

Annex 1 Programma van eisen Locatiemanagement en begeleiding Oekraïense ontheemden

Opdrachtgever stelt minimeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit Programma van Eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het Programma van Eisen (PVE) gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

	Algemeen
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de gemeente Haarlemmermeer en andere partijen of instanties die bij de opvang van ontheemden uit Oekraïne zijn betrokken. Dit betekent o.a. een actieve deelname en organisatie van (beheer)overleggen die gemeentelijk en per locatie georganiseerd worden, zoals: • periodieke overleg met verschillende afdelingen van de gemeente (denk aan burgerzaken en facilitaire zaken, minimaal één keer per 2 maanden) • tactisch/ strategisch overleg over de voortgang van de inzet en toekomstige ontwikkelingen (minimaal één keer per 8 weken) • operationeel/ casuïstiek overleg (minimaal één keer per 2 weken) • en waar van toepassing overleg met beveiliging (minimaal één keer per maand)
2.	Opdrachtnemer beschikt over een recent (algemeen) VOG (niet ouder dan zes maanden) van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers, die direct in contact komen met de doelgroep. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.
3.	In te zetten medewerkers voor begeleiding beschikken over minimaal MBO4-opleidingsniveau of aantoonbare werkervaring op dat niveau in de richting SPW/ Social work of vergelijkbaar. Of kunnen dat binnen zes maanden behalen. In te zetten medewerkers voor (locatie)management beschikken over relevante werkervaring in de opvang en over minimaal HBO-opleidingsniveau of aantoonbare werkervaring op dat niveau.
4.	Alle medewerkers die in contact staan met de ontheemden dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van een certificaat BHV.
5.	In geval van ziekte of afwezigheid van medewerkers draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht hier geen hinder van ondervindt en worden betrokken partijen tijdig geïnformeerd.
6.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken of vervangend personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel is voor rekening van de Opdrachtnemer.
7.	De opdrachtnemer is 24/7 verantwoordelijk voor de begeleiding en het locatiemanagement. Hieronder valt ook het optreden bij calamiteiten zo snel mogelijk zorgen voor een oplossing als

	problemen zich voordoen.
	Samenwerking
8.	We werken in de gemeentelijke opvang voor ontheemden uit Oekraïne met veel partijen samen om alle elementen van een goede opvang te organiseren. Dit betekent dat Opdrachtnemer nauw, goed en proactief dient samen te werken met onder andere de Opdrachtgever, gecontracteerde partij(en) voor facilitair beheer van de opvanglocaties, Vluchtelingenwerk, medische partners, GGD, stichting Meerwaarde, Stichting Maatvast, taaldocenten, team sportservice en overige betrokken partners bij de GOO.
9.	Opdrachtnemer kent de organisaties die onderdeel uitmaken van de 'sociale kaart' van Haarlemmermeer (https://www.socialekaarthaarlemmermeer.nl/). Sociale kaart Haarlemmermeer is ontwikkeld in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer in samenwerking met vele instellingen en organisaties. Dit is een plek waar informatie te vinden is over de thema's: • Wonen en vervoer • Werken en leren • Jeugd en gezin • Meedoen en meehelpen • Zorg en welzijn • Geld Opdrachtnemer draagt zorg voor de doorverwijzing richting (sociale) organisaties en voorzieningen in de gemeente indien daartoe aanleiding is.
	Inzet
10.	Er zijn diverse rollen nodig met bijbehorende taken om de Opdracht uit te voeren. De daarbij behorende rollen en taken houden ten minste in; Begeleiding: • Contact maken met de doelgroep, het zijn van een bereikbaar eerste aanspreekpunt voor ontheemden op locatie • Actief bijdragen aan de zelfredzaamheid van ontheemden • Begeleiding van ontheemden op operationeel niveau, denk aan ontvangen, plaatsen, op weg helpen, activeren • Ondersteunen van ontheemden van de locatie bij hulpvragen op sociaal, praktisch en emotioneel gebied • Ondersteunen bij praktische zaken zoals inschrijven bij de BRP, aanvragen van eet- en/ of leefgeld en inschrijving bij scholen • Op tijd signaleren van opvallend, afwijkend of zorgelijk gedrag van ontheemden en doorverwijzen waar nodig voor zorg, dus tijdig signalen van zorgbehoefte of (psychosociale) problematiek • Doorverwijzing naar instanties/ doorverwijzing richting (sociale) kansen en voorzieningen in de gemeente • Waar nodig in overleg met de gemeente overplaatsen van ontheemden • Opzetten en uitvoeren activiteitenprogramma, doorlopend voor alle ontheemden én extra kinderactiviteiten in de schoolvakanties. Het programma wordt vormgegeven op basis van de behoefte van de ontheemden. Denk aan kinderactiviteiten, sportactiviteiten, creatieve activiteiten, enz. Het ontwikkelde programma wordt maandelijks doorgegeven aan en besproken met de opdrachtgever. • Rapporteren over inzet, activiteiten, calamiteiten. Opdrachtnemer beschikt over een digitaal registratiesysteem waarin deze zaken worden bijgehouden.

