

Bijlage C: Programma van eisen maatschappelijke ondersteuning Oekrainers

In deze bijlage is het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een 'knock-out' karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient inschrijver dit aan te geven in de (1^e) nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

1. Algemene eisen	
1	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de Inschrijvingsleidraad EU aanbesteding maatschappelijke ondersteuning Oekrainers, met bijbehorende bijlagen, overige aanbestedingsstukken en de Nota (-'s) van Inlichtingen en gaat met het indienen van een inschrijving akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
2	De opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
3	Op de opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse gemeenten voor leveringen en diensten 2017 van toepassing.
4	Opdrachtnemer garandeert een operationele organisatie welke beschikt over de gewenste professionele mankracht. Opdrachtnemer is in staat om op alle in de inschrijvingsleidraad genoemde locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren binnen de gestelde eisen en voorwaarden.
5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de gemeente Oude IJsselstreek en andere partijen of instanties die bij de realisatie van de opvang van ontheemden uit Oekraïne zijn betrokken. Dit betekent in ieder geval tweewekelijks overleg met de gemeente.
6	Opdrachtnemer beschikt over een recente (algemeen) VOG (niet ouder dan zes maanden) van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die direct in contact komen met de doelgroep. De kosten hiervoor zijn voor de opdrachtnemer.
7	Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. In geval van ziekte of afwezigheid van medewerkers draagt opdrachtnemer zorg voor een tijdige en gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de opdracht hier geen hinder van ondervindt.
8	De dienstverlening vindt in principe niet plaats in het weekend en niet op zon- en feestdagen. Wel wordt verwacht dat een piketdienst wordt ingevuld. Piketdienst is een regeling waarbij iemand bereikbaar en beschikbaar moet zijn buiten de normale werktijden, om bij dringende situaties of calamiteiten snel in actie te kunnen komen.
9	De maatschappelijke ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen vindt plaats in een maatschappelijk en bestuurlijk sterk dynamische omgeving, wat een flexibele opstelling van de opdrachtnemer vereist. Dit betekent in ieder geval dat opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en binnen de grenzen van deze aanbesteding. Eventuele aanpassingen kunnen daarbij niet als separate meerkosten aan de opdrachtgever worden doorberekend.
10	Door de onvoorspelbaarheid van de oorlog in Oekraïne en de daarmee samenhangende opvang van ontheemden is niet op voorhand te voorspellen hoeveel ontheemden binnen de gemeente Oude IJsselstreek opgevangen dienen te worden in de toekomst. Opdrachtgever kan besluiten om locaties te sluiten en/of te openen. We eisen daarom dat de opdrachtnemer binnen een termijn van twee maanden kan op- en afschalen mochten bijvoorbeeld GOO-locaties sluiten of geopend worden. Wanneer een locatie sluit dan zal opdrachtgever daar minimaal twee (2) maanden van tevoren over berichten aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt (binnen één maand) de consequenties van de afschaling voor de bewoners van de te sluiten locatie in beeld en meldt dit aan Opdrachtgever. Wanneer er een locatie geopend wordt dan wordt van Opdrachtnemer verwacht de maatschappelijke ondersteuning voor deze nieuwe locatie uit te voeren. Opdrachtgever vraagt dan een offerte op aan opdrachtnemer. De uit te brengen offerte dient gebaseerd te zijn op de

	door opdrachtnemer ingediende prijzen bij inschrijving en werkwijzen zoals beschreven in de invulling van de kwalitatieve gunningscriteria.
11	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op en past dienstverlening aan wanneer hiertoe behoefte is, of wanneer verzocht door opdrachtgever. Wanneer aanvullende diensten binnen de welzijnsdienstverlening nodig blijken, kan hier na akkoord opdrachtgever de opdracht op worden aangepast.
12	Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen: <ol style="list-style-type: none"> 1. De Opdracht uit te breiden met ureninzet. Opdrachtgever kan van deze leveringen/diensten gebruik maken als de instroom van ontheemden dermate wijzigt dat het aantal opvanglocaties verandert, gedurende de gehele looptijd van de opdracht; 2. Het Rijksbeleid wordt aangepast en daarmee de opdracht deels gewijzigd wordt; 3. Op en afschalen van de overeenkomst bij veranderende omstandigheden in de oorlogssituatie.
13	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon/leidinggevende voor de dagelijkse uitvoering met een vaste vervanger gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien opdrachtgever het noodzakelijk acht wordt een opvanglocatie door het vaste aanspreekpunt bezocht.
14	Opdrachtgever behoudt zich recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst gegevens op te kunnen vragen bij opdrachtnemer om te toetsen of opdrachtnemer, en eventueel door hem ingezette derden of onderaannemers, nog voldoen aan de gestelde eisen. Dit zal steekproefsgewijs plaatsvinden en opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
15	Opdrachtnemer kent de sociale kaart van de gemeente Oude IJsselstreek en draagt zorg voor de doorverwijzing richting (sociale) voorzieningen zoals Algemeen maatschappelijk werk, de Toegang, Formulierenhulp, onderwijs, etc.
16	Voor een goede gemeentelijke opvang voor ontheemden uit Oekraïne moet opdrachtnemer goed en proactief samenwerken met de opdrachtgever en overige betrokken partners bij de GOO & POO. De opdrachtnemer heeft daarin een signalerende functie op de opvanglocaties naar de andere partijen en is bereid gezamenlijk met de betrokken partijen en opdrachtgever te leren en ontwikkelen.

2. Eisen aan de uitvoering	
1	De maatschappelijke ondersteuning op de gemeentelijke locaties voor Opvang Oekraïense vluchtelingen (GOO-locaties) heeft als doel: <ol style="list-style-type: none"> 1. Het creëren van een goede leefbaarheid en goed samenleven op de GOO-locaties; 2. Het bevorderen van samenwerking tussen alle betrokken partijen en instanties op de GOO-locaties; 3. Het wegwijs maken van ontheemden (zowel GOO als POO-locaties) in de Nederlandse samenleving en ondersteunen in hun integratieproces; 4. Het vergroten van het draagvlak en de leefbaarheid in de buurt en wijk rondom de GOO-locaties in de gemeente.
2	De Opdracht bestaat uit ten minste; <ol style="list-style-type: none"> 1. Woonbegeleiding op de GOO-locaties, ten behoeve van een goed samenleven binnen de locaties (zie 2.3); 2. Coördinatie op maatschappelijke ondersteuning, vrijwilligers en maatschappelijke initiatieven die zich inzetten voor de ontheemden uit Oekraïne in onze gemeente (zie 2.4); 3. Het functioneren als gemeentebreed aanspreekpunt voor alle Oekraïense ontheemden (GOO/POO), inwoners en organisaties in Oude IJsselstreek en doorverwijzen naar de juiste instanties (zie 2.5);
3	Woonbegeleiding op de GOO-locaties ten behoeve van een goede leefbaarheid en een goed samenleven binnen de GOO-locaties ziet er ten minste als volgt uit: <ul style="list-style-type: none"> - organiseren bewonersavonden of inspraakmomenten op alle GOO-locaties; - conflictpreventie én -bestrijding tussen bewoners onderling; - aanpakken individuele- en groepsproblematiek; - oppakken vragen van bewoners en omwonenden en eventueel doorverwijzen naar de juiste instanties; - aanwezig/aanspreekpunt zijn voor de bewoners op locatie in breedste zin van het woord. Dat betekent onder andere een luisterend oor bieden;

	<ul style="list-style-type: none"> - vervullen van de signaleerfunctie; trends, ontwikkelingen en signalen vanuit de GOO-locaties terugleggen bij de opdrachtgever; - een keer per week per woonkern een spreekuur organiseren.
4	<p>Coördinatie op maatschappelijke ondersteuning, vrijwilligers en maatschappelijke initiatieven houdt ten minste in;</p> <ul style="list-style-type: none"> - eerste aanspreekpunt voor maatschappelijke initiatieven voor ontheemden uit Oekraïne in Oude IJsselstreek; - Zorg dragen voor een goede samenhang en afstemming met de behoefte vanuit de doelgroep en de coördinatie op de locaties; - Begeleiden en betrekken van de vrijwilligers en social werkers op de GOO-locaties.
5	<p>Het organiseren van een gemeentelijk aanspreekpunt behelst ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is één makkelijk toegankelijk en vindbare medewerker waar zowel ontheemden als inwoners en instanties/organisaties met hun vragen en/of initiatieven terecht kunnen.
6	<p>Er zijn diverse rollen nodig om de opdracht uit te voeren. De rollen houden ten minste in;</p> <ul style="list-style-type: none"> - sociaal werker: <ul style="list-style-type: none"> • Is het eerste aanspreekpunt bewoners van de locatie; • Doorbegeleiding naar instanties/wijkvoorzieningen; • Kent de sociale kaart en de wijk/buurt rondom de opvanglocaties goed; • Kan goed contact maken met de doelgroep; • Draagt zorg voor de verbinding met de wijk en buurt; • Draagt zorg voor de communicatie met de betrokken organisaties, gemeente en doelgroep. • Zorgt voor de werving, begeleiding van vrijwilligers, maatschappelijke initiatieven en welzijnsdienstverlening, • Kan de bewoners van de locatie ondersteunen bij hulpvragen op sociaal, praktisch en emotioneel gebied; • Heeft goed overzicht en schakelt met alle betrokken partijen op de locatie; • Sluit aan bij het overleg georganiseerd door de gemeente op locatie. -Teamleider maatschappelijke opvang: <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor de algehele, gemeentelijke coördinatie; • Eerste aanspreekpunt voor gemeente en andere partners/organisaties; • Iemand met overzicht, overwicht, stelt zich op als strategisch partner en kan doorpakken/initiatief nemen; • Sluit aan bij het gemeentelijk locatieoverleg.
7	<p>Alle randvoorwaarden (facilitair, IT, opleiding, etc.) die nodig zijn om de rollen goed uit te kunnen voeren wordt gefaciliteerd door de opdrachtnemer.</p>
8	<p>De opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol. De opdrachtnemer verschaft na voorlopige gunning een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor opdrachtgever.</p>

3. Eisen aan personeel	
1	Alle medewerkers die als sociaal werker worden ingezet hebben aantoonbaar ervaring en/ of opleiding op sociaal gebied.
2	De sociaal werkers beschikken over goede communicatievaardigheden.
3	De sociaal werkers zijn stressbestendig, flexibel en in staat om veranderingen te signaleren. Hoofd- en bijzaak wordt onderscheiden.
4	De sociaal werkers beschikken over improvisatievermogen en zijn hierdoor in staat indien nodig te handelen op een niet vooraf bedachte manier.
5	De sociaal werkers beschikken over de-escalerende vaardigheden.
6	Alle sociaal werkers dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van een diploma sociaal werk (of in opleiding) en BHV diploma. De kosten zijn voor de opdrachtnemer.
7	Medewerkers van opdrachtnemer die bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn, beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden, goede verslaglegging en contractuele verplichtingen uit te voeren. Andere mogelijke talen zoals Oekraïens zijn een pré. Daarbij dient personeel voldoende oog te hebben voor het menselijk aspect in relatie tot de doelgroep.
8	Opdrachtnemer zet op de locatie(s) zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Er wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen. Bij wijziging in de vaste

	bezetting, bijvoorbeeld bij ontslag, dient opdrachtnemer opdrachtgever te informeren en vindt een adequate overdracht plaats.
--	---

4. Financiële eisen	
1	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Overuren worden gemaakt in overleg met en na akkoord van de opdrachtgever.
2	De door opdrachtnemer opgegeven tarieven in het Prijsinvalformulier bijlage 4 zijn all-in uurtarieven en exclusief btw, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, toeslagen, reis- en verblijfkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.
3	Het op- en afschalen van de benodigde inzet heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) tarieven. Voor eventuele afroepdiensten gelden dezelfde tarieven als door de opdrachtnemer zijn aangeboden in het ingediende prijsinvalformulier bijlage 4.
4	Opdrachtnemer dient één (1) keer per maand (achteraf) een verzamelfactuur in te dienen met een onderverdeling in dienstverlening per locatie. Alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.
5	De factuur dient als pdf-bestand digitaal verzonden te worden naar crediteuren@oude-ijsselstreek.nl De factuur voldoet aan de privacy en AVG-voorwaarden. De factuur inrichten op basis van 0, 9 en 21% BTW. De factuur voldoet aan de eisen die de fiscus aan een factuur stelt.
6	De factuur bevat minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none">• naam van opdracht• route of verplichtingnummer (wordt door opdrachtgever verstrekt)• factuurdatum• Periode waarover wordt gefactureerd• btw bedrag• btw nummer opdrachtnemer• KVK nummer opdracht nemer• bankrekening opdrachtnemer.
7	Na goedkeuring van de factuur door opdrachtgever wordt deze betaald binnen 30 dagen na de datum van ontvangst van de factuur
8	Alle prijzen en tarieven vermeld in het Prijsinvalformulier zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot en met 31-12-2026. Na afloop van dit jaar mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd en voor het eerst per 1 januari 2027. De indexering vindt plaats op grond van de in de branche gebruikelijke index. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 1 maand voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar een indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van de gemeente mag opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van het nieuwe kalenderjaar hanteren. Wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de indexatie optie, komt deze voor het betreffende jaar te vervallen en kan deze niet worden ingehaald.

5. Overleg en managementinformatie	
1	Opdrachtnemer brengt elk kwartaal een rapportage uit aan opdrachtgever. De rapportage bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none">- Controle op de leefomgeving door kamerbezoeken (hygiëne, gebruik kamers);- Signalering en bemiddeling bij spanningen tussen bewoners;- Rode draad uit gesprekken/gesprekken;- Activiteiten m.b.t. vergroten zelfredzaamheid voor volwassenen en pubers/ jong volwassen (12-25 jaar);- Activiteiten m.b.t. het vergroten van de economische zelfstandigheid in de toekomst;- Activiteiten om sociaal isolement te voorkomen;- De inzet die gedaan is op de uitstroom naar zelfstandige huisvesting;- Praktische ondersteuning over Nederlandse samenleving en cultuur;

	<ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met maatschappelijke partners; - Ontwikkelingen/trends; - Klachtenoverzicht en afhandeling; - Overall inzicht in wensen/ verwachtingen doelgroep; - Monitoring wie in Nederland wil blijven en wie op welke termijn terugkeert naar Oekraïne.
2	<p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben de eerste drie maanden maandelijks een strategisch voortgangsoverleg over de resultaten van de dienstverlening en wat het bereik hiervan is. Daarna vinden voorgangsbesprekingen één keer per kwartaal plaats, of indien op verzoek van één van beiden partijen, vaker.</p> <p>Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg ontvangt opdrachtgever de voortgangsrapportage van opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gespreksverslag en afsprakenlijst.</p>
3	<p>Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben tweewekelijks overleg over operationele- en lopende zaken. De eerste drie maanden echter is dat wekelijks overleg.</p>

6. Privacy	
1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
2	Inschrijver houdt zich bij het verwerken van (persoons)gegevens aan de AVG. Wanneer noodzakelijk, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten tussen opdrachtgever en Inschrijver.
3	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
5	De opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt.
6	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de overeenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.
7	De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de overeenkomst.
8	Indien de opdrachtnemer gehouden is om op basis van een wettelijke verplichting of een uitspraak van een rechter vertrouwelijke informatie te verstrekken, pleegt de opdrachtnemer overleg met de opdrachtgever alvorens de vertrouwelijke informatie te verstrekken.
9	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 (7) kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen.