



## **Programma van eisen P1 - maatschappelijke begeleiding en PVT**

### **Algemeen maatschappelijke begeleiding en PVT**

1. Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit conform de eisen die hieraan gesteld zijn in de Wet Inburgering 2021 en onderliggende regelgeving (waaronder Regeling en Besluit Inburgering 2021). Opdrachtnemer blijft zelf op de hoogte van wijzigingen in deze wet- en regelgeving en treedt in overleg met opdrachtgever wanneer dergelijke wijzigingen aanpassingen in de dienstverlening noodzakelijk maken.
2. Opdrachtnemer accepteert alle inburgeringsplichtige statushouders die hiervoor worden aangemeld door opdrachtgever. Hierop is alleen een uitzondering mogelijk wanneer dit de veiligheid van personen in gevaar brengt.
3. Opdrachtnemer biedt de maatschappelijke begeleiding aan gedurende de looptijd van de inburgeringsplicht, te beginnen op de dag dat er een woning beschikbaar komt voor de statushouder. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de statushouder gedurende deze periode een vast contactpersoon heeft, ook wanneer actieve begeleiding is gestopt vanwege het bereiken van voldoende zelfredzaamheid door de statushouder.
4. Wanneer het inschakelen van overige voorzieningen nodig is gedurende het traject, wordt de inburgeringsconsulent hiervan binnen een week op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer begeleidt hierbij niet alleen bij aanmelding, maar verzorgt ook een warme overdracht, hetzij door zelf contact te zoeken met de voorziening, hetzij door mee te gaan naar een eerste gesprek.
5. Opdrachtnemer legt minimaal drie huisbezoeken af. Dit kan meer zijn bij individuele behoeftes. Bij aanvang vindt er in ieder geval een huisbezoek plaats.

### **Begeleiding naar duurzame zelfredzaamheid**

1. Opdrachtnemer vult kort na de start van de maatschappelijke begeleiding een zelfredzaamheidsmatrix in voor de statushouder, om de mate van zelfredzaamheid in kaart te brengen. Opdrachtnemer deelt deze met de inburgeringsconsulent.
2. Opdrachtnemer monitort periodiek de voortgang van de mate van zelfredzaamheid en deelt dit met de consulent.
3. Opdrachtnemer hanteert de Zelfredzaamheidsmatrix zoals voorgeschreven door de opdrachtgever. In de implementatiefase zullen partijen dit verder met elkaar invullen.

### **Inhoud maatschappelijke begeleiding**

1. Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij het regelen van basisvoorzieningen en informatie, begeleiding en training voor het regelen van basisvoorzieningen aan statushouders aan.
2. Trainingen gaan zoveel mogelijk uit van ervaringsgericht en praktijkgericht leren.
3. Opdrachtnemer levert aantoonbaar inspanning om statushouders zoveel mogelijk richting zelfredzaamheid te begeleiden op het gebied van het regelen van basisvoorzieningen.
4. Opdrachtnemer werkt waar mogelijk groepsgewijs.
5. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij hun contact met de woningbouwcorporatie, gaat mee naar de bezichtiging van een woning, ondersteunt bij eventuele overname van spullen en is bij het ondertekenen van het huurcontract. Opdrachtnemer geeft correcte informatie over dit proces aan de statushouder, waaronder over de consequenties van het weigeren van een woning. Opdrachtnemer geeft ook begrijpelijke informatie over sociale woonregels en goed contact onderhouden met burens. Opdrachtnemer helpt bij inschrijving op het nieuwe adres op de dag van ondertekening van het huurcontract en vraagt binnen 5 werkdagen huurtoeslag aan. De opdrachtnemer begeleidt de statushouder bij de aanvraag van de



