

Programma van eisen Juridische begeleiding asielstatushouders IJmond

In deze Bijlage wordt omschreven welke eisen aan de Diensten worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1. Wettelijk kader en regelgeving	
1.	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.

2. AVG en privacyregelgeving	
1.	Opdrachtnemer zorgt (gedurende de looptijd van de opdracht) voor een adequate informatiebeveiliging op alle niveaus (fysiek, organisatorisch, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, Access control, IP-accesslist, etc.), minimaal gecertificeerd conform de actuele NEN-ISO/IEC 27001/27002.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor adequate rapportage om de opdrachtgever te informeren over de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen, zoals een ISAE3402, type2-verklaring.
3.	Opdrachtnemer laat minimaal jaarlijks penetratietesten uitvoeren op webapplicatie(s), geeft de opdrachtgever inzicht in de bevindingen en de opvolging van de aanbevelingen door de opdrachtnemer.
4.	Opdrachtnemer zal zich houden aan de wettelijke verplichtingen die gelden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.	Opdrachtnemer voert vóór de start van verwerkingen die waarschijnlijk een hoog privacy risico opleveren voor betrokken een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit.
6.	Opdrachtnemer meldt (vermoedens van) datalekken binnen 24 uur aan de verwerkingsverantwoordelijke.

3. Algemene eisen	
1.	Communicatie met Opdrachtgever De gemeente wenst gedurende kantooruren casusoverleg te kunnen houden met Opdrachtnemer. Kantooruren: 8:30 – 17:00 uur.
2.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure met betrekking tot zijn dienstverlening. In deze klachtenprocedure is minimaal opgenomen hoe en waar een klacht kan worden ingediend, de registratie van klachten en welke stappen ondernomen worden ter afhandeling van de klacht.
3.	Inschrijver is integer en dient hiervoor een ondertekende integriteitsverklaring in welke als bijlage is opgenomen in het aanbestedingsdocument.

4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek van de juridische begeleiding onder asielstatushouders. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van dit onderzoek met de Opdrachtgever, vergezeld van een notitie over (eventuele) aanpassing van de juridische begeleiding naar aanleiding van de verzamelde feedback.
----	--

4. Aanvang, intake en duur van juridische begeleiding	
1.	Opdrachtnemer is per 1 januari 2025 in staat om de juridische dienstverlening uit te voeren. Met bestaande cliënten met een lopende procedure bij voorgaande aanbieder dienen gesprekken te worden gevoerd over hun lopende procedure, de behaalde resultaten, eventueel nog te behalen resultaten en vervolg.
2.	De Opdrachtnemer voert de opdracht uit middels een juridisch spreekuur van een dagdeel. Een dagdeel betreft vier (4) uur. Dit spreekuur wordt tweemaal per week gehouden, eenmaal per locatie.
3.	Daarnaast biedt de Opdrachtnemer online begeleiding wanneer dit noodzakelijk is.
4.	Opdrachtnemer koppelt een vaste juridisch contactpersoon, indien mogelijk, aan de asielstatushouder voor de duur van de juridische begeleiding.
5.	Opdrachtnemer moet in staat zijn in te spelen op het fluctuerende aantallen klanten, de aantallen zijn sterk afhankelijk van de huisvesting taakstelling vergunninghouders die de gemeenten opgelegd krijgen vanuit het Rijk.

5. Locatie	
1.	Per 1 januari 2025 biedt de opdrachtnemer juridische begeleiding aan op minimaal twee locaties: één in Heemskerk of Beverwijk en één in Velsen (met uitzondering van Velsen-Noord).

6. Inhoud juridische begeleiding	
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van de juridische begeleiding. De juridische begeleiding bestaat uit twee componenten: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nareisprocedures ten behoeve van gezinshereniging. 2. Reguliere vergunning en verblijfsrecht.
2.	Buiten de reguliere spreekuren beantwoordt Opdrachtnemer hulpvragen van cliënten via Whatsapp of e-mailcontact.
3.	Opdrachtnemer heeft kennis van en ervaring met maatschappelijk organisaties in het lokale speelveld van de IJmond gemeenten (of is in staat deze binnen 3 maanden op te bouwen) en sluit met de uitvoering van juridische begeleiding aan op de lokale sociale basis in de betreffende gemeenten.
4.	Opdrachtnemer benadert actief, via relevante lokale organisaties (waaronder aanbieder maatschappelijke begeleiding), nieuw gehuisveste asielstatushouders, om hulpvragen rondom gezinshereniging, reguliere vergunning en verblijfsrecht goed in beeld te krijgen.

5.	De Opdrachtnemer heeft een signalerende functie bij signalen van meervoudige problematiek: psychische en/of sociale klachten in de familie of het netwerk, verwaarlozing, huiselijk geweld et cetera. en dient dergelijke signalen tijdig en adequaat richting de juiste maatschappelijke organisatie te communiceren en zorg te dragen voor een eventuele warme overdracht.
6.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (lokale, nationale en mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, en veranderende behoeftes. Opdrachtnemer anticipeert zoveel als mogelijk hierop door werving van de juiste relevante partners in haar netwerk en de aanpassing van haar aanbod richting kandidaten, binnen de grenzen van de overeenkomst.

7. Personeel

1.	De Opdrachtnemer heeft voor de begeleiding van de juridische begeleiders ten minste één professionele medewerker met een coördinerende functie in dienst. Deze coördinator is: <ul style="list-style-type: none"> • eerste aanspreekpunt voor de gemeente en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de juridische begeleiding; • heeft ervaring met het begeleiden van vrijwilligers of stagiaires; • heeft kennis van en ervaring met de doelgroep.
2.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de juridische begeleider waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie met de asielstatushouder via een tolkenvoorziening.
3.	De juridische begeleiders mogen vrijwilligers zijn.
4.	Bij start van de uitvoering van deze opdracht is de juridische begeleider in het bezit van een recente (niet ouder dan zes (6) maanden) Verklaring omtrent het Gedrag (VOG). Op verzoek van Opdrachtgever kan de VOG worden opgevraagd. Bij overleg van de VOG dient deze niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.
5.	De juridische begeleider heeft kennis van de wetgeving, in het bijzonder de Wet Inburgering 2021 en de Vreemdelingenwet 2000 en is op de hoogte van wat er geregeld moet worden voor de asielstatushouder. En heeft hiervoor een passende training gevolgd.
6.	De Opdrachtnemer heeft de intentie om met vaste juridische begeleiders te werken die gedurende de afhandeling van de juridische procedure aanwezig zijn.
7.	Opdrachtnemer is bereid om de juridische begeleiders van een eventueel voorgaande aanbieder over te nemen.

8. Prijzen en facturatie

1.	De tarieven dienen in de bijlage 'Tarievenblad' te worden ingevuld en zijn berekend op basis van all-inclusive bedragen.
2.	Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening brengen voor werkzaamheden die Opdrachtnemer moet uitvoeren naar aanleiding van eisen en voorwaarden in de Opdracht.
3.	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevant beleid, wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
4.	Tarieven zijn exclusief btw.

5.	De facturen worden los per gemeente aangeboden. De verdeelsleutel van de facturen is als volgt: <table border="1" data-bbox="363 264 850 436"> <thead> <tr> <th></th> <th>Verdeelsleutel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Velsen</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Beverwijk</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Heemskerk</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Verdeelsleutel	Velsen	46%	Beverwijk	28%	Heemskerk	26%	Totaal	100%
	Verdeelsleutel										
Velsen	46%										
Beverwijk	28%										
Heemskerk	26%										
Totaal	100%										
6.	Opdrachtnemer stuurt halfjaarlijks vooraf een factuur conform eis 8.5.										
7.	Facturen worden digitaal aangeboden.										
8.	Opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen.										

9. Rapportage en evaluatie	
1.	Opdrachtnemer verstrekt halfjaarlijks managementrapportages aan de Opdrachtgever.
2.	In de managementrapportages is minimaal opgenomen: <ol style="list-style-type: none"> 1. het aantal juridische afspraken; 2. lopende procedures en afgehandelde procedures uit gespecificeerd naar het soort hulpvraag (bijv. gezinshereniging, verblijfsrechtelijke kwesties, naturalisatie e.d.); 3. informatie over hoe de begeleiding verlopen is; 4. ontwikkelingen en opvallende zaken; 5. Het aantal klachten en signalen van ontevredenheid.
3.	Ten minste twee (2) keer per jaar, of vaker indien van één van beide zijden gewenst, wordt er een evaluatiegesprek gehouden met de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Tijdens het evaluatiegesprek komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> • tevredenheid van de Opdrachtgever; • evaluatie contractuele afspraken; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages; • samenwerking.