

# Bijlage A - Programma van Eisen – Maatschappelijke begeleiding

## 1. Wettelijk kader en regelgeving

1. Opdrachtnemer biedt maatschappelijke begeleiding zoals vastgelegd in de wet Inburgering 2021. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.

## 2. Aanvang, intake en duur van maatschappelijke begeleiding

1. Opdrachtnemer ontvangt informatie over de te huisvesten statushouder uit het taakstelling-volgsysteem (TVS). De woningcorporatie neemt contact op met Opdrachtnemer zodra een woning voor de statushouder beschikbaar is.
2. Opdrachtnemer start maatschappelijke begeleiding vanaf het moment van woningaanbod in de gemeente of zoveel eerder als het aanbod van maatschappelijke begeleiding na koppeling aan de gemeente noodzakelijk wordt geacht door Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer koppelt een vaste maatschappelijk begeleider aan de statushouder voor de duur van de maatschappelijke begeleiding.
4. Maatschappelijke begeleiding duurt gemiddeld 8 maanden en kan indien nodig verlengd worden. Het is mogelijk om in overleg met Opdrachtgever de begeleidingsduur te bepalen. Verlenging van de maatschappelijke begeleiding gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

## 3. Inhoud maatschappelijke begeleiding

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van de maatschappelijke begeleiding. Maatschappelijke begeleiding bestaat uit de volgende componenten:
  - a. Praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen
  - b. Kennismaken met de woonomgeving
  - c. Voorlichting over de basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving
  - d. Trainen financiële zelfredzaamheid
  - e. Aanbieden Participatieverklaringstraject
  - f. Stimuleren van participatie en integratie

### *Praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen*

In de eerste maand na vestiging regelt de maatschappelijk begeleider tijdig en correct aanvragen en inschrijvingen; daarnaast bewaakt de begeleider de voortgang en monitort of aanvragen worden opgevolgd en gerealiseerd. Het gaat bijvoorbeeld om inschrijving bij gemeente, het aanvragen van een uitkering bij de gemeente en een zorgverzekering, het aanvragen van toeslagen zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, etc., inschrijving bij een huisarts en indien van toepassing inschrijving bij een school.

De maatschappelijk begeleider ondersteunt de statushouder t.b.v. eventueel financieel ontzorgen bij het aanleveren van de vereiste gegevens aan de medewerkers van de RSD de Liemers. Financieel ontzorgen wordt alleen aangeboden wanneer strikt noodzakelijk en in overleg met de Opdrachtgever.

### *Kennismaken met de woonomgeving*

De maatschappelijk begeleider zorgt dat de statushouder kennismakt met de lokale woonomgeving en wegwijs wordt gemaakt in de gemeente. Dit bestaat onder andere uit langs verschillende voorzieningen gaan zoals een gezondheidscentrum, bibliotheek, scholen, tandarts etc. Daarnaast geeft de maatschappelijk begeleider informatie aan de statushouder over waar zij/hij terecht kan voor hulpvragen. Dit betekent dat de maatschappelijk begeleider informatie verstrekt over en begeleidt

naar maatschappelijke organisaties zoals scholen, sociale wijkteams, bibliotheek, en zorg- en welzijnsorganisaties in de gemeente.

#### *Voorlichting over de basisvoorzieningen in de Nederlandse samenleving*

De maatschappelijke begeleider zorgt voor ondersteuning bij het regelen van voorzieningen op het gebied van wonen, zorg, inkomen, vervoer, verzekeringen, en onderwijs. De maatschappelijk begeleider functioneert als vraagbaak op deze terreinen. Daarnaast biedt opdrachtnemer nodige trainingen aan de statushouder.

#### *Trainen financiële zelfredzaamheid*

Naast het mogelijk financieel ontzorgen in de eerste periode biedt Opdrachtnemer aanbod aan rondom financiële zelfredzaamheid. Het gaat hier om het geven van een training, maar ook het zijn van een vraagbaak voor de statushouders. We sturen erop dat minimaal 80% van de deelnemers de training succesvol afrondt.

#### *Aanbieden Participatieverklaringstraject*

Inburgeringsplichtige inwoners zijn verplicht om een participatieverklaringstraject te doorlopen. Opdrachtnemer verzorgt dit traject voor de doelgroep. Hierbij is aandacht voor de plaatselijke context. Opdrachtnemer regelt de gehele organisatie en stemt de inhoud af met de gemeenten.

#### *Stimuleren van participatie en integratie*

Onder het stimuleren van participatie en integratie verstaan wij het gericht bevorderen van de maatschappelijke oriëntatie en actieve deelname van statushouders aan de samenleving, door hen te informeren over en toe te leiden (verwijzen) naar bestaande voorzieningen en initiatieven in het voorliggend veld. De uitvoering richt zich op het leggen van verbindingen met relevante netwerken, niet op het zelf organiseren of uitvoeren van activiteiten. De beschikbare inzet wordt primair gericht op programmatische ondersteuning van duurzame zelfredzaamheid, waaronder financiële stabiliteit en basisparticipatie. Samenwerking met partners in het welzijnswerk en het bredere voorliggend veld is daarbij essentieel om de doorlopende lijn van ondersteuning en participatiekansen te waarborgen.

2. Maatschappelijke begeleiding is gericht op de individuele statushouder. Het is echter nadrukkelijk toegestaan om (onderdelen van) maatschappelijke begeleiding collectief aan te bieden, bijv. voorlichting over de voorzieningen in een specifieke wijk. Het stimuleren van deelnemen aan trainingen ligt bij Opdrachtnemer. Er wordt per individuele statushouder gefactureerd, niet per groep.
3. Opdrachtnemer maakt gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) of een vergelijkbare methode om de ontwikkeling van de statushouder te volgen. Deze wordt in de 1e, 4e en 8e maand ingevuld. De ingevulde ZRM wordt gedeeld met de consultant inburgering en, indien sprake is van bijzonderheden, actief met hen besproken.
4. De maatschappelijk begeleider is alert op psychische klachten of problemen bij de statushouder die wellicht professionele hulp behoeven. In die situatie overlegt de maatschappelijk begeleider met de inburgeringsconsultant van de gemeente over doorverwijzing en begeleiding naar passende (professionele) hulp. Doorverwijzing gebeurt, na instemming van de statushouder, door middel van een warme overdracht. Dit is een driegesprek tussen de statushouder, de maatschappelijk begeleider en de betrokken professional.
5. De maatschappelijk begeleider levert input, indien mogelijk en wenselijk, aan de inburgeringsconsultant van de gemeente ten behoeve van het PIP. Het betreft informatie over participatie en zelfredzaamheid.
6. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat afspraken met de statushouder zoveel mogelijk buiten zijn lestijden van inburgering gepland worden.

### 3A. Hervestigers (LET OP! Geldt alleen voor Gemeente Zevenaar)

1. In de gemeente Zevenaar worden hervestigers gehuisvest en begeleidt. Opdrachtnemer is hierin verantwoordelijk voor het 'campingklaar' inrichten van de woning. Met campingklaar wordt bedoeld een basale inrichting om de eerste dagen te overbruggen. Naast de bestaande maatschappelijke begeleiding worden de hervestigers intensiever begeleidt. Opdrachtnemer is ook aanspreekpunt voor het Centraal Orgaan Asielopvang (COA) als het gaat om de zachte landing en begeleiding van de hervestiger in de gemeente.

### 4. Communicatie

1. Indien en zodra de Opdrachtnemer veelvoorkomende vraagstukken van statushouders signaleert dan koppelt deze dat terug aan de gemeente zodat gemeente en haar partners daar collectief aandacht aan kunnen besteden. Bijvoorbeeld als maatschappelijk begeleiders meerdere signalen ontvangen over moeite met contact leggen met burens.
2. De maatschappelijk begeleider houdt gedurende de maatschappelijke begeleiding nauw contact met de consulent inburgering van de gemeente over de situatie van de statushouder. Concreet betekent dit dat de maatschappelijk begeleider contact heeft met de inburgeringsconsulent wanneer hij/zij dit nodig vindt en aanwezig is bij gesprekken (met of zonder) de statushouders als dit nodig is in de ogen van de inburgeringsconsulent.
3. De maatschappelijk begeleider houdt gedurende de maatschappelijke begeleiding nauw contact met de consulent inburgering van de gemeente en de medewerker van de RSD de Liemers over de financiële situatie van de statushouder. Daarnaast is er afstemming met andere relevante disciplines, zoals zorg- en onderwijsprofessionals. De consulent inburgering fungeert daarbij als het centrale aanspreekpunt voor de begeleiding en coördinatie.
4. Opdrachtnemer is deelnemer aan het casusoverleg inburgering van de betreffende gemeente.
5. Opdrachtnemer neemt actief deel aan (kwartaal)overleggen per gemeente rondom huisvesting en begeleiding van statushouders.

### 5. Locatie en bereikbaarheid

1. De maatschappelijke begeleiding wordt uitgevoerd in de gemeente waar de statushouder woonachtig is. Hiermee wordt de samenwerking met gebiedsteams en andere maatschappelijke partners geborgd.  
  
De Opdrachtnemer dient hiervoor te beschikken over een fysieke locatie in de gemeente Zevenaar én een fysieke locatie in de gemeente Duiven of Westervoort (voor de gezamenlijke uitvoering in deze twee gemeenten).
2. Maatschappelijke begeleiding vindt wisselend plaats op kantoor van Opdrachtnemer en in de thuissituatie van de statushouder. In de 1<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> en 8<sup>e</sup> maand bepaald de maatschappelijk begeleider of de situatie en behoefte van de statushouder aanleiding geeft voor de afwisseling van maatschappelijker begeleiding op kantoor van Opdrachtnemer en in de thuissituatie van de statushouder. Indien dit niet het geval is, vindt maatschappelijke begeleiding plaats op kantoor.
3. De locatie waar de maatschappelijke begeleiding plaatsvindt is goed bereikbaar (lopend, met de fiets en OV) en toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Voor statushouders uit de gemeente Zevenaar geldt dat deze begeleiding plaatsvindt op een locatie in Zevenaar die aan deze voorwaarden voldoet. Voor statushouders uit de gemeenten Duiven en Westervoort geldt dit voor de locatie in één van deze twee gemeenten die aan deze voorwaarden voldoet.
4. Opdrachtnemer biedt per gemeente (Zevenaar en Duiven/Westervoort) op elke werkdag tenminste 4 uur telefonische bereikbaarheid aan voor vragen en ondersteuning van de statushouder.

5. Opdrachtnemer biedt per gemeente (Zevenaar en Duiven/Westervoort) tenminste 16 uur per week een fysiek spreekuur aan voor de statushouders. Zowel inloop als op afspraak, waarbij minimaal 1 keer per week (ten minste 4 uur) uit een inloopsprekkuur bestaat. Deze gesprekken vinden verspreid plaats over zowel ochtenden als middagen zodat toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen wordt gewaarborgd.
6. Opdrachtnemer biedt per gemeente (Zevenaar en Duiven/Westervoort) tenminste één keer per week een fysiek spreekuur aan (op afspraak) voor juridische ondersteuning.

## 6. Personeel

1. Opdrachtnemer heeft voor de begeleiding van de maatschappelijk begeleiders ten minste één ervaren, professionele en ter zake deskundige teamleider in dienst voor minimaal 32 uur. Bij afwezigheid van de teamleider (ziekte of vakantie) draagt de Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en adequate vervanging. Deze vervanger treedt op als waarnemend teamleider en fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever gedurende de afwezigheid.  
Deze teamleider:
  - is het eerste aanspreekpunt voor de gemeente en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de maatschappelijke begeleiding, de uitvoering van de huisvestingstaakstelling, het Participatie Verklaringstraject (PVT) en de training financieel zelfredzaamheid.
  - heeft minimaal 3 jaar aantoonbare leidinggevende ervaring.
  - heeft kennis en ervaring met statushouders.
2. Opdrachtnemer heeft ten minste twee beroepskrachten als maatschappelijke begeleider voor minimaal 32 uur.  
Deze beroepskracht:
  - heeft kennis van de lokale basisvoorzieningen en is in staat de statushouder in praktische zaken te begeleiden.
  - heeft kennis en ervaring met statushouders.
  - heeft kennis van de wetgeving, in het bijzonder de Wet inburgering 2013 & 2021 en is op de hoogte van wat er in de beginsituatie geregeld moet worden voor de statushouder. Zij/hij heeft hiervoor een passende training gevolgd.
  - heeft een activerende rol naar statushouder om statushouder aan te zetten tot handelen i.p.v. uitvoeren voor statushouder om zo de zelfredzaamheid te bevorderen
3. Opdrachtnemer kan maatschappelijke begeleiding aanvullen met ondersteuning door vrijwilligers, stagiaires, buddy's en/of ervaringsdeskundigen. Deze personen dragen bij aan het versterken van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de statushouders.  
Deze vrijwilligers, stagiaires, buddy's en/of ervaringsdeskundigen:
  - kunnen worden ingezet voor praktische zaken waar geen financiële gevolgen aan zitten. Denk hierbij aan bv. uitleggen wat er aan voorzieningen is, waar zit de huisarts, de tandarts e.d., helpen bij verhuizen of inrichten woning of het zijn van een taalmaatje.
  - zijn cultuursensitief en hebben feeling met de doelgroep statushouders.
  - vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en opereren niet zelfstandig.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de maatschappelijke begeleider waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie met de statushouder via een tolkenvoorziening.
5. Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers, die direct contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij gevraagde dienstverlening, niet ouder dan drie (3) jaar.  
Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënten hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers. De VOG is drie

(3) jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke drie (3) jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (opdrachtnemer). Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.

Het volgende screeningsprofiel dient te worden aangevraagd:

- Voor alle medewerkers met direct cliëntcontact geldt screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier".

Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij eerste contractering met de Gemeente. De VOG dient elke drie (3) jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.

6. Opdrachtnemer werkt met vaste maatschappelijk begeleiders die minimaal een jaar beschikbaar zijn. Dit met als doel continuïteit voor de statushouders in hun begeleiding.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de maatschappelijk begeleiders en vrijwilligers, stagiaires, buddy's en/of ervaringsdeskundigen in staat worden gesteld om hun relevante kennis en vaardigheden op peil te houden. Hierbij zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de maatschappelijke begeleiders op de hoogte blijven van relevante landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen in het inburgerings-, huisvestings-, en sociale domein.
8. Opdrachtnemer zorgt voor een juridisch geschoolde specialist voor de juridische ondersteuning. Het gaat hier om juridische vraagstukken op het gebied van verblijfsstatus en ondersteunen bij aanvragen bij gezinshereniging.

#### 7. Afronding

1. Opdrachtnemer mag de maatschappelijke begeleiding aan de statushouder niet zelfstandig beëindigen voor de afgesproken termijn. Te allen tijde dient overleg plaats te vinden met de inburgeringsconsulent van de gemeente. In principe wordt maatschappelijke begeleiding niet beëindigd voordat deze is afgerond.
2. Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige en warme overdracht aan de welzijnsorganisatie of organisaties binnen het sociaal domein wanneer er gedurende de maatschappelijke begeleiding een hulpvraag is. De warme overdracht is een driegesprek tussen maatschappelijk begeleider, statushouder en de professional die de hulpvraag gaat behandelen. Indien noodzakelijk is ook de inburgeringsconsulent van de cliënt aanwezig bij dit gesprek.
3. Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige en warme overdracht aan de inburgeringsconsulent van de gemeente wanneer de maatschappelijke begeleiding afgerond wordt. Indien van toepassing in een driegesprek met een zorg- of welzijnsorganisatie wanneer inzet daarvan vereist is. Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het organiseren van een driegesprek. Dit gesprek wordt uiterlijk 2 weken voor afronding van de maatschappelijke begeleiding gevoerd.
4. Voor afronding van de maatschappelijke begeleiding bespreekt de maatschappelijk begeleider samen met de statushouder de zelfredzaamheid en/of bijzonderheden vanuit de maatschappelijke begeleiding.

#### 8. Managementinformatie

1. Opdrachtnemer levert, per individuele gemeente in het vierde kwartaaloverleg jaardoelen voor de informatie benoemd bij 8.2 voor het opvolgende jaar aan bij Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen dit vast tijdens het vierde kwartaaloverleg, waarbij Opdrachtgever akkoord geeft.
2. Opdrachtnemer levert per kwartaal, per individuele gemeente een managementkwartaalrapportage. In de kwartaalrapportage staat vermeld wat de jaardoelen zijn per onderwerp, wat per maand de realisatie is en welke trends en ontwikkelingen hierin zijn. Het rapport laat de ontwikkeling door het hele jaar door zien en trekt ook een vergelijking met het voorgaande jaar (indien van toepassing). De volgende informatie wordt verstrekt in de kwartaalrapportage:

- Aantal gehuisveste statushouders per maand en een toelichting op afwijkingen en toekomstige ontwikkelingen om te komen tot realisatie.
- Aantal gestarte trajecten maatschappelijke begeleiding per maand en een toelichting op afwijkingen en toekomstige ontwikkelingen om te komen tot realisatie.
- Aantal afgeronde en beëindigde trajecten maatschappelijke begeleiding per maand en een toelichting over afwijkingen.
- Aantal trainingen financiële zelfredzaamheid, inclusief deelnemers- en afwezigheid/aanwezigheidsmeldingen. Ook wordt weergegeven welk percentage van de deelnemers de training succesvol heeft afgerond en hoe dit wordt getoetst.
- Aantal PVT-trainingen, inclusief deelnemers- en afwezigheid/aanwezigheidsmeldingen. Ook wordt weergegeven welk percentage van de deelnemers de training succesvol heeft afgerond.
- Aantal verlengingen van trajecten maatschappelijke begeleiding per maand en de reden hiervan.
- Gemiddelde scores op de zelfredzaamheidsmatrix en wat er wordt gedaan om lage scores op te hogen. Hierin wordt onderscheid gemaakt in de verschillende meetpunten van de matrix (1<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> en 8<sup>e</sup> maand). Ook wordt hier aangegeven of er bijzonderheden of trends hierin te zien zijn.
- Knelpunten in de uitvoering van de maatschappelijke begeleiding.
- Trends en ontwikkelingen en hoe hiermee wordt omgegaan.

De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van het kwartaal digitaal per individuele gemeente te worden verstrekt in een Excel-format of ander gelijkwaardig format. Indien de gemeente, naast de bovengenoemde gegevens in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door inschrijver beschikbaar gesteld. De rapportage wordt besproken tijdens de ingeplande kwartaalgesprekken met de gemeente. Het doel van dit gesprek is om te bespreken wat Opdrachtnemer en Opdrachtgever (individuele gemeente) moet doen om de knelpunten op te lossen en te verkennen welke aanvullende kansen er liggen.

3. Per kwartaal organiseert Opdrachtgever (individuele gemeente) in de eerste maand een kwartaalgesprek. In dit gesprek wordt de kwartaalrapportage besproken en worden knelpunten en ontwikkelingen besproken.
4. Jaarlijks levert de Opdrachtnemer een jaarverslag op per gemeente waarin het totaalbeeld van de onder 1 genoemde punten wordt weergegeven met daarbij toelichtingen per onderdeel. Deze wordt besproken in het kwartaalgesprek van het tweede kwartaal. Ook levert Opdrachtnemer hierin een plan aan hoe om te gaan met de knelpunten en de te verwachten ontwikkelingen in het komende jaar.
5. Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek of andersoortige evaluatie van de maatschappelijke begeleiding onder statushouders uit. Hierbij verwachten we een respons van minimaal 40% van de deelnemers aan de maatschappelijke begeleiding. Opdrachtnemer deelt de uitkomsten van een dergelijke evaluatie met Opdrachtgever, vergezeld van een notitie over (eventuele) aanpassing(en) van de maatschappelijke begeleiding naar aanleiding van de verzamelde feedback. Dit onderzoek wordt besproken in het kwartaalgesprek in het tweede kwartaal.

## 9. Implementatie

1. Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief voor het samenstellen van een handboek ten behoeve van de operationele uitvoering van de gemeente en aanbieder. In het handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een 'levend' document en kan gedurende de gebruiksperiode aangepast worden. Het up to date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en de gemeente.