

Bijlage A – Programma van Eisen

1. Algemeen - inschrijvende partij	
1.1	Opdrachtnemer is per 01.12.2025 in staat de gevraagde integrale begeleiding in zijn geheel uit te voeren.
1.2	De inschrijvende partij heeft ervaring en kennis op het gebied van begeleiding naar zorg en werk of het sociale domein.
1.3	Inschrijvende partij heeft ervaring met het inzetten en begeleiden van vrijwilligers voor diverse activiteiten.
1.4	Opdrachtnemer zorgt dat privacygevoelige informatie veilig opgeborgen is conform AVG
1.5	Opdrachtnemer is beschikbaar in de maand november voor voorbereidingen. Daarnaast een dag in september voor kennismaking met de bewoners op hun oude locatie(s). De datum en tijden worden hiervoor afgestemd in overleg.

2. Gevraagd profiel personeel	
2.1	De opdracht wordt uitgevoerd door een vast team; structurele personeelswisselingen worden minimaal 4 weken van tevoren gecommuniceerd met de Opdrachtgever.
2.2	Het door de Opdrachtnemer in te zetten team van medewerkers bestaat ten minste uit de volgende betaalde krachten: de locatiemanager, en een plaatsvervanger in geval van afwezigheid. De locatiemanager geeft leiding aan het team en is eerste aanspreekpunt voor de gemeente en is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de locatie. De locatiemanager is tijdens zijn/haar dienst aanwezig op de opvanglocatie. Dit geldt ook voor de andere sociaal werkers.
2.3	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 hier geen hinder van ondervindt.
2.4	Tijden en aanwezigheid van het team wordt besproken en afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het team zal afwisselend doordeweeks, in avonden en in het weekend aanwezig zijn.
2.5	Het door de Opdrachtnemer in te zetten team voldoet aan de volgende voorwaarden, aan te tonen door middel van cv waarbij onderstaande ervaringen worden benoemd: 1. Kennis van interculturele communicatie; 2. Ervaring met het begeleiden van vluchtelingen of migranten 3. In het team wordt minimaal één betaalde medewerker ingezet die Russisch of Oekraïens spreekt. 4. Medewerkers spreken Engels of Nederlands. 5. Medewerkers en vrijwilligers zijn in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG).

3. Rapportages en communicatie met gemeente	
3.1	Opdrachtnemer is buiten kantooruren en in weekend telefonisch bereikbaar voor beveiliging in het geval van spoedeisende calamiteiten. De beveiliging krijgt hiervoor maandelijks een lijst met beschikbaarheid van het team.
3.2	Opdrachtnemer brengt elk kwartaal middels een rapportage verslag uit aan Opdrachtgever
3.3	De rapportage bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: – Samenwerking met de maatschappelijke partners; beschrijving activiteiten; – Incidenten/klachtenoverzicht en afhandeling; – Ontwikkelingen m.b.t. terugkeer, nieuwe bewoners, vertrek, gezinshereniging, opleiding, werk – Gecompliceerde casuïstiek en of hulpvragen die lastig te beantwoorden zijn. – Vragen of feedback over verbeteringen in het dagelijks leven van de bewoners, zoals problemen met het gebouw, schoonmaak, afvalbeheer of andere relevante zaken.
3.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tenminste éénmaal per kwartaal een strategisch voortgangsoverleg, gebaseerd op de punten genoemd in de rapportage.
3.5	Opdrachtnemer heeft een procedure in geval van klachten tegen medewerkers die werkzaam zijn en voor klachten over de locatie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over deze klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld.
3.6	Opdrachtnemer bespreekt in alle gevallen communicatie vooraf met de gemeente Ouder-Amstel, dit geldt voor eventuele openbaar te maken communicatie met de pers of anderen over de opvanglocatie.
3.7	In samenspraak met de bewoners, gemeente en verhuurder wordt er door de opdrachtnemer een huishoudelijk reglement opgesteld
3.8	De opdrachtnemer zorgt voor een up-to-date registratie van bewoners, t.b.v. de verantwoording van uitgaven naar het Rijk

4. Communicatie met bewoners	
4.1	Vanaf het eerste contactmoment worden betrokken Oekraïners schriftelijk geïnformeerd in een begrijpelijke taal over de wijze waarop opdrachtnemer bereikbaar is.
4.2	In samenspraak met de bewoners, gemeente en verhuurder wordt er door de opdrachtnemer een huishoudelijk reglement opgesteld. Er wordt toegezien op handhaving van huisregels (in zelfbeheer).
4.3	De opdrachtnemer zorgt voor en onderhouden van een specifiek locatiereglement voor professionals. Opstellen van een bedrijfshulpverleningsplan (BHV) voor de locatie (inclusief ontruimingsplan).

5. Facturatie en betaling	
5.1	Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de daadwerkelijk geleverde uren begeleiding conform het op het Tarievenblad (bijlage X) opgegeven

	tarief. Een overzicht van de gemaakte uren wordt standaard maandelijks toegevoegd aan de factuur.
5.2	Facturen worden digitaal en uitsluitend aangeleverd via het mailadres facturen@ouder-amstel.nl . Gedurende de looptijd van de overeenkomst of de uitvoering van de opdracht kan de gemeente dit wijzigen.
5.3	Op de factuur vermeldt de contractant; – de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, Postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC - gegevens, btw-nummer, KvK-nummer; – het factuuradres van de contractant; – het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; en – nadere eisen van de gemeente zoals een referentiecode en contactpersoon, datum.
5.4	De contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de overeenkomst. De gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de contractant betalen.