

Bijlage 9 Programma van Eisen Maatschappelijke Begeleiding Statushouders gemeente Altena

	Algemeen
1.	De opdrachtnemer is op de hoogte, blijft op de hoogte en volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Denk hierbij aan de Wet Inburgering 2021, Besluit Inburgering 2021, Regeling Inburgering 2021 en beleidsregels nieuwe wet inburgering 2021 Altena.
2.	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing. De opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging; dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
3.	De opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of de opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
4.	De opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure.
	Dienstverlening
5.	De primaire dienstverlening van opdrachtnemer is het uitvoeren van maatschappelijke begeleiding, aangevuld met aanvullende producten zoals beschreven in het beschrijvend document en de productbladen.
6.	Opdrachtnemer heeft een locatie binnen de gemeente Altena waar contact kan worden gelegd met de doelgroep en de dienstverlening (gedeeltelijk) kan worden uitgevoerd.
7.	De opdrachtnemer is bekend met de doelgroep en cultuurverschillen binnen deze doelgroep. Opdrachtnemer werkt cultuursensitief.
8.	Medewerkers en vrijwilligers worden minimaal jaarlijks getraind op aangeboden dienstverlening.
9.	Alle medewerkers en vrijwilligers die contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die ten minste is getoetst op de volgende aspecten: • Het verlenen van diensten; • Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving. NB. Opdrachtnemer actualiseert/vernieuwt de VOG elke drie kalenderjaren.
10.	Opdrachtnemer zorgt dat de maatschappelijke begeleiding en overige producten zoals vermeldt in de productbladen, aansluit op de leerroute van de taalschool en capaciteit/situatie/mogelijkheden van statushouder, biedt maatwerkmogelijkheden en sluit aan bij de doelen van de inburgeraar, zoals geformuleerd in het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP).
11.	Opdrachtnemer legt afspraken over deelname traject(en), aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden uitgelegd en uitgereikt aan de inburgeraar om te wijzen op diens verantwoordelijkheid hierin.
12.	Opdrachtnemer zoekt samenwerking met maatschappelijke partners, vrijwilligersorganisaties, werkgevers en gemeente voor het uitvoeren van de

	lokale maatschappelijke begeleiding. Dit vraagt een flexibele opstelling en het leveren van maatwerk van de opdrachtnemer.
13.	Opdrachtnemer werkt mee aan de (door)ontwikkeling van integrale processen binnen de gemeente en onder toepassing van de kaders van de Wet Inburgering (Wi2021).
14.	Opdrachtnemer neemt deel aan het 'huisvestingsoverleg' van de gemeente en de ketenpartners. In dit gremium wordt naast casuïstiek op het gebied van wonen, gesproken over de ontwikkeling van de taakstelling, de vestiging van jonge statushouders/ex-AMV'ers (eventueel in relatie tot het kamergewijs wonen), en de vestiging van overige statushouders
15.	De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt zoveel mogelijk vaste contactpersonen binnen de organisatie heeft.
16.	De aanbieder zet voldoende gekwalificeerd personeel in. In de productbladen is opgenomen wat de vereisten zijn per product.
17.	Voor het Participatieverklaringstraject hanteren wij specifiek de volgende eisen. De gemeente Altena stelt geen eisen met betrekking tot de methodiek of het instructiemateriaal dat gebruikt wordt. Wij vragen inschrijvers nadrukkelijk om in het plan van aanpak te komen met eigen (creatieve) invullingen van het participatieverklaringstraject. Het traject wordt in groepsverband doorlopen. De uitvoerende medewerkers dienen te voldoen aan: • Heeft minimaal een MBO-opleiding heeft afgerond; • heeft aantoonbare ervaring met de doelgroep (statushouders) is cultuursensitief en beschikt over goede communicatieve vaardigheden <i>De opdrachtnemer dient zelf over een locatie te beschikken die geschikt is voor de uitvoering van de opdracht. Deze locatie dient binnen de gemeente Altena te zijn gesitueerd.</i>
18.	De aanbieder borgt de continuïteit van ondersteuning aan de cliënt, voor zover dat in redelijkheid kan worden verwacht. Hieronder wordt ten minste verstaan het continueren bij de ondersteuning bij (tijdelijke) uitval van medewerkers en/of vrijwilligers.
19.	Binnen de kaders van Algemene verordening gegevensuitwisseling (AVG) vindt uitwisseling van gegevens plaats met (afdelingen van) gemeente Altena. Aanbieders spannen zich (waar nodig) in om toestemming van de cliënt te verkrijgen om zijn/haar gegevens te delen zodat cliënt/inburgeraar begrijpt hoe de activiteiten bij verschillende ketenpartijen samenvallen in zijn inburgertraject. Partijen sluiten een verwerkersovereenkomst met elkaar om de gegevensuitwisseling te borgen.
	Huisvesting en informatiediensten
20.	Opdrachtnemer is op het moment van koppeling inburgeraar aan de gemeente betrokken bij de inburgeraar. Opdrachtnemer maakt kennis met de inburgeraar als er zicht is op vestiging.
21.	Opdrachtnemer zorgt samen met inburgeraar voor inschrijving GBA/BRP, aanvraag inkomensondersteuning en ontzorging indien nodig.

22.	Opdrachtnemer dient samen met inburgeraar aanvragen voor toeslagen in bij de Belastingdienst; huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag e.d.
23.	Opdrachtnemer zorgt dat kinderen worden aangemeld bij het onderwijs en de ondersteuningsbehoefte van de kinderen in beeld is en zoekt samen naar oplossingen (fiets, OV).
24.	Opdrachtnemer heeft een informatie- en adviessprekkuur in Altena waar inburgeraars terecht kunnen met vragen over, maar niet beperkt tot: verblijfsstatus, aanvragen verblijf, gezinshereniging, na reizigers e.d.
23.	Opdrachtnemer biedt begeleiding en advies bij vragen over gezinshereniging en aanvragen gezinshereniging.
	Kwaliteit en rapportage
24.	De opdrachtnemer heeft een klachtenregeling conform de geldende wet- en regelgeving.
25.	In de productbladen staat per product omschreven op welke wijze en frequentie er gefactureerd dient te worden.
26.	Opdrachtgever en opdrachtnemer organiseren jaarlijks in het eerste en het derde kwartaal een overleg waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Kwaliteit werkzaamheden; • Kwaliteit geleverde informatie; • Tevredenheid opdrachtgever; • Tevredenheid van de begeleide statushouders. Hiertoe bevraagt opdrachtnemer de tevredenheid onder de begeleide inburgeraars; • Evaluatie en beoordeling afspraken; • Klachtenafhandeling; • Functioneren van de partijen.. O.b.v. de eerder uitgewisselde signalen en hieruit voortgekomen acties, wordt besproken of/welke terugkerende signalen moeten worden resulteren in bijstelling van beleid. • Verbeterpunten; • Afspraken.