- bijzondere bijstand voor de inrichtings- en stofferingskosten en dubbele huur. De opdrachtnemer werkt daarbij voor hulp rondom de huisvesting met een aftekenlijst.
6. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij het leren kennen van hun woonomgeving en van handige voorzieningen, verenigingen en activiteiten in die omgeving.
  7. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij het doen van aanvragen voor inkomensregelingen (inclusief toeslagen). Opdrachtnemer geeft ook begrijpelijke informatie over sociale zekerheid, belastingen en het belang en voordeel van financieel zelfredzaam worden.
  8. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij het aanvragen en in gebruik nemen van een DigiD / eID en biedt ook training en begeleiding bij digivaardigheden, en het digitaal zelfredzaam worden.
  9. Opdrachtnemer ondersteunt statushouders bij zelfstandig een woning zoeken en doorstroom vanuit tijdelijke huisvesting in de gemeente. Opdrachtnemer maakt hen bewust van de schaarste op de woningmarkt, informeert over huisvestingsmogelijkheden, informeert en ondersteunt bij inschrijving en gebruik SWNK en begeleidt, indien de statushouder daarvoor openstaat, ook bij mogelijkheden via woningbouwverenigingen buiten de regio.
  10. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever bij aanvang van de maatschappelijke begeleiding over de duur van het financieel ontzorgen.
  11. Opdrachtnemer ondersteunt en traint statushouders bij bankzaken en bij het zelfredzaam hierin worden.
  12. Opdrachtnemer traint en begeleidt statushouders bij het voeren van eigen financieel beheer en budgetteren, en zorgt dat dit goed op orde is op het moment dat het financieel ontzorgen stopt en rapporteert hierover aan opdrachtgever.
  13. Opdrachtnemer ziet er op toe dat de bankzaken op orde blijven en er geen achterstanden ontstaan.
  14. Opdrachtnemer sluit samen met de statushouders de benodigde verzekeringen af.
  15. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij aanmelding bij een huisarts en een tandarts en rapporteert het aan opdrachtgever wanneer dit door overmacht niet is gelukt en legt uit waar de statushouder terecht kan als er een wachtlijst is voor de huisarts.
  16. Opdrachtnemer geeft de statushouder begrijpelijke informatie over zorg en zorggebruik in Nederland, waaronder ook gezondheidspreventie en gezond leven.
  17. Opdrachtnemer begeleidt statushouders bij het aanmelden van eventuele kinderen bij school en kinderopvang, en biedt begrijpelijke uitleg aan over het Nederlandse onderwijssysteem en de rol van ouders hierin. Ook biedt opdrachtnemer uitleg over het consultatiebureau en lokale kinderactiviteiten.
  18. Opdrachtnemer traint de statushouder waar nodig bij het reizen met het openbaar vervoer en stimuleert om de fiets te gebruiken of helpt bij het inschrijven voor een fietscursus. De opdrachtnemer helpt de statushouder bij de aanschaf van een tweedehands fietsen en kent organisaties waar dit wordt aangeboden voor mensen met een laag inkomen.
  19. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geboden informatie, begeleiding en training begrijpelijk en toegankelijk is voor de statushouder, en spant zich in hoge mate in om met informatie in de eigen taal, visuele hulpmiddelen, vertaaltechnologie en/of op andere manieren goede communicatie met de statushouder tot stand te brengen.
  20. Opdrachtnemer ondersteunt gezinsleden die 18 jaar worden bij het overzicht krijgen van wat geregeld moet worden en legt dit duidelijk uit. Ook ondersteunt opdrachtgever bij de nodige aanvragen (o.a. zorgverzekering, DigiD, openen bankrekening) en stimuleert zelfstandigheid.



## **Inhoud maatschappelijke begeleiding jonge inburgeraars die eerder al gezins-MB hebben ontvangen.**

1. Opdrachtnemer biedt, op indicatie van Zaffier, aanvullende maatschappelijke begeleiding aan jonge inburgeraars die eerder gezins-MB hebben ontvangen en bij aanvang van hun eigen inburgeringsplicht nog extra ondersteuning nodig hebben. Deze begeleiding bestaat uit deelname aan de startklas en gerichte ondersteuning bij zelfredzaamheid.
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de jonge inburgeraar gedurende deze periode een vast contactpersoon heeft die affiniteit heeft met jongeren.

