

Bijlage E – Programma van Eisen

Noordwijk, Welzijnswerk opvang Oekraïners

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer is per 1 september 2024 in staat de gevraagde integrale begeleiding in zijn geheel uit te voeren.
1.2	Het door de Opdrachtnemer in te zetten sociaal team bestaat ten minste uit twee sociaal werkers en een leidinggevende. De leidinggevende geeft leiding aan het team en is eerste aanspreekpunt voor de gemeente.
1.3	De opdracht wordt uitgevoerd door een vast team sociaal werkers, structurele personeelsswisselingen worden minimaal 2 weken van tevoren gecommuniceerd met de Opdrachtgever.
1.4	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.
1.5	Mogelijkheid tot af- en opschalen op locatie van de inzet van welzijnswerk. Dit is afhankelijk van taken en aantallen ontheemden.
1.6	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.
1.7	Opdrachtnemer houdt de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde werkplekken en verblijfsruimten representatief.
1.8	Opdrachtnemer zorgt dat privacygevoelige informatie veilig opgeborgen is conform AVG.
1.9	Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting van de werkplek ten behoeve van het sociale team. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verstrekken van devices zoals aan laptops, muis, toetsenbord, telefoon etc. en de ondersteuning hierbij.
1.10	Opdrachtnemer zorgt, in samenspraak met de locatiebeheerder en de beveiliging, voor een veilige, leefbare en respectvolle omgeving voor alle bewoners (conform huis- en leefregels).
1.11	Opdrachtnemer zorgt voor samenwerking met maatschappelijke partners zoals GGD, Voor ieder 1, Jeugdhulpverlening en Welzijn Noordwijk.
1.12	De opdrachtnemer en werft en begeleidt deze vrijwilligers en de activiteiten. Opdrachtnemer zet vrijwilligers in voor diverse activiteiten op pragmatisch en sociaal gebied (bijv. taalles, culturele activiteiten enz.). De activiteiten zijn gericht op de diverse doelgroepen (kinderen, pubers, ouderen en alleenstaanden).
1.13	Opdrachtnemer is van maandag tot vrijdag tijdens kantooruren met betaalde krachten aanwezig op de locatie minimaal 4 uur per dag. Voor incidentele activiteiten in de avond wordt flexibiliteit verwacht.
1.14	Opdrachtnemer is buiten kantooruren en weekenden bereikbaar voor beveiliging in het geval van spoedeisende calamiteiten. De beveiliging krijgt hiervoor maandelijks een lijstje met beschikbaarheid van het sociale team.
1.15	Opdrachtnemer bevordert de zelfredzaamheid (op alle leefgebieden).
1.16	Opdrachtnemer stimuleert de ontwikkeling naar passend werk door middel van stage en opleidingen.

1.17	Opdrachtnemer zet in op preventie om spanningen en escalaties zoveel mogelijk te voorkomen.
1.18	Opdrachtnemer zorgt voor intervisie en begeleidt het sociaal team bij hevige emotionele situaties en stress.

2. Gevraagd profiel personeel en taakbeschrijving	
2.1	Medewerkers in het in te zetten sociaal team zijn bij start werkzaamheden in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG-) die niet ouder is dan drie maanden.
2.2	Het door de Opdrachtnemer in te zetten sociaal team voldoet aan de volgende voorwaarden, aan te tonen door middel van CV: - Ervaring met het verbinden van verschillende partijen (waaronder een gemeente); - Kennis van interculturele communicatie; - Kennis van de lokale basisvoorzieningen in Noordwijk en in staat bewoners bij praktische zaken te begeleiden, zoals doorverwijzen naar de juiste organisatie; - 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, Engels en eventueel Oekraïens;
2.3	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; - Instroom en uitstroom van Oekraïense ontheemden op de locatie doorgeven aan de locatiebeheerder ten behoeve van de bewonerslijst; - Nieuwe Oekraïense ontheemden rondleiden in opvanglocaties in samenspraak met de locatiebeheerder; - Nieuwe Oekraïense ontheemden aanmelden bij het KCC voor aanvragen BSN-nummer of adreswijziging indienen; - Oekraïense ontheemden helpen bij aanvragen van leefgeld na ontvangst BSN-nummer; - Oekraïense ontheemden informeren over de verblijfssticker van de IND; - Begeleiden van de Oekraïense ontheemden, 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 (denk aan periodieke inspectie van de appartementen); - Oplossen van conflicten en burengeschillen; - Incidentenregistratie en –opvolging in afstemming met beveiliging en locatiebeheer;

	- Organiseren en faciliteren van de organisatie van reguliere bewonersoverleggen- en activiteiten.
--	--

3. Aanvullende gevraagde competenties personeel	
3.1	De sociaal werkers hebben een open en integere werkhouding.
3.2	Alle medewerkers die als sociaal werker worden ingezet hebben een opleiding op het gebied van sociaal werk met aantoonbare ervaring.
3.3	De sociaal werkers houden functionele afstand tot de bewoners. Ze zijn toegankelijk en goed benaderbaar op een functionele professionele wijze.
3.4	De sociaal werkers signaleren problematiek vroegtijdig en vertalen dit proactief naar passend advies, voorlichting, begeleiding of verwijzing naar externe deskundigen.
3.5	De sociaal werkers werken samen met organisaties binnen het sociaal domein van de gemeente Noordwijk aan complexe casuïstiek.
3.6	De sociaal werkers beschikken over communicatieve- en de-escalerende vaardigheden.
3.7	De sociaal werkers zijn stressbestendig en in staat om veranderingen bij ontheemden en hun situatie te signaleren.
3.8	De sociaal werkers beschikken over improvisatievermogen en zijn hierdoor in staat te handelen op een niet vooraf bedachte manier.

4. Rapportages en gegevensuitwisseling	
4.1	Opdrachtnemer brengt elk kwartaal middels een rapportage verslag uit aan Opdrachtgever
4.2	De rapportage bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: - Controle op de leefomgeving (hygiëne, gebruik appartementen); - Ontwikkelingen m.b.t. terugkeer/vertrek/gezinshereniging/opleiding/werk; - Voorlichting/instructie over Nederlandse samenleving en cultuur; - Aantallen mensen die werk hebben, hoeveel zoeken er werk etc; - Beschrijving sociale activiteiten (initiatief bewoners en/of sociaal team en/of burgers) om sociaal isolement te voorkomen (integratie en taalless etc.); - Activiteiten m.b.t. vergroten zelfredzaamheid; - Samenwerking met maatschappelijke partners (wat zijn resultaten en wat is de planning van komende acties; - Signalering en bemiddeling bij spanningen tussen bewoners; - Rode draad uit de gesprekken/contactmomenten; - Klachtenoverzicht en afhandeling.
4.3	Opdrachtnemer heeft een procedure in geval van klachten tegen medewerkers die werkzaam zijn of waren op de opvanglocatie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever.

5. Communicatie	
5.1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tot drie maanden na start maandelijks een strategisch voortgangsoverleg. Daarna vinden voortgangsbesprekingen één keer per kwartaal plaats, of indien op verzoek van één van beiden partijen vaker. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gespreksverslag en afsprakenlijst.
5.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben maandelijks overleg over operationele- en lopende zaken.
5.3	Opdrachtnemer zorgt voor actieve communicatie voor de Oekraïense ontheemden (GOO/POO).

6. Facturatie en betaling	
6.1	Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de daadwerkelijk geleverde uren begeleiding conform het op het Tarievenblad (bijlage D) opgegeven tarief. Een overzicht van de gemaakte uren wordt standaard maandelijks toegevoegd aan de factuur.
6.2	Bij eventuele werkzaamheden op zon- en feestdagen zijn de toeslagen zoals beschreven in het CAO Welzijn van toepassing Onregelmatigheidstoelage Sociaal Werk werkt! (sociaalwerk-werkt.nl).
6.3	Facturen worden digitaal en uitsluitend aangeleverd via het mailadres facturen@noordwijk.nl . Gedurende de looptijd van de overeenkomst of de uitvoering van de opdracht kan de gemeente dit wijzigen. Contractant voert deze wijziging om niet door.
6.4	Op de factuur vermeldt de contractant; – de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/girnummer en de benodigde IBAN- en BIC - gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; – het factuuradres van de contractant; – het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; en – eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente zoals een verplichtingnummer en/of contactpersoon.
6.5	De contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de overeenkomst. De gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de contractant betalen.
6.6	Indien de goederen of diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst is de gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.