en de wijze waarop persoonsgegevens verwerkt worden; • Inzicht in een eventuele wachtlijst en de wachttijden; • Aan welk keurmerk de Opdrachtnemer voldoet en de geldigheidsdatum van de certificering; • De NAW-gegevens van Opdrachtgever, een algemeen emailadres en telefoonnummer(s).
23.	Opdrachtnemer hanteert een protocol voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van de ondersteuning. Dit protocol is een uitwerking van de werkwijze zoals gesteld in de handleiding voortijdige zorgbeëindiging .
24.	Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht en aanvaard de Opdracht van Opdrachtgever.
Declaraties, iStandaarden en berichtenverkeer	
25.	Eventuele meerkosten voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen niet in rekening gebracht worden bij de Opdrachtgever.
26.	Opdrachtnemer declareert volgens het vigerende Bedrijfsvoeringsprotocol . Indien nodig zal dit protocol door Opdrachtgever worden gewijzigd in overeenstemming met de wijzigingen van de iStandaarden.
Toezicht en handhaving	
27.	Opdrachtnemer is verplicht onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan onderzoeken van de toezichthouder Wmo.
28.	De gemeente behoudt zich het recht voor een BIBOB-toets te doen.
29.	Alle documenten die ter bewijslast van een correcte inschrijving dienen, kunnen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst opnieuw worden opgevraagd en worden getoetst.
Rapportages en evaluaties	
30.	Elk jaar maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de momenten waarop een evaluatie van de dienstverlening en de resultaten worden besproken. Opdrachtgever maakt een verslag van het gesprek hierover.
31.	Opdrachtnemer is verplicht aan te sluiten op de werkprocessen van de gemeente.
32.	De gemeente bespreekt en toetst de aanbieder op de geformuleerde kritische succesfactoren (KSF). Zie Hoofdstuk 5.3 Inschrijvingsdocument.