## **Inhoud van het participatieverklaringstraject (PVT)**

1. Opdrachtnemer biedt een participatieverklaringstraject aan dat minstens 12 uur beslaat en gericht is op het leren kennen van Nederlandse kernwaarden. Het aangeboden traject is te allen tijde in lijn met geldende wet- en regelgeving hieromtrent. Opdrachtnemer blijft zelf op de hoogte van deze wet- en regelgeving en past, in overleg met opdrachtgever, zo nodig het traject hierop aan.
2. Opdrachtnemer streeft ernaar om het participatieverklaringstraject aan te bieden zoveel mogelijk voorafgaand aan de start van de taallessen, en biedt dit in ieder geval binnen een half jaar na start startklas.
3. Opdrachtnemer zorgt voor vaardige cursusleiders of begeleiders tijdens het participatietraject, die aantoonbaar cultuursensitief vaardig zijn en die lastige onderwerpen rond Nederlandse kernwaarden niet schuwen.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het PVT begrijpelijk is voor deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn.
5. Opdrachtnemer zet zich volledig in voor goede samenwerking met andere aanbieders en Zaffier om te waarborgen dat het participatieverklaringstraject onderdeel vormt van doorlopende leerlijnen in de inburgering, en is waar nodig bereid om volledige inzage te geven in de inhoud en het proces van het aangeboden traject, en om aanpassingen te doen in het belang van de doorlopende leerlijnen.

## **Rol opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer brengt advies uit over de te volgen inburgeringsroute en overige zaken. Dit advies is zwaarwegend. De beslissing over deze zaken wordt echter genomen door de inburgeringsconsulent. Opdrachtnemer onthoudt zich van communicatie over deze zaken richting deelnemer totdat de inburgeringsconsulent hier een beslissing over heeft genomen.
2. Opdrachtnemer onthoudt zich van elke vorm van communicatie die ondermijnd is voor opdrachtgever of het personeel van opdrachtgever, behalve wanneer dit noodzakelijk zou zijn om aandacht te vragen voor wantoestanden of grensoverschrijdend gedrag.

## **De startklas**

1. Opdrachtnemer organiseert een startklas voor inburgeringsplichtige statushouders, in samenwerking met in ieder geval Zaffier en de door Zaffier gecontracteerde taalaanbieder. Deze startklas wordt groepsgewijs doorlopen door maximaal 15 statushouders tegelijkertijd, duurt 8 weken en beslaat meerdere dagdelen per week (exclusief 2 dagdelen per week taallessen). Opdrachtnemer start iedere twee weken een nieuwe startklas, of zo vaak als nodig is om wachttijden voor deelnemers te voorkomen.
2. Opdrachtnemer spant zich in om de wachttijd voor nieuwe deelnemers aan de startklas zo kort mogelijk te houden, en laat deze nooit oplopen tot langer dan 4 weken, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen met opdrachtgever.



3. Opdrachtnemer organiseert de startklas in goede samenwerking met de taalaanbieder, Zaffier en eventueel andere betrokken partijen.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de startklas bijdraagt aan activatie van en motivatie bij de inburgeraar, en voor een warm welkom richting de inburgeraar.
5. Opdrachtnemer deelt richting het einde van de startklas relevante observaties en adviezen met de inburgeringsconsulent ten behoeve van het te volgen inburgeringstraject en eventueel andere relevante zaken rond welzijn, gezondheid en praktische zaken. Het advies is daarbij voorzien van de naam en contactgegevens van degene die het advies op heeft gesteld.
6. Wanneer de inburgeringsconsulent vragen heeft over het advies of behoefte aan overleg, is de opsteller van het advies, of een vervanger, hiervoor beschikbaar.
7. Opdrachtnemer spant zich in voor een soepele overgang van startklas naar andere inburgeringsactiviteiten en zorgt waar nodig voor een warme overdracht.

### **Bereikbaarheid en communicatie**

1. Opdrachtnemer wijst voor iedere deelnemer binnen de eigen organisatie een contactpersoon aan, die gedurende het taaltraject aanspreekpunt is voor de inburgeringsconsulent over de betreffende deelnemer. Deze contactpersoon is van maandag t/m vrijdag op kantoor tijden bereikbaar voor de inburgeringsconsulent. Wanneer de contactpersoon langer dan een werkdag afwezig is, zorgt opdrachtnemer voor een vervangende contactpersoon en brengt de inburgeringsconsulent zo nodig met deze in contact.
2. Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt in begrijpelijk Nederlands, zowel mondeling als schriftelijk.
3. Alle communicatie tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en statushouder verloopt professioneel, constructief, respectvol en vrij van ongepaste zaken als dreiging en ongepaste intimiteit. Opdrachtnemer waarborgt het professionele en gepaste karakter van elke vorm van communicatie die plaatsvindt tussen (personeel van) opdrachtnemer en deelnemer of (personeel van) opdrachtgever, zowel op het gebied van bewoording, stemgebruik, lichaamstaal, emotiebeheersing, keuze voor communicatiemiddel, tijdstip van communiceren, en het al dan niet betrekken van derden in de communicatie.
4. Statushouder en opdrachtgever kunnen van maandag t/m vrijdag op kantoor tijden telefonisch contact opnemen met opdrachtnemer. Hierbij wordt de beller vriendelijk en correct te woord gestaan in de Nederlandse taal, of in een andere taal wanneer dit passender is voor zowel beller als telefonist.

### **Verantwoordelijkheid opdrachtnemer voor eigen medewerkers**

1. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de professionaliteit, kwalificaties en gedragingen van het eigen personeel, ook wanneer deze tijdelijk, ingehuurd of vrijwillig zijn.
2. Opdrachtnemer voorziet in redelijke arbeidsvoorwaarden van het eigen personeel, in lijn met de in de sector geldende CAO. Ook waar de CAO niet geldig is, toont opdrachtnemer zich een goed werkgever.
3. Opdrachtnemer neemt de wettelijk verplichte en andere maatregelen om te voorzien in de fysieke en sociaal-emotionele veiligheid van het eigen personeel.

### **Professionaliteit van het personeel en vrijwilligers**

1. Opdrachtnemer laat werkzaamheden die om een hogere mate van verantwoordelijkheid vragen, of die anderszins professionele inzet vragen, uitvoeren door betaalde professionals.



2. Contact met professionals wordt zoveel als mogelijk onderhouden door professionals van opdrachtnemer, zodat professionele standaarden worden gehaald op het gebied van communicatie, snelheid bij het beantwoorden van mails, het nakomen van afspraken en het dragen van verantwoordelijkheid.
3. Waar opdrachtnemer vrijwilligers inzet, zorgt opdrachtnemer voor duidelijke kaders waarbinnen deze hun vrijwilligerswerk doen, en gebeurt dit uitsluitend onder supervisie van een professionele betaalde medewerker.
4. Opdrachtnemer draagt te allen tijde volledige verantwoordelijkheid voor de manier waarop vrijwilligers hun vrijwilligerswerk uitvoeren, en zorgt dat zij voldoende getraind en geïnformeerd zijn om juist te handelen en correcte informatie te verspreiden.
5. Opdrachtnemer voorkomt dat betaalde of onbetaalde medewerkers ideeën uitdragen of andere uitingen doen die ondermijnend zijn richting de statushouder zelf of statushouders in het algemeen, opdrachtgever, overheid, Grondwet en wet- en regelgeving.
6. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personen die statushouders begeleiden bij het organiseren van basisvoorzieningen voldoende kennis hebben van hoe dit te doen, voldoende communicatief vaardig zijn in de Nederlandse taal, en voldoende kennis hebben van relevante regelgeving om de statushouder hierin bij te staan.

#### **Afronding en nazorg**

1. Opdrachtnemer brengt minstens twee maanden vóóordat de maatschappelijke begeleiding afloopt een eindverslag en advies uit aan de inburgeringsconsulent, waarbij met behulp van een zelfredzaamheidsmatrix wordt aangegeven welke voortgang de statushouder tijdens het traject heeft geboekt en waar deze nu staat op het gebied van zelfredzaamheid, en welke verdere actie geadviseerd wordt, zoals bijvoorbeeld aanmelding bij het sociaal team, bij de WMO, of andere adviezen of aandachtspunten.
2. Wanneer een deelnemer verhuist, van route wisselt, of een traject start bij een andere aanbieder, draagt opdrachtnemer relevante informatie aan bij de inburgeringsconsulent zodat deze een warme overdracht kan verzorgen.

#### **. Voorkomen onwenselijke situaties**

1. Opdrachtnemer heeft het voortouw in het voorkomen van verzuim, uitval, te laat komen en passiviteit bij workshops, trainingen of andere activiteiten, zowel in het kader van de maatschappelijke begeleiding als in het PVT. Opdrachtnemer zorgt in ieder geval dat bij aanvang van elke activiteit afwezigheid wordt gesignaleerd, en dat hierop telefonisch contact wordt gezocht met de afwezige deelnemer. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdig contact op te nemen met de inburgeringsconsulent in het geval van oplopend verzuim, dreigende uitval, herhaaldelijk te laat komen of een slechte werkhouding, wanneer handelen van de inburgeringsconsulent hierbij nodig is.
2. Opdrachtnemer besteedt aandacht aan prettige omgangsvormen in de groep en heeft regels of maakt afspraken die dit ondersteunen. Opdrachtnemer spreekt deelnemers die de prettige omgangsvormen ondermijnen, zoals gedrag dat leidt tot uitsluiting, pesten, intimidatie, conflict of andere vormen van onveiligheid of eenzaamheid, aan op hun gedrag en betreft de inburgeringsconsulent hierbij waar nodig.
3. Opdrachtnemer let op signalen die kunnen wijzen op persoonlijke problemen of grote veranderingen in de persoonlijke omstandigheden, (geestelijke) gezondheidsproblemen, of andere zaken die het welzijn van de deelnemer en het inburgeringsproces kunnen belemmeren. Opdrachtnemer neemt contact op met de inburgeringsconsulent wanneer dit wordt vermoed, zeker wanneer hierop actie moet worden ondernomen.



4. Elke vorm van uitsluiting of andere behandeling op basis van (moeder)taal, etniciteit, religie, geslacht, gender, geaardheid of fysieke mogelijkheden door zowel docenten / personeel als door deelnemers wordt door opdrachtnemer actief ontmoedigd, tegengegaan, en geadresseerd wanneer dit toch gebeurt.

## Veiligheid

1. Opdrachtnemer meldt iedere situatie waarin de fysieke of sociaal-emotionele veiligheid van deelnemers in gevaar is geweest, of incidenten waarin deelnemers de genoemde veiligheid van anderen in gevaar hebben gebracht direct en uiterlijk binnen 24 uur aan opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat statushouders een groep vormen die kwetsbaar is voor grensoverschrijdend gedrag, en dat deelnemers in een afhankelijkheidsrelaties met personeel en vrijwilligers van de opdrachtnemer zitten. Opdrachtnemer stelt daarom alles in het werk om deze kwetsbaarheid te verminderen, waaronder:
  - o Het altijd beschikken over een VOG die niet ouder is dan twee jaar voor alle personeelsleden en vrijwilligers die contact hebben met statushouders.
  - o Opdrachtnemer checkt referenties alvorens nieuw personeel aan te nemen.
  - o Opdrachtnemer heeft protocollen voor de medewerkers en vrijwilligers gericht op het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag en duidelijke instructies over hoe te handelen en wie te informeren wanneer dit soort gedrag wordt geconstateerd, of wanneer een vermoeden hiervan bestaat.
  - o Opdrachtnemer werkt met regelmaat aan bewustwording bij het personeel en de vrijwilligers over veiligheid en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag.
  - o Opdrachtnemer probeert met afspraken het risico op grensoverschrijdend gedrag te verkleinen, bijvoorbeeld door een vierogenprincipe.
  - o Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag door het eigen personeel of door vrijwilligers doet opdrachtnemer aangifte bij de politie, al dan niet samen met directe slachtoffers. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag, waaronder ongepast contact van medewerkers of vrijwilligers met deelnemers, wordt melding gedaan bij de politie, naast eventuele arbeidsrechtelijke maatregelen.
  - o Opdrachtnemer informeert statushouders duidelijk en herhaaldelijk over welk gedrag wel en niet acceptabel is, over wat te doen wanneer zij te maken krijgen met onacceptabel gedrag, en over welke consequenties onacceptabel gedrag heeft.
  - o Opdrachtnemer wijst minstens twee vertrouwenspersonen aan, waarvan in ieder geval één vrouw, en communiceert duidelijk en herhaaldelijk aan statushouders wie zij zijn en hoe zij te bereiken zijn.
3. Opdrachtnemer zet de veiligheid van het eigen personeel, vrijwilligers en de deelnemers altijd voorop. Wanneer deze veiligheid mogelijk in gevaar is, handelt opdrachtnemer direct. Opdrachtnemer mag daarbij een deelnemer die een risico vormt voor anderen per direct de toegang tot het traject ontzeggen.

## Klachten

1. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement. Opdrachtnemer maakt dit openbaar en communiceert hierover met deelnemers op voor hen begrijpelijke wijze.
2. Opdrachtnemer heeft een procedure voor afhandeling van klachten en neemt elke klacht in behandeling.
3. Opdrachtnemer registreert klachten, ongeacht of deze schriftelijk of mondeling / telefonisch binnenkomen.



4. Opdrachtnemer streeft ernaar klachten zo snel als mogelijk af te handelen, en uiterlijk binnen twee weken.
5. Wanneer de aard van de klacht ernstig is, of wanneer in korte tijd veel dezelfde klachten binnenkomen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan direct op de hoogte.
6. Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever op verzoek inzage in alle correspondentie en administratie rond een klacht.

## **Rapportage en voortgangsmonitoring en voortgangsoverleg**

1. Opdrachtnemer stuurt elke drie maanden een voortgangsrapportage aan de inburgeringsconsulent, waarin een onderbouwd beeld wordt geschetst van de voortgang en werkhouding van de deelnemer, en waarin melding wordt gemaakt van eventuele bijzonderheden. De voortgangsrapportages worden opgenomen en blijven raadpleegbaar in het online klantvolgsysteem.
2. Opdrachtnemer stuurt elke drie maanden een voortgangsrapportage met daarin relevante managementinformatie aan opdrachtgever. In deze rapportage is in ieder geval opgenomen:
  - o Een korte terugblik op het afgelopen kwartaal, hoogtepunten en bijzonderheden;
  - o Aantal gestarte trajecten en aantal lopende trajecten, opgedeeld naar kwartaal;
  - o Aantal afgeronde trajecten, met reden van beëindiging traject;
  - o Overzicht binnengekomen klachten met korte omschrijving, en genomen actie;
  - o Overzicht van afwijkingen van de overeenkomst.
3. Minstens eenmaal per kwartaal overleggen opdrachtnemer en opdrachtgever op contractniveau over de dienstverlening, samenwerking en kwartaalrapportages.
4. Opdrachtnemer monitort minstens eenmaal per jaar op objectieve wijze de klanttevredenheid en neemt de resultaten op in de kwartaalrapportage.
5. Opdrachtnemer legt enige communicatie met de pers over de opdracht eerst voor aan de opdrachtgever.
6. Opdrachtgever registreert gestructureerd en waarheidsgetrouw het aantal uren dat deelnemers volgen in het kader van activatie, zelfredzaamheid en participatie, ongeacht of zij de B1- of de Z-route volgen, per deelnemer.

## **Facturatie**

1. Opdrachtnemer stuurt uitsluitend facturen op klantnummer en dient deze digitaal in bij opdrachtnemer via een nader te communiceren werkwijze.
2. Opdrachtnemer neemt de prijs van de startklas op in de trajectprijs voor een traject maatschappelijke begeleiding.
3. Opdrachtnemer factureert een traject maatschappelijke begeleiding als volgt: 75% bij aanvang en 25% bij einde volledig traject. Wanneer een traject tussentijds wordt beëindigd door bijvoorbeeld verhuizing van de statushouder vervalt in principe de mogelijkheid voor opdrachtnemer om de laatste 25% te factureren. Wanneer dit onredelijk uitvalt voor opdrachtnemer, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever hier in die voorkomende gevallen in onderling overleg over beslissen.
4. Opdrachtnemer factureert een participatieverklaringstraject als volgt: 100% na succesvolle afronding van het traject. Wanneer een deelnemer een traject start, maar niet afrond, biedt opdrachtnemer kosteloos eenmalig een herkansingsmogelijkheid aan deelnemer aan. Wanneer ook hierbij het PVT niet succesvol wordt afgerond, of wanneer herkansing niet mogelijk is (bijvoorbeeld door verhuizing naar een andere gemeente), wordt in principe 50% van de trajectprijs in rekening gebracht door de opdrachtnemer.



5. Opdrachtnemer factureert enkel daadwerkelijk aangeboden trajecten, en factureert hierbij transparant, navolgbaar, controleerbaar en correct. Opdrachtgever spant zich in voor het minimaliseren van factureringsfouten. Wanneer een factuur incorrect blijkt, wordt deze zo snel als mogelijk actief hersteld door opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer stuurt pas de eindfactuur voor maatschappelijke begeleiding wanneer de inburgering van een statushouder ten einde is, en nadat een eindverslag is verstuurd aan de inburgeringsconsulent.
7. Opdrachtnemer verstuurt zoveel als mogelijk op een vaste dag in de maand facturen en spant zich in om zo snel als mogelijk nadat een factureringsfase is afgerond voor een deelnemer, hiervoor een factuur te versturen.
8. Wanneer deelrijzen waarin vooraf niet is voorzien moeten worden berekend, of wanneer de gemaakte factureringsafspraken bijzonder onredelijk of nadelig uitvallen voor één van de partijen, streven opdrachtnemer en opdrachtgever ernaar om gezamenlijk en in redelijkheid tot een passende afspraak te komen.
9. Ten aanzien van maatschappelijke begeleiding voor jonge inburgeraars die eerder al gezins-MB hebben ontvangen, wordt 50% van een reguliere trajectprijs gefactureerd.

### **Samenwerking met derden**

1. Opdrachtnemer werkt samen met opdrachtgever en andere aanbieders die voor opdrachtgever werken.
2. Opdrachtnemer werkt actief met de gezamenlijk op te stellen regiemap voor inburgeraars, communiceert langs de lijnen van de gezamenlijk op te stellen kernboodschappen aan inburgeraars; en houdt zich aan de afspraken in het gezamenlijk op te stellen werkafsprakenboek.
3. Opdrachtnemer geeft actief en in ieder geval op verzoek informatie over de inhoud van de aangeboden stof aan opdrachtgever en andere aanbieders ten einde doorlopende leerlijnen in de inburgering te bewerkstelligen, en is om dezelfde reden bereid om aanpassingen te doen in het eigen traject om deze goed aan te laten sluiten op het aanbod van andere aanbieders.
4. Opdrachtnemer werkt na gunning van de opdracht, en voor de start van de uitvoering van de opdracht, actief mee aan het gezamenlijk ontwerpen van een startklas voor inburgeraars, het maken van samenwerkingsafspraken en het gezamenlijk ontwerpen van één inburgeringstraject.

### **Verplichting social return on investment (SROI)**

1. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de inschrijver zich om bij gunning 5% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW aan te wenden in het kader van SROI. SROI dient gedurende de looptijd van de opdracht ingevuld te worden. Zaffier treedt na gunning hierover met de gegunde inschrijver in overleg.
2. De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang en resultaten. Als blijkt dat de opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van de opdracht de SROI-verplichting verwijtbaar niet volledig heeft ingevuld, dan is Zaffier gerechtigd het deel van de SROI-verplichting dat nog niet of niet naar behoren is ingevuld, in te houden op de betaling.

### **Privacy, omgang met persoonsgegevens en vertrouwelijkheid**

In aanvulling op de door partijen te ondertekenen verwerkersovereenkomst geldt het volgende:



1. Opdrachtnemer handelt in lijn met de Algemene Verordening Persoonsgegevens en andere relevante wetgeving rond privacy, verwerking persoonsgegevens en informatiebeveiliging bij het verwerken van persoonsgegevens.
2. Opdrachtnemer heeft een privacyreglement.
3. Opdrachtnemer spant zich in hoge mate in om de privacy en vertrouwelijkheid te waarborgen rond informatie die opdrachtnemer beschikbaar heeft over een deelnemer. Dit houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in, dat er wordt gewerkt met beveiligde computersystemen, dat opdrachtnemer zorgt voor werkafspraken, werkinstructies en bewustwording bij het eigen personeel om vertrouwelijkheid met persoonlijke informatie en gegevens van deelnemers te waarborgen.
4. Opdrachtnemer zorgt voor een degelijke, digitale, beveiligde administratie van klantdossiers.
5. Waar in communicatie persoonsgegevens worden gedeