



Bijlage 1 Concept Programma van Eisen

1. Inleiding

In dit Concept Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd.

In de offerteaanvraag die volgt, zal de definitieve versie gedeeld worden.



2. Eisen

Algemene eisen

1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur .
2.	Opdrachtnemer factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl .
3.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken: - projectnummer - verplichtingnummer (VPL) - de datum van geleverde dienstverlening - het btw-bedrag - btw-nummer van Opdrachtnemer - KvK-nummer van Opdrachtnemer - Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.
4.	Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren
5.	Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
6.	Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht aan de Raamovereenkomst die wordt meegestuurd. De dienstverlening zal geschieden conform deze Raamovereenkomst.

AVG en Privacyregelgeving

7.	Inschrijver volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Raamovereenkomst van toepassing. Inschrijver implementeert in overleg met de Gemeente eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
8.	Inschrijver zorgt (gedurende looptijd van de opdracht) voor een adequate informatiebeveiliging op alle niveaus (fysiek, organisatorisch, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, Access control, IP-accesslist, etc.)
9.	Inschrijver voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
10.	Inschrijver verleent medewerking indien er een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd dient te worden.

Contractuele afspraken

11.	In de aanvullende regelgeving van de Wet inburgering worden de bepalingen vastgelegd rondom de verwerking van persoonsgegevens, uitwisseling van gegevens en bewaartermijnen van gegevens voor de betrokken partijen, waaronder ook Inschrijver. Van Inschrijver wordt geëist dat deze zich houdt aan deze vastgelegde regelgeving.
12.	De implementatieperiode start na contractondertekening (naar verwachting medio december 2025). In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt tussen Inschrijver en Gemeente.
13.	Het aantal Inburgeringsplichtigen kan sterk fluctueren. Inschrijver is in staat deze fluctuaties op te vangen op een wijze die niet afdoet aan de kwaliteit van het aanbod en voorkomt dat de begeleiding van de Inburgeringsplichtigen stagneert.
14.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Inschrijver te allen tijde mee met de Gemeente om een overdracht te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Dit kan bijvoorbeeld middels een voortgangsrapportage. De dienstverlening van alle overeenkomsten wordt afgemaakt, tenzij anders overeengekomen. Het tijdig, vóór het einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door de Gemeente of nieuwe aanbieder gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.



--	--

Aanvang, intake en duur van maatschappelijke begeleiding

15.	Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van en in overleg met de Gemeente een keer per kwartaal de volgende managementrapportages: • Aantallen MB en juridische begeleiding (instroom, uitstroom/afgerond) • Gefactureerde bedragen afgelopen kwartaal en cumulatief op contract • Klachten en klachtafhandeling; • Verzuimmeldingen en verzuimafhandeling; • Uiteenzetting over MB in het afgelopen kwartaal; knelpunten, bijzonderheden, samenwerking, inloopsprekuren etc. • Uiteenzetting juridische begeleiding; hoe komt traject tot stand, gemiddelde duur traject, verloop traject In overleg met Inschrijver kunnen er onderwerpen worden toegevoegd aan de managementrapportage.
16.	Inschrijver ontvangt informatie over de te huisvesten statushouder van de Gemeente, zodra bekend is wanneer de statushouder in de gemeente komt wonen. Inschrijver biedt statushouders direct MB na aanmelding door Gemeente.
17.	De Maatschappelijk Begeleider is aanwezig tijdens de sleuteloverdracht.

Inhoud maatschappelijke begeleiding

18.	Inschrijver koppelt een vaste Maatschappelijk Begeleider aan de statushouder. De Inschrijver heeft aandacht voor een goede koppeling tussen begeleider en statushouder.
19.	Inschrijver draagt zorg voor de invulling van MB conform aanbesteding. Het is echter toegestaan om onderdelen van de maatschappelijke begeleiding collectief aan te bieden, bijv. voorlichting over de voorzieningen in een specifieke wijk.
20.	MB is gericht op de individuele statushouder. Waar mogelijk hebben alle inburgeraars binnen een gezin dezelfde begeleider. De statushouder heeft een vaste Maatschappelijk Begeleider gedurende de begeleidingsduur. Indien door omstandigheden de Maatschappelijk Begeleider uitvalt, waarborgt de inschrijver de continuïteit van de dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Inschrijver informeert de statushouder tijdig en draagt zorg voor een warme overdracht. Dit betreft een driegesprek waarbij de statushouder, de voormalige begeleider en de nieuwe begeleider aanwezig zijn.
21.	De Maatschappelijk Begeleider ondersteunt de statushouder bij het regelen van voorzieningen op het gebied van wonen, zorg, inkomen, vervoer, verzekeringen en onderwijs voor de kinderen, zie opdrachtomschrijving. De maatschappelijk begeleider functioneert als de vraagbaak op deze terreinen.
22.	Begeleider werkt outreachend namens statushouders die belemmeringen ervaren om zelfstandig contact te leggen en vragen te stellen.
23.	Tussentijdse signalen die van invloed kunnen zijn op het inburgeringstraject moet de Maatschappelijk Begeleider/docent melden bij de consulent inburgering.
24.	De Maatschappelijk Begeleider gaat per traject minimaal 3 keer op huisbezoek bij statushouder. Het huisbezoek vindt plaats om een beeld te krijgen van de thuissituatie van de statushouders. Waar nodig kan de begeleiding hierop aangepast worden. Ook wordt de statushouder door de Maatschappelijk Begeleider ondersteund bij het kennismaken met de naaste burens.
25.	De Maatschappelijk Begeleider zorgt dat de statushouder kennis maakt met de lokale woonomgeving. Dat hij/zij wegwijs wordt gemaakt in de gemeente en weet waar hij/zij terecht kan voor hulpvragen. Door kennis op te doen van de Westlandse samenleving kan de statushouder bepalen hoe hij/zij wil deelnemen aan die samenleving. Dit betekent dat de Maatschappelijk Begeleider in ieder geval aandacht besteedt aan kennismaking met maatschappelijke organisaties, zoals scholen, verenigingen en contactpunten van de lokale welzijnsorganisaties.
26.	Wanneer de statushouder tijdens de eerste 6 maanden na vestiging financieel ontzorgd wordt dan ondersteunt de Maatschappelijk Begeleider bij het aanleveren van de vereiste gegevens aan de Gemeente.
27.	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 consulent inburgering over doorverwijzing en begeleiding naar passende (professionele) hulp. Voor zover nodig en mogelijk kan de Maatschappelijk Begeleider met instemming van statushouder informatie delen met de betreffende professional.
28.	De Maatschappelijk Begeleider heeft een signalerende functie; de Maatschappelijk Begeleider is geen hulpverlener en verleent zelf geen zorg.
29.	De Maatschappelijk Begeleider stemt gedurende de maatschappelijke begeleiding af met de consulent inburgering over de situatie van de statushouder. Tussentijdse signalen die van invloed kunnen zijn op de voortgang van het inburgeringstraject en de zelfredzaamheid van statushouder, meldt de Maatschappelijk Begeleider. Hierover worden werkafspraken gemaakt.
30.	De Inschrijver heeft een rol in het voorkomen van het niet nakomen van afspraken door de statushouder. Indien de statushouder verzuimt om afspraken na te komen, wordt dit zo snel mogelijk gecommuniceerd aan de consulent inburgering. Hierover worden werkafspraken gemaakt.
31.	In het geval van zwangerschap of een tijdelijke fysieke beperking van de statushouder wordt door Inschrijver samen met de Gemeente besproken wat er mogelijk is in het aanbieden van digitale of andersoortige dienstverlening. Hierbij is altijd sprake van maatwerk.
32.	Voor de communicatie van Inschrijver aan statushouders geldt: • Inschrijver is op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar voor de statushouder, ten minste per telefoon, Whatsapp en e-mail; • Inschrijver verstrekt informatie aan de statushouder via website en/of andere kanalen in een voor hem/haar begrijpelijke taal.

Juridische begeleiding

33.	Lichte juridische ondersteuning maakt onderdeel uit van het aanbod MB, zie opdrachtomschrijving voor de toelichting.
-----	--