

Bijlage E – Programma van Eisen

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer biedt sociaal beheer op opvanglocaties voor Oekraïners die vallen onder de Richtlijn Tijdelijk Bescherming (RTB). Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. 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 separate meerkosten aan de Opdrachtgever.
1.2	Opdrachtnemer is per 1 juni 2024 in staat de gevraagde opdracht in zijn geheel uit te voeren.
1.3	De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de eigen dienstverlening, ook wanneer hij onderdelen van zijn werkzaamheden uitbesteedt aan een Onderaannemer. Een onderaannemer kan alleen worden ingeschakeld na schriftelijke goedkeuring door de gemeente.
1.4	Wanneer blijkt dat opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan een van de artikelen in dit programma van eisen, brengt opdrachtnemer opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte, als opdrachtgever het niet reeds geconstateerd heeft. In het contact met opdrachtgever stemmen opdrachtnemer en opdrachtgever af hoe en op welke termijn aan de artikelen in dit programma van eisen wordt voldaan. Hierin wordt onderstaand escalatiemodel gevolgd: - Opdrachtnemer voert de wijziging zo spoedig als mogelijk door; - Bij ingrijpende wijzigingen legt opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na melding een plan van aanpak voor om de wijzigingen vorm te geven. In dit plan van aanpak neemt opdrachtnemer duidelijke termijnen op. Opdrachtgever dient, eventueel na aanpassingen, akkoord op het plan van aanpak te geven; - Mocht opdrachtnemer niet aan de artikelen in het programma van eisen voldoen kan opdrachtgever ertoe besluiten om het contract niet te verlengen of zelfs per direct te ontbinden.
1.5	De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.6	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan goederen van de Opdrachtgever, indien de schade is ontstaan door schuld van het ingezette personeel of de derden die onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer worden ingezet.

2. AVG en privacyregulering	
2.1	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 dienst. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
2.2	De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie- die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst

	onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Vervolgens is opdrachtnemer verplicht bovengenoemde documenten en gegevens te vernietigen.
2.3	Bij beëindiging van de opdracht werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.

3. Samenwerking met Opdrachtgever

3.1	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Opdracht. 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.
3.2	Er is regelmatig contact tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. De frequentie van overleg wordt afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
3.3	Opdrachtnemer is 24/7 telefonisch beschikbaar voor opdrachtgever.
3.4	Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de betrokken Oekraïners schriftelijk op de hoogte in een voor de Oekraïner begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is.
3.5	Opdrachtnemer legt eventuele openbaar te maken communicatie met de pers of anderen over de Opdracht vooraf ter goedkeuring voor aan de gemeente Heemstede.
3.6	Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces en is beschikbaar voor kennisuitwisseling, ketenoverleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoeken en staat open voor doorontwikkeling van de aanpak.
3.7	Het door de Opdrachtnemer aangestelde team is fysiek aanwezig op tijden welke tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bij aanvang van de opdracht zullen worden vastgesteld. Tijdens strategische overleggen bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever of de dan toepasselijke bezetting nog passend is. Deze diensten kunnen indien gewenst door de Opdrachtgever worden aangepast. Dit kan ook betekenen dat de uren in dermate kunnen worden op-of opgeschaald.

4. Personeel

4.1	Het door de Opdrachtnemer in te zetten team van medewerkers bestaat ten minste uit een coördinator en een locatiemanager. De coördinator geeft leiding aan het team en is eerste aanspreekpunt voor de gemeente. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de locaties en is tijdens zijn/haar dienst aanwezig op een van de opvanglocaties. De coördinator en locatiemanager zijn geen vrijwilligers.
4.2	Het door de Opdrachtnemer in te zetten team van medewerkers voldoet te allen tijde aan de volgende voorwaarden, aan te tonen door middel van CV: - Ruime leidinggevende ervaring; - Ervaring met het verbinden van verschillende partijen (waaronder een gemeente); - Kennis van interculturele communicatie;

	- Kennis van de lokale basisvoorzieningen in Heemstede en in staat bewoners bij praktische zaken te begeleiden, zoals doorverwijzen naar de juiste organisatie of ingekomen (brieven uitleggen); - Kennis van (regionale) 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; - In staat om de-escalerend op te treden; - In staat om omwonenden te woord staan over bijvoorbeeld initiatieven met de bewoners of klachten; - In staat om klein facilitair onderhoud uit te voeren, zoals inkoop schoonmaakmiddelen, toiletpapier en vervanging van lampen.
4.3	Medewerkers in het in te zetten team zijn bij start werkzaamheden in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG-) die niet ouder is dan zes maanden.
4.4	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten team van medewerkers waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie met de Oekraïense bewoners via een tolkenvoorziening.
4.5	De locatiemanager is gedurende de werkdagen minimaal 4 uur aanwezig op een van de locaties.
4.6	In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers uit het vaste team draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht op de opvanglocatie hier geen hinder van ondervindt.
4.7	Het in te zetten personeel voert ten minste de volgende taken uit: - Signaleren van welzijnsproblemen bij bewoners en het in gang zetten van de benodigde vervolgstappen met betrekking tot zorg; - Nieuwe Oekraïners inschrijven op bewonerslijst; - Nieuwe Oekraïners rondleiden in opvanglocaties; - Nieuwe Oekraïners aanmelden voor aanvragen BSN-nummer of adreswijziging indienen; - Nieuwe Oekraïners helpen bij aanvragen van leefgeld na ontvangst BSN-nummer; - Nieuwe Oekraïners informeren over de verblijfssticker van de IND; - Eerste aanspreekpunt (mediator) voor de Oekraïners en (maatschappelijke) partners; - Begeleiden van de Oekraïners, in de vorm van het beantwoorden van vragen, zorgen voor een fijne woonomgeving en het doorverwijzen naar maatschappelijke partners; - Eenmaal per halfjaar via een instrument (bijvoorbeeld een zelfredzaamheidsmatrix) meten hoe het met de bewoners gaat; - Toezicht op het naleven van het huishoudelijk reglement, veiligheid en uitvoeren van het sanctiebeleid; - Toezicht houden op de netheid van het gebouw en de directe omgeving, denk aan schoonmaak; - Signaleren en oplossen van eenvoudige onregelmatigheden in de binnen- en buitenruimten; - Oplossen van conflicten en burengeschillen; - Incidentenregistratie en -opvolging; - Melden van gebreken van alle gebouwen aan beheerder Ad-Hoc; - Uitvoeren controles (hygiëne, verboden spullen en looproutes); - Periodiek inspecteren van gemeenschappelijke ruimten, bijvoorbeeld douches, keukens, woonkamers, gangen, galerijen, trappenhuizen en entrees;

	- Het melden van een storing aan een installatie en/of gebouw aan opdrachtgever; - In ontvangst nemen van leveringen aan de balie; - Fungeren als eerste aanspreekpunt voor de Beheerder, Politie, Brandweer en Ambulance in geval van calamiteiten in de opvanglocatie; - Coördineren van de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden; - Toezien, initiëren en faciliteren bij de organisatie van reguliere bewonersoverleggen;
4.9	4 weken per jaar fungeert een kamer op een van de opvanglocaties als time-out locatie voor de regio Kennemerland. De time-out is bedoeld als periode waarin de betreffende persoon kan afkoelen buiten de eigen opvanglocatie. De aanbidding van de time-out locatie rouleert gedurende het jaar tussen de gemeenten binnen de regio. Indien beroep wordt gedaan op de time-out locatie in Heemstede, is opdrachtnemer aanspreekpunt voor de gemeente/begeleidende partij van de oorspronkelijke woonlocatie van de vluchteling.

5. Rapportage en facturatie	
5.1	De Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages op aan de Opdrachtgever waarin in ieder geval is opgenomen: - Aantal ingezette uren per functie en per locatie; - Klachtenoverzicht en afhandeling; - Rapportage over zelfredzaamheid bewoners; - Rapportage kamercontroles; - Rapportage incidenten.
5.2	Opdrachtnemer dient maandelijks een op uren gespecificeerde factuur in te dienen. Betaling vindt achteraf plaats op basis van het door Opdrachtnemer werkelijk afgenomen aantal uren. Voorafgaand aan het indienen van een factuur dient opdrachtnemer een prestatieverklaring aan opdrachtgever ter accordering aan te bieden. De geaccordeerde prestatieverklaring dient als bijlage met de factuur te worden meegezonden.
5.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tenminste éénmaal per kwartaal een strategisch voortgangsoverleg. Op de agenda van dit overleg staan in ieder geval de volgende onderwerpen: - Samenwerking met de maatschappelijke partners; - Samenwerking met de gemeente; - Signalering relevante inhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen; - Voortgangrapportages.