

Bijlage 2 Programma van Eisen

Dit onderdeel omschrijft het Programma van Eisen. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de Opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de Opdrachtnemer aan dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen. Indien de inschrijving niet voldoet aan de gevraagde dienstverlening dan kan de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

1. Algemeen

- 1.1 De begeleiding van Ontheemde Oekraïners en asielzoekers vindt plaats in een maatschappelijk en bestuurlijk sterk dynamische omgeving. Opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en vertaalt deze aanpassingen niet naar meerkosten aan de Aanbestedende dienst.
- 1.2 Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
- 1.3 Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
- 1.4 De Opdrachtnemer 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.
- 1.5 Opdrachtnemer is per 15 juli 2023 in staat de gevraagde integrale begeleiding in zijn geheel uit te voeren.

2. Affiniteit met doelgroep

- 2.1 Opdrachtnemer heeft aantoonbaar affiniteit met de leefsituatie en belevingswereld van de doelgroep.
- 2.2 Opdrachtnemer is aantoonbaar bekend met de diverse dagelijkse behoeften van de doelgroep en past de begeleiding hier op aan.
- 2.3 Opdrachtnemer heeft aandacht voor kwetsbare bewoners binnen de doelgroep met bijzondere behoeften en speelt hier met de dienstverlening op maat op in.
- 2.4 Opdrachtnemer heeft bij de begeleiding aandacht voor ontheemden met een LHBTIQ+ achtergrond, houdt rekening met hun behoeften en zorgt voor een veilige en respectvolle omgeving.

3. Klachtenprocedure

- 3.1 Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de Opdrachtnemer waarbij klachten structureel worden besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.

4. Rapportages en gegevensuitwisseling

4.1 Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages op aan de Aanbestedende dienst waarin in ieder geval is opgenomen:

- Aantal ingezette uren per functie en per locatie
- Aantal opgestelde Persoonlijk OndersteuningsPlannen (POP's) (verplicht bij Oekraïense ontheemden, mag bij asielopvang)
- Aantal deelnemers begeleiding
- Klachtenoverzicht en afhandeling
- Samenwerking met de maatschappelijke partners per locatie
- Samenwerking met de gemeente
- Signalering relevante inhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen

Naast de bovenstaande uitwisselingen van gegevens, die onder andere via voortgangsrapportages plaatsvindt, kan door de Aanbestedende dienst van de Opdrachtnemer nog aanvullende gegevens worden gevraagd of worden verstrekt mocht dit noodzakelijk zijn. Dit wordt vastgelegd in de werkafspraken.

5. Communicatie

5.1 Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Aanbestedende dienst. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.

5.2 Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst hebben ten minste één maal per kwartaal een strategisch voortgangsoverleg.

5.3 Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst overleggen een of twee keer per week 1 à 1,5 uur regelmatig voor operationeel overleg / de lopende zaken.

5.4 De Aanbestedende dienst is een lerende organisatie. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces en is beschikbaar voor kennisuitwisseling, ketenoverleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoeken en staat open voor doorontwikkeling van de aanpak.

5.5 Opgevangen ontheemden en vluchtelingen, en medewerkers van de Aanbestedende dienst kunnen de Opdrachtnemer telefonisch bereiken op vooraf afgesproken tijden.

5.6 Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de betrokken vluchteling schriftelijk op de hoogte in een voor de vluchteling begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop zij bereikbaar is.

5.7 Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan de gemeente Venlo.

6. Onderaannemerschap

6.1 Wanneer Opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of Opdrachtnemer wil inzetten voor de integrale begeleiding, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

7. Facturatie

7.1 Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de daadwerkelijk geleverde uren begeleiding conform het op het prijsformulier opgegeven tarief.

7.2 Opdrachtnemer conformeert zich aan de factureringwijze van de Aanbestedende dienst.

8. Verwijtbare fouten Opdrachtnemer

8.1 Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat als gedurende de contractperiode Opdrachtnemer door de Aanbestedende dienst in gebreke wordt gesteld vanwege een verwijtbare fout, Aanbestedende dienst de opdracht kan stoppen.

8.2 Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de Aanbestedende dienst om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.

9. Privacy

9.1 Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

10. Medewerkers

De door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers voldoen aan de volgende voorwaarden:

10.1 De medewerker is in het bezit van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 3 jaar.

10.2 De medewerker heeft ervaring met de begeleiding van Oekraïense Ontheemden, vluchtelingen of vergelijkbare doelgroepen.

10.3 Tenminste één medewerker van de Opdrachtnemer spreekt Oekraïens (voor de opvanglocatie van Oekraïense ontheemden).

10.4 In het team van medewerkers zijn de volgende kwaliteiten aanwezig:

- Ruime leidinggevende ervaring;
- Ervaring met het verbinden van verschillende partijen;
- Kennis van het sociaal domein in de regio;
- Kennis van de sociale kaart in de regio;

- Ervaring met strategisch management van de integrale begeleiding vluchtelingen of ontheemden.
- Kennis van interculturele communicatie;
- Ervaring met het operationeel leiden van integrale begeleiding van vluchtelingen of ontheemden.
- Kennis van regelgeving/beleid voor de opvang van Oekraïense ontheemden.
- Ervaring met het begeleiden van vluchtelingen of ontheemden;
- In staat om te communiceren in Nederlands, alsmede Engels of Oekraïens;
- Kennis van rapportagesystemen.