	• Toezien op naleving van de huisregels op locatie en waar nodig inzet sanctiebeleid – zie <i>bijlage 1</i>. • In overleg met beveiliging op locatie en waar nodig: deelname aan de BHV-ploeg • De-escalerend optreden bij stress en/ of mentale en/of fysieke agressie van ontheemden • De opdrachtnemer weet samen met de beveiliging kleine conflicten zelfstandig op te lossen. Indien nodig schaaft opdrachtnemer op naar hulpdiensten en de opdrachtgever. • De begeleiders kennen de actualiteiten en spelen in op die actualiteiten rondom eventuele nieuwe opgelegde (landelijke) regels • De begeleiders geven gevraagd en ongevraagd advies aan hun manager en/ of de gemeente voor operationele en tactische zaken • Werken conform de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling • Maken relevante informatie voor de doelgroep begrijpelijk, geven deze actief door of zorgen dat deze centraal wordt gecommuniceerd met alle ontheemden (Locatie)management: • Coördinatie op en uitvoering van de dagelijkse inzet en begeleiding op de opvanglocaties • Signaleren, initiëren, afstemmen van actuele zaken en activiteiten • Aansturen van begeleiders, het behouden van overzicht en regie op ontwikkelingen op de opvanglocaties en deze vertalen naar concreet advies aan de Opdrachtgever • Bijdragen aan de positieve verbinding met de buurt • Beschikbare plekken en mutaties wekelijks doorgeven aan Opdrachtgever en ook wekelijks rapporteren (bijvoorbeeld met een locatiescan) over het aantal ontheemden per kamer en de groepssamenstelling • Eerste aanspreekpunt voor de gemeente, voor facilitair beheer, voor eigenaren van de opvanglocaties en voor andere partners/organisaties vanuit de locatie • Eerste aanspreekpunt voor plaatsingsvragen van landelijke en regionale partijen zoals KCIO en RCVS • Sturen op constructieve samenwerking met de beveiliging op locaties • Minimaal één keer per twee weken organiseren casuïstiekoverleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de opvang in goede banen te blijven leiden • Minimaal één keer per acht weken voert Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleg over de voortgang en resultaten van de dienstverlening. Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg deelt Opdrachtnemer met Opdrachtgever een digitale voortgangsrapportage • Vooraf afstemmen met de Opdrachtgever en beheren van eventuele extra uitgaven van de opvanglocatie en hierover eens per maand rapporteren • Coördinatie op de inzet van vrijwilligers en donaties in nauwe afstemming met de Opdrachtgever en facilitair beheer • De Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente over beleidsmatige/ strategische zaken
11.	Alle randvoorwaarden (facilitair, IT, opleiding, etc) die nodig zijn om de rollen goed uit te kunnen voeren wordt gefaciliteerd door de Opdrachtnemer.
	Gegevens
12.	Klachten van ontheemden over de opdrachtnemer worden door de Opdrachtnemer afgehandeld. De opdrachtgever wordt altijd binnen twee weken geïnformeerd. De klachtenregistratie maakt deel uit van de managementrapportage.
	Overdracht
13.	Opdrachtnemer zorgt voor afstemming met voorgaande partij om te zorgen dat per 1 juli een volledige overdracht heeft plaatsgevonden en ze startklaar is om de begeleiding en locatiemanagement over te nemen.

	Indien er tussentijds een overdracht moet plaatsvinden naar een nieuwe partij, zorgt opdrachtnemer voor een volledige en warme overdracht naar de nieuwe partij.
--	--