

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer waarborgt dat, ongeacht fluctuaties in het aantal statushouders, alle trajecten doorgang vinden binnen de afgesproken termijnen en met behoud van de overeengekomen kwaliteit.
2.	De Opdrachtnemer handelt te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming (AVG).
3.	Opdrachtnemer is op de hoogte van relevante wet- en regelgeving op landelijk, regionaal en gemeentelijk niveau.
4.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Wet Inburgering 2021.
5.	Eventuele wijzigingen in relevante wet- en/of regelgeving zijn automatisch van toepassing op de af te sluiten raamovereenkomst. De opdrachtnemer is verplicht dergelijke wijzigingen tijdig en zonder bijkomende kosten te implementeren, met ingang van de datum waarop deze van kracht worden.
6.	Alle werkzaamheden van de opdrachtnemer onder de raamovereenkomst worden uitgevoerd op afroep en naar behoefte van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.
7.	De opdrachtnemer zet actief in op inclusieve dienstverlening en beschikt over de benodigde expertise om adequaat om te gaan met alle vormen van diversiteit (waaronder culturele, religieuze en seksuele diversiteit) en de mogelijke spanningen die dit binnen de doelgroep kan opleveren.
8.	De opdrachtnemer weigert geen deelnemers, tenzij sprake is van zwaarwegende redenen, zoals ernstige misdragingen. Een dergelijke weigering vindt altijd plaats in overleg en afstemming met de opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer werkt samen met relevante, veelal lokale, (maatschappelijke) organisaties en/of verenigingen.
10.	De opdrachtnemer levert de overeengekomen dienstverlening gedurende 52 weken per jaar. Afwijkingen hiervan zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de werkdruk van begeleiders in balans is, zodat zij iedere statushouder voldoende tijd en aandacht kunnen geven.
12.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers en vrijwilligers zich blijven ontwikkelen en voortdurend op de hoogte zijn van relevante actualiteiten binnen de doelgroep.
13.	Medewerkers en vrijwilligers die in aanraking komen met de doelgroep zoals beschreven in de offerteaanvraag, dienen te beschikken over een geldig VOG. De VOG dient elke 5 jaar opnieuw aangevraagd te worden.
14.	Indien een statushouder wordt doorverwezen naar een sociale partner, zoals een welzijnsorganisatie, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verzorgen van een warme overdracht. Dit houdt in dat de opdrachtnemer actief contact legt met de betreffende organisatie, relevante informatie (met inachtneming van privacywetgeving) overdraagt en waar nodig de statushouder begeleidt bij het eerste contact. Daarnaast dient de opdrachtnemer de opdrachtgever binnen vijf werkdagen schriftelijk te informeren over de gerealiseerde overdracht.
15.	Na afloop van de contractduur is opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan een 'warme overdracht'. Dit houdt in dat de opdrachtnemer actief contact legt met de

	betreffende organisatie, relevante informatie (met inachtneming van privacywetgeving) overdraagt en waar nodig de statushouder begeleidt bij het eerste contact.
--	--

Nr.	Communicatie
16.	Communicatie tussen opdrachtnemer en statushouder wordt altijd in begrijpelijke taal gedaan (niveau A2).
17.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan waar de statushouder minimaal elke werkdag tussen 8.30 en 17.00 bij terecht kan voor vragen. Tijdens afwezigheid van de contactpersoon is opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging en brengt de statushouder hiervan op de hoogte.
18.	De begeleider is goed bereikbaar op een manier die aansluit op de behoefte van de statushouders. Voorbeelden zijn: WhatsApp, telefoon of mail, aanwezigheid op een locatie in de buurt.
19.	De inzet van tolken valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De eventuele kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer wijst één of twee contactpersonen aan voor de uitvoering van de opdracht, met wie opdrachtgever contact kan opnemen over de voortgang en uitvoering.
21.	De contactpersoon bij opdrachtnemer is minimaal van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 bereikbaar. In ieder geval per telefoon of email.
22.	De organisatie voert minimaal 4 keer per jaar een inhoudelijk overleg met de contactpersoon van de gemeente voor het bespreken van inhoudelijke zaken en kwaliteitsverbetering.
23.	Opdrachtnemer levert voorafgaande aan het inhoudelijk overleg een managementrapportage aan met daarin onder andere: - Het aantal trajecten en de voortgang hiervan - Knelpunten in trajecten - Trends en ontwikkelingen Per inhoudelijk overleg kan opdrachtgever verzoeken om andere, niet in bovenstaande lijst onderwerpen.
24.	Alle communicatie tijdens het aanbestedingsproces en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.
25.	Indien opdrachtnemer signaleert dat trajecten stagneren en/of zorgwekkende bijzonderheden worden gesignaleerd, ongeacht de oorzaak, stelt hij opdrachtgever hiervan uiterlijk binnen 14 werkdagen schriftelijk op de hoogte.

Nr.	Klachten
26.	De opdrachtnemer beschikt over een actuele en aantoonbare klachtenprocedure, die is geïntegreerd in haar bedrijfsvoering. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: • De indiener van de klacht een ontvangstbevestiging ontvangt; • Een klacht moet binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum zijn afgehandeld (indiener van de klacht is op de hoogte gebracht van de wijze van afhandelen); • Een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is; • Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;

	• Indien de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de regievoerder van de gemeente.
--	--

Nr.	Locatie
27.	Opdrachtnemer is zowel organisatorisch als financieel verantwoordelijk voor passende locaties in het kader van maatschappelijke begeleiding indien nodig.
28.	Activiteiten in het kader van de opdracht worden zo veel mogelijk in de nabije woonomgeving (binnen een straal van 10km) van de inburgeraar georganiseerd.
29.	De locaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer en de fiets.
30.	De locaties zijn goed toegankelijk voor mensen met een beperking, bijvoorbeeld rolstoelgebruikers.

Nr.	Uitvoering maatschappelijke begeleiding statushouders
31.	Aan elke statushouder wordt door opdrachtnemer een vaste contactpersoon gekoppeld.
32.	De dienstverlening start op het moment dat de statushouder huisvesting krijgt binnen de gemeente en de opdrachtgever een nadere opdracht verstrekt aan opdrachtnemer. Bij ontvangst van de nadere opdracht bevestigt de opdrachtnemer de ontvangst hiervan.
33.	Opdrachtnemer organiseert een intakegesprek met de statushouder nadat de huisvesting heeft plaatsgevonden. Dit dient uiterlijk binnen 2 weken.
34.	Een traject duurt maximaal 18 maanden.
35.	Indien er trajecten zijn waarbij het wenselijk is om een traject na 18 maanden te verlengen, dient opdrachtnemer dit ter akkoord voor te leggen aan de regievoerder van de gemeente.
36.	Opdrachtnemer dient de statushouders ondersteuning te bieden bij het tekenen van de huurovereenkomst en het inrichten van de woning en hebben kennisgemaakt in de buurt.
37.	Opdrachtnemer dient statushouders te ondersteunen bij de uitkeringsaanvraag en de aanvraag van alle passende minimavoorzieningen en toeslagen waar ze recht op hebben.
38.	Opdrachtnemer dient te zorgen dat alle statushouders in staat zijn om hun financiën zelf te beheren. Bijvoorbeeld doormiddel van het aanbieden van trainingen en uitleg over het financiële stelsel. Denk hierbij aan toeslagen, vaste lasten, sparen, aanvragen van een bankpas, regelen automatische incasso's etc.
39.	Bij afloop van begeleidingstraject wordt samen met statushouder besproken waar deze terecht kan voor hulpvragen in de toekomst en wordt warme overdracht verzorgd naar andere organisaties.
40.	Opdrachtnemer is verplicht de lopende trajecten (bij de huidige contractpartner) over te nemen. Deze trajecten worden niet voor de volledige trajectprijs gefactureerd maar worden naar rato berekend. Conform de volgende formule: 18 maanden minus het aantal maanden dat reeds is ingezet * (inschrijfprijs : 18).
41.	Aan het einde van de overeenkomst worden niet afgeronde trajecten niet voor de volledige trajectprijs gefactureerd maar worden naar rato berekend. Conform de volgende formule: 18 maanden minus het aantal maanden dat nog niet is ingezet * (inschrijfprijs : 18).

42.	Aan het einde van de overeenkomst of na afloop daarvan is opdrachtnemer verplicht de noodzakelijke informatie m.b.t. lopende trajecten op verzoek van opdrachtgever te delen.
-----	---

Nr.	Uitvoering PVT
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig laten ondertekenen van de participatieverklaring door inburgeringsplichtige statushouders, gezinsmigranten en overige migranten, en wel binnen drie jaar na vaststelling van het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP).
44.	Het PVT wordt aangeboden op locaties en momenten die goed bereikbaar zijn en passen bij de behoefte van statushouders. Hierbij wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met andere verplichtingen zoals inburgeringslessen en werk.
45.	Het programma wordt zoveel mogelijk groepsgewijs in eigen taal van de inburgeringsplichtige aangeboden.
46.	De opdrachtnemer zorgt voor lesmateriaal om de opdracht uit te voeren.
47.	Inburgeringsplichtigen hebben 100% aanwezigheidsplicht bij de workshops. Wanneer deze verplichte aanwezigheid niet wordt gehaald, biedt de opdrachtnemer een herhaalmogelijkheid alvorens de participatieverklaring wordt getekend. Hiervoor mag opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.
48.	De huidige contractant zal in beginsel de lopende trajecten afronden. Indien de Opdrachtnemer per 1 januari 2026 lopende trajecten dient over te nemen, zal dit na gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden afgestemd
49.	Het participatieverklaringstraject moet voldoen aan de wettelijke eisen die hiernaar gesteld worden.
50.	Het participatieverklaringstraject moet tenminste een activiteit en/of excursie bevatten.

Nr.	Facturatie
51.	Opdrachtnemer dient digitaal te factureren naar facturen@hethogeland.nl . Elke factuur dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten: a. boekingsnummer: xxx; b. kenmerk van de Overeenkomst (verplichtingenummer), wordt na ondertekening contract medegedeeld; c. naam afdeling; d. kenmerk en datum van de factuur; e. omschrijving van de verrichte dienst; f. overeengekomen prijzen, gespecificeerd in brutoprijzen; g. btw-tarief, btw-nummer en bedrag; h. totaalbedrag factuur; Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
52.	Opdrachtnemer kan één keer per kwartaal een factuur uitbrengen conform de uitgangspunten zoals hierboven vermeld. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW.
53.	De offerteprijs moet een integrale kostprijs zijn. Dit houdt in dat ook de kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen hierin zijn meegenomen. De gemeente wil achteraf niet geconfronteerd worden met extra kosten.

54.	Facturatie vindt plaats op basis van het aantal trajecten die in het kwartaal voorafgaand aan facturatie zijn afgerond.
55.	Facturatie van het participatieverklaringstraject vindt plaats op basis van het aantal afgeronde trajecten en ondertekende verklaringen in het kwartaal voorafgaand aan facturatie.

Nr.	Social Return
56.	De gemeente heeft als ambitie om bij alle inkopen/aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- Social Return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken.
57.	Ondanks dat deze overeenkomst als arbeidsintensief wordt beschouwd, kiest de aanbestedende dienst vanwege het bijzondere of specialistische karakter van de overeenkomst voor een inspanningsverplichting.
58.	De opdrachtnemer hanteert voor de inspanningsverplichting een doelstelling van 2%.
59.	De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
60.	Boeteclausule: Indien het percentage van de aanneemsom wat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.
61.	De opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing.
62.	De opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor.
63.	Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl
64.	In bijlage 9 Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.