

Bijlage 2 – Programma van Eisen

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer biedt sociaal beheer op opvanglocaties voor: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners, die vallen onder de Richtlijn Tijdelijk Bescherming (RTB). Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. 2. Asielzoekers gemeentelijke opvang.
1.2	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.
1.3	Opdrachtnemer is per 1 mei 2025, of zoveel eerder als mogelijk, in staat de gevraagde opdracht in zijn geheel uit te voeren.
1.4	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.
1.5	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: <ul style="list-style-type: none"> - 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.
1.6	De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.7	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan goederen van de Opdrachtgever, indien de schade is ontstaan door schuld van het ingezette personeel of door derden die onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer worden ingezet.

2. Personeel	
2.1	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 substantieel kunnen worden op-of afgeschaald.
2.2	Het door de Opdrachtnemer in te zetten team van medewerkers wordt geleid door een coördinator. De coördinator geeft leiding aan het team en is eerste aanspreekpunt voor de gemeente. Deze is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de locaties en is tijdens zijn/haar dienst – in principe - aanwezig op een van de opvanglocaties.
2.3	<p>Het door de Opdrachtnemer in te zetten team van medewerkers voldoet aan de volgende voorwaarden, aan te tonen door middel van CV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uit opleiding en ervaring moet op te maken zijn dat de medewerker beschikt over empathisch vermogen naar kwetsbare doelgroepen; - Ervaring met het verbinden van verschillende partijen (waaronder een gemeente); - Kennis van interculturele communicatie; - Kennis van de lokale basisvoorzieningen in Haarlem en Zandvoort 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 ontheemden en hierbij onderscheid kunnen maken tussen de rechten en plichten die gelden voor de verschillende doelgroepen, in dit geval Oekraïners, asielzoekers en statushouders; - Ervaring met het begeleiden van vluchtelingen of ontheemden; - In staat om te communiceren in Nederlands en Engels. Oekraïens en/of Arabisch is een pré; - In staat om de-escalerend op te treden; - In staat om vanuit een pro actieve houding omwonenden te woord staan over bijvoorbeeld initiatieven met de bewoners of klachten; - Aanvullend voor Perceel 2: De inschrijver dient aantoonbare kennis te hebben van de richtlijnen en protocollen zoals opgesteld door het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) voor crisisnoodopvang. Daarnaast dient de inschrijver in staat te zijn om deze richtlijnen adequaat toe te passen in de uitvoering van de opdracht. <p>Voor de coördinator geldt dat deze aanvullend moet beschikken over ruime leidinggevende ervaring.</p>
2.4	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.
2.5	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten team van medewerkers waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie via een tolkenvoorziening.

2.6	De coördinator is gedurende de werkdagen minimaal 4 uur aanwezig op één van de locaties van het perceel.
2.7	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.
2.8	<p>Het in te zetten personeel voert ten minste en voor zover van toepassing de volgende taken uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signaleren van welzijnsproblemen bij bewoners en het in gang zetten van de benodigde vervolgstappen met betrekking tot zorg; - Nieuwe Bewoners inschrijven op bewonerslijst; - Mutaties tussen en binnen de opvanglocaties registreren en delen met Opdrachtgever - Nieuwe Bewoners rondleiden in opvanglocaties; - Nieuwe Bewoners aanmelden voor aanvragen BSN-nummer of adreswijziging indien voorzien van een validatie van de locatie; - Nieuwe Bewoners helpen bij aanvragen van leefgeld na ontvangst BSN-nummer; - Nieuwe Bewoners informeren over de verblijfssticker van de IND; - Eerste aanspreekpunt (mediator) voor de Bewoners en (maatschappelijke) partners; - Begeleiden van de Bewoners, 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. - In staat om klein facilitair onderhoud uit te (laten) voeren, zoals inkoop schoonmaakmiddelen, toiletpapier en vervanging van lampen. - Is in staat om zelfstandig reparatieverzoeken te melden en te monitoren bij de vastgoedbeheerder.
2.9	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 Haarlem, is opdrachtnemer aanspreekpunt voor de gemeente/begeleidende partij van de oorspronkelijke woonlocatie van de vluchteling.
--	--

3. Samenwerking met Opdrachtgever	
3.1	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Opdrachtgever. 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 opdrachtnemer en opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer is tijdens kantoortijden telefonisch beschikbaar. Buiten kantoortijden dient er minimaal een nooddienst bereikbaar zijn
3.4	Daarnaast dient in incidentele gevallen, bij bijvoorbeeld calamiteiten, een medewerker van opdrachtnemer binnen een uur op locatie aanwezig te zijn. Noodzakelijk hiervan zal in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld, maar is uiteindelijk ter beoordeling opdrachtgever.
3.5	Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de betrokken bewoners schriftelijk op de hoogte in een voor de Bewoner begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is.
3.6	Communicatie met de pers of anderen over de opdracht wordt in principe door Opdrachtgever verzorgd.
3.7	Opdrachtnemer denkt proactief mee over de meest efficiënte (tegen zo laagst mogelijke kosten) vorm van uitvoering van de opdracht.
3.8	Opdrachtnemer is beschikbaar voor kennisuitwisseling, ketenoverleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoeken en staat open voor doorontwikkeling van de aanpak.
3.9	Daar waar nodig contact te leggen en te communiceren met derde partijen zoals bijvoorbeeld leveranciers en de beveiliging.

4. Rapportage en facturatie	
4.1	De Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages op aan de Opdrachtgever waarin in ieder geval is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Aantal ingezette uren per functie en per locatie; - Klachtenoverzicht en afhandeling; - Rapportage kamercontroles; - Rapportage incidenten.

4.2	<p>Opdrachtnemer dient maandelijks per locatie, functie en per doelgroep een op uren gespecificeerde factuur in te dienen aan de gemeente waar de betreffende locatie betrekking op heeft. 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.</p> <p>Alle facturen worden verstuurd naar facturen@haarlem.nl voorzien van het betreffende opdrachtnummer.</p>
4.3	<p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tenminste éénmaal per kwartaal een strategisch voortgangsoverleg. Op de agenda van dit overleg staan in ieder geval de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met de maatschappelijke partners; - Samenwerking met de gemeente; - Signalering relevante inhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen; - Voortgangrapportages.

5. AVG en privacyregelgeving	
5.1	<p>Met in achtname 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.</p>
5.2	<p>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.</p>
5.3	<p>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.</p>