

## Programma van eisen Maatschappelijke begeleiding

<b>1. Wettelijk kader en regelgeving</b>	
1.	Opdrachtnemer biedt Maatschappelijke Begeleiding zoals vastgelegd in de wet Inburgering 2021. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.

<b>2. AVG en privacyregelgeving</b>	
1.	Opdrachtnemer zorgt (gedurende de looptijd van de opdracht) voor een adequate informatiebeveiliging op alle niveaus (fysiek, organisatorisch, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, Access control, IP-accesslist, etc.), minimaal gecertificeerd conform de actuele NEN-ISO/IEC 27001/27002.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor adequate rapportage om de opdrachtgever te informeren over de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen, zoals een ISAE3402, type2-verklaring
3.	Opdrachtnemer laat minimaal jaarlijks penetratietesten uitvoeren op webapplicatie(s), geeft de opdrachtgever inzicht in de bevindingen en de opvolging van de aanbevelingen door de opdrachtnemer.
4.	Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
5.	Opdrachtnemer voert vóór de start van verwerkingen die waarschijnlijk een hoog privacyrisico opleveren voor betrokken een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit .
6.	Opdrachtnemer meldt datalekken binnen 24 uur aan de verwerkingsverantwoordelijke.

<b>3. Aanvang, intake en duur van maatschappelijke begeleiding</b>	
1.	Opdrachtnemer ontvangt informatie over de te huisvesten statushouder van de gemeente, zodra bekend is wanneer de statushouder in de gemeente komt wonen.
2.	Opdrachtnemer start de maatschappelijke begeleiding vanaf het moment van woningaanbod in de gemeente of zoveel eerder als het aanbod van maatschappelijke begeleiding na koppeling aan de gemeente noodzakelijk wordt geacht door Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer koppelt een vaste maatschappelijk begeleider aan de statushouder voor de duur van de maatschappelijke begeleiding.
4.	Voorafgaand aan de brede intake met de gemeente zorgt Opdrachtnemer voor een kennismaking tussen de maatschappelijk begeleider en de statushouder.
5.	Maatschappelijke begeleiding duurt 6 maanden en kan indien nodig verlengd worden. Verlenging van de maatschappelijke begeleiding gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever en na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

<b>4. Inhoud maatschappelijke begeleiding</b>	
1.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van de maatschappelijke begeleiding. De maatschappelijke begeleiding bestaat uit twee componenten:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen.</li><li>2. Voorlichting over de basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving.</li></ol> <p>Maatschappelijk begeleider sluit hiervoor zoveel mogelijk aan bij het programma van de brugklas.</p> <p>De maatschappelijke begeleiding is gericht op de individuele statushouder. Het is echter nadrukkelijk toegestaan om (onderdelen van) de maatschappelijke begeleiding collectief aan te bieden, bijv. voorlichting over de voorzieningen in een specifieke wijk.</p>

2.	Maatschappelijk begeleider zorgt voor ondersteuning bij het regelen van voorzieningen op het gebied van wonen, zorg, inkomen, vervoer, verzekeringen, inburgering(onthefing) en onderwijs. De maatschappelijk begeleider functioneert als de vraagbaak op deze terreinen. Het gaat bijvoorbeeld over het aanvragen van een uitkering bij de gemeente en een zorgverzekering, inschrijving bij een huisarts en indien van toepassing inschrijving bij een school/kinderopvang voor de kinderen.
3.	Maatschappelijk begeleider zorgt dat statushouder kennismaat met de lokale woonomgeving, wegwijs wordt gemaakt in de gemeente of weet waar hij/zij terecht kan voor hulpvragen en kan deelnemen aan de samenleving. Dit betekent dat de maatschappelijk begeleider aandacht geeft aan kennismaking met maatschappelijke organisaties, zoals scholen, sociaal wijkteams, Centrum Jeugd en Gezin en zorg- en welzijnsorganisaties in de gemeente.
4.	Indien en zodra de Opdrachtnemer veelvoorkomende vraagstukken van statushouders signaleert dan koppelt deze dat terug aan de aanbieder van de brugklas zodat zij daar collectief aandacht aan kunnen besteden. Bijvoorbeeld als maatschappelijk begeleiders meerdere signalen ontvangen over moeite met contact leggen met bureaus
5.	De maatschappelijk begeleider ondersteunt de statushouder t.b.v. financieel ontzorgen bij het aanleveren van de vereiste gegevens aan de budgetcoach en/of klantmanager/consulent.
6.	De maatschappelijk begeleider is alert op psychische klachten of problemen bij de statushouder die wellicht professionele hulp behoeven. In die situatie overlegt de maatschappelijk begeleider met de klantmanager/consulent over doorverwijzing en begeleiding naar passende (professionele) hulp. Doorverwijzing gebeurt, na instemming van de statushouder, door middel van een warme overdracht. Dit is een driegesprek tussen de statushouder, maatschappelijk begeleider en de betrokken professional.
7.	De maatschappelijk begeleider houdt gedurende de maatschappelijke begeleiding nauw contact met de klantmanager/consulent van de gemeente over de situatie van de statushouder. Concreet betekent dit dat de maatschappelijk begeleider aanwezig is tijdens het eerste gesprek met de klantmanager/consulent en waar nodig en gevraagd bij vervolggesprekken.
8.	De maatschappelijk begeleider levert input aan de klantmanager/consulent van de gemeente ten behoeve van de PIP.
9.	De maatschappelijk begeleider houdt gedurende de maatschappelijke begeleiding nauw contact met de budgetcoach en/of klantmanager/consulent over de financiële situatie van de statushouder.
10.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek of andersoortige evaluatie van de maatschappelijk begeleiding onder statushouders. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van een dergelijke evaluatie met de Opdrachtgever, vergezeld van een notitie over (eventuele) aanpassing van de maatschappelijke begeleiding naar aanleiding van de verzamelde feedback.

<b>5. Locatie</b>	
1.	De maatschappelijke begeleiding vindt plaats in de gemeente waar de statushouder woonachtig is.
2.	De maatschappelijke begeleiding wordt op gemeenteniveau- uitgevoerd. Dit betekent dat de maatschappelijke begeleiding plaatsvindt op een locatie in de gemeente- waar de statushouder woonachtig is. Op deze manier wordt samenwerking met de sociaal wijkteams en andere maatschappelijke partners geborgd.

<b>6. Personeel</b>	
1.	De Opdrachtnemer heeft voor de begeleiding van de maatschappelijk begeleiders ten minste een professionele en ter zake kundige coördinator in dienst. Deze coördinator is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste aanspreekpunt voor de gemeente en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de maatschappelijke begeleiding.</li> <li>• heeft ervaring met het begeleiden van vrijwilligers of stagiaires;</li> <li>• heeft kennis en ervaring met de doelgroep.</li> </ul>
2.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de maatschappelijk begeleider waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie met de statushouder via een tolkenvoorziening.
3.	De maatschappelijk begeleider heeft kennis van de lokale basisvoorzieningen en is in staat de statushouders in praktische zaken te begeleiden. De maatschappelijk begeleiders mogen vrijwilligers zijn.
4.	De maatschappelijk begeleider is in het bezit van een recente Verklaring omtrent het Gedrag (VOG).
5.	De maatschappelijk begeleider heeft kennis van de wetgeving, in het bijzonder de Wet inburgering en is op de hoogte van wat er in de beginsituatie geregeld moet worden voor de statushouder. En heeft hiervoor een passende training gevolgd.
6.	De Opdrachtnemer heeft de intentie om met vaste maatschappelijk begeleiders te werken die minimaal een half jaar beschikbaar zijn.
7.	Opdrachtnemer is bereid om de maatschappelijk begeleiders van een eventueel voorgaande aanbieder over te nemen.

<b>7. Afronding</b>	
1.	Opdrachtnemer zorgt voor een tussenrapportage (volledig ingevulde checklist) na 3 maanden.
2.	Opdrachtnemer mag de maatschappelijke begeleiding aan de statushouder niet zelfstandig beëindigen voor de afgesproken termijn. Ten allen tijde dient overleg plaats te vinden met klantmanager/consulent van de gemeente.
3.	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige en warme overdracht aan de welzijnsorganisaties of organisaties binnen het sociaal domein wanneer er gedurende de maatschappelijke begeleiding een hulpvraag is. De warme overdracht is een driegesprek tussen maatschappelijk begeleider, statushouder en de professional die de hulpvraag gaat behandelen.
4.	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige en warme overdracht aan de klantmanagers/consulenten wanneer de maatschappelijke begeleiding afgerond is of aan het wijkteam wanneer inzet van het wijkteam eerder vereist is. Dit betekent dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het organiseren van een driegesprek tussen de maatschappelijk begeleider, de statushouder en een medewerker van het wijkteam. Dit gesprek wordt bij voorkeur een aantal weken voor afronding maatschappelijke begeleiding uitgevoerd.
5.	Voor afronding van de maatschappelijke begeleiding bespreekt de maatschappelijk begeleider samen met de statushouder de resultaten opgenomen in het PIP met de klantmanager/consulent. Verwijzingen en nieuwe afspraken worden in het PIP opgenomen.