

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen in onderstaand Programma van eisen te voldoen.

Nr.	Kaders en uitgangspunten
1.	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
2.	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele relevante wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig, zodat deze per ingangsdatum van die wijziging in de praktijk worden toegepast. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering en de meer- of minderkosten hiervan.
3.	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van maatschappelijke begeleiding. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering.
4.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, een veranderende zorgvraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen tijdig richting Opdrachtgever, en anticipeert hierop door aanpassing van haar aanbod aan inburgeraars, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
5.	Opdrachtnemer heeft kennis van de (relevante) maatschappelijke organisaties in het lokale speelveld van gemeenten en heeft een signalerende functie op het gebied van psychosociale ontwikkeling van de inburgeraars waardoor hij in staat is tijdig en adequaat relevante signalen in verband met de psychosociale ontwikkeling richting Opdrachtgever te communiceren, dan wel door te verwijzen naar de juiste maatschappelijke organisaties in samenspraak met de casemanager. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken vooraf nadere afspraken over hoe zij elkaar informeren over relevante ontwikkelingen en doorverwijzingen.
6.	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de inburgeraars. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening in overeenstemming met de AVG. De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn verkregen.

Nr.	Personeel
7.	Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht beschikken over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk zijn en blijven vakbekwaam en krijgen de ruimte zich te blijven ontwikkelen.
8.	Met ingang van de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers (hieronder worden verstaan alle soorten medewerkers waaronder vrijwilligers), die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet van deze medewerkers voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

	Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.

Nr.	Informatie en advies
10.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over minimaal drie locaties (één in elke gemeente) waar steunpunten ingericht kunnen worden. De locaties zijn goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en zijn toegankelijk voor mindervaliden.
11.	De locatie(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende Arbowetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
12.	Opdrachtnemer implementeert wanneer sprake is van nieuwe maatregelen afgekondigd door het RIVM i.v.m. het coronavirus, deze per ommekeer op de locaties en houdt zich hier aan.

Nr.	Bereikbaarheid en communicatie
13.	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Tevens dient er een vaste vervanger aangesteld te worden.
14.	Opdrachtnemer is gedurende de werkweek tussen 8.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.
15.	Opdrachtnemer stelt na gunning met Stroomopwaarts MVS een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en de in het kader daarvan te verstrekken Opdrachten. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: <ul style="list-style-type: none"> • contactpersonen organisaties; • op welke manier rapportages aangeleverd worden; • manier van gegevensoverdracht; • nadere afspraken over facturatie; • samenwerking met partners in de regio.
16.	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Raamovereenkomst eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van Opdrachtgever.

Nr.	Overdracht en afronding
17.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Lopende begeleiding wordt onder dezelfde condities afgerond binnen de afgesproken termijnen. De dienstverlening van alle nadere overeenkomsten wordt afgemaakt. Opdrachtnemer zal tijdig, vóór het einde van de Raamovereenkomst, de door Opdrachtgever of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens beschikbaar stellen.

Nr.	Rapportage, monitoring en klachtenafhandeling
18.	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever iedere 3 maanden een voortgangsrapportage per inburgeraar. De voortgangsrapportage bevat minimaal de volgende informatie:

	<ul style="list-style-type: none"> • mate van zelfredzaamheid op alle voor de persoon relevante leefgebieden; • eventuele aandachtspunten. <p>Indien er sprake is van stagnering van de begeleiding, dan volgt de voortgangsrapportage direct op dat moment en vervolgens verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever maandelijks een voortgangsrapportage over de betreffende begeleiding gedurende 3 maanden.</p>
19.	<p>Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever per half jaar (uiterlijk op 1 februari en 1 augustus) een rapportage aan over het voorafgaande half jaar, met daarin minimaal de volgende managementinformatie, uitgesplitst per gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal inburgeraars uitgesplitst naar de volgende categorieën: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asielsatushouders ○ Nareizigers • soorten hulpvragen en acties bij informatie en advies; • inburgeraars waarvan hun begeleiding een risico loopt, met reden; en; • inburgeraars die in hun begeleiding achterlopen met reden; • aantal lopende begeleidingstrajecten; • instroom; • uitstroom met reden en resultaat op zelfredzaamheid; • klachtenoverzicht en -afhandeling.
20.	<p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal tenminste eenmaal per half jaar, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking en de klachten.</p>
21.	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op de afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.</p>
22.	<p>Opdrachtnemer heeft en gebruikt een klachtenreglement en een privacyreglement.</p>
23.	<p>Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer. Het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer is de bewaker van de behandeling van dergelijke klachten en zorgt voor de registratie van de klachten.</p>
24.	<p>Opdrachtgever ontvangt één keer per half jaar een totaalrapportage van alle klachten. Dit overzicht van klachten omvat minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • projectomschrijving; • datum melding; • beschrijving van het probleem/ klacht/ afwijking; • (voorgestelde) oplossing(en); • datum afhandeling.

Nr.	Facturatie
25.	<p>Opdrachtnemer stuurt eenmaal per kwartaal achteraf 1 verzamelfactuur naar Opdrachtgever. Afspraken over de facturatie worden in het werkafsprakenboek vastgelegd.</p>

Nr.	Dienstverlening
26.	<p>De begeleiding van de inburgeraar in het kader van huisvesting mag maximaal 12 weken duren.</p>
27.	<p>De duur van de volledige begeleiding van een inburgeraar mag in totaal maximaal 1 jaar duren.</p>

28.	Binnen 14 kalenderdagen na beschikbaar komen van een woning, dient de Opdrachtnemer contact te hebben gelegd met de inburgeraar voor het regelen van de zaken voor huisvesting/aanvraag uitkering.
29.	Na het regelen van de zaken voor huisvesting/uitkering vindt binnen 14 kalenderdagen ondersteuning bij verhuizing plaats.
30.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor een goede koppeling tussen de begeleider en de inburgeraar.
31.	Alle inburgeraars binnen één gezin hebben dezelfde begeleider.
32.	De maatschappelijk begeleider heeft een signalerende functie. Indien nodig verwijst de begeleider door naar gespecialiseerde voorzieningen zoals bij de gemeente of de huisarts. De maatschappelijk begeleider is geen hulpverlener en verleent zelf geen zorg.
33.	De maatschappelijk begeleider ondersteunt de inburgeraar, maar neemt de zaken die geregeld moeten worden niet van de inburgeraar over, tenzij nadrukkelijk anders afgesproken.
34.	Alle medewerkers en vrijwilligers die in contact komen met de doelgroep zijn betrokken bij de doelgroep, cultureel sensitief en deskundig.
35.	De maatschappelijk begeleider kent de sociale kaart van de MVS-gemeenten en/of is in staat deze snel eigen te maken.
36.	Opdrachtnemer biedt de voor de dienstverlening in te zetten medewerkers intervisie en deskundigheidsbevordering.
37.	Opdrachtnemer en maatschappelijk begeleider is/zijn in staat de taalbarrière te overbruggen.
38.	De maatschappelijk begeleider maakt met elke inburgeraar een begeleidingsplan, bestaande uit de rechten en plichten m.b.t. maatschappelijke begeleiding, de afspraken tussen inburgeraar en maatschappelijk begeleider en de leefgebieden waar gedurende de begeleiding op wordt ingezet (de menukaart).
39.	Het maatschappelijke begeleidingsprogramma richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de inburgeraar en draagt bij aan het vergroten van perspectief op (betaald) werk. Opdrachtnemer maakt aan de hand van de PIP en in overleg met de opdrachtgever inzichtelijk voor de inburgeraar hoe de stappen naar zelfredzaamheid gezet kunnen worden op de benoemde leefdomeinen.
40.	Het begeleidingsprogramma dient een logische koppeling met de praktijk van de inburgeraar te hebben en dient rekening te houden met behoeften, verplichtingen en mogelijkheden van de inburgeraar.
41.	Tijdens het eindgesprek van de individuele maatschappelijke begeleiding wordt er door de Opdrachtnemer een terugkoppeling gegeven naar de casemanager inburgering van de Opdrachtgever of de inburgeraar voldoende zelfredzaam is.
42.	De begeleiding is gericht op maatwerk en gezien de diverse migratieachtergronden, is er aandacht voor cultuur sensitieve aanpak. Opdrachtnemer dient zich bewust te zijn van de eigen normen en waarden en die van de inburgeraars. Daarnaast dient de opdrachtnemer een open houding te hebben en vraaggericht en persoonsgericht te kunnen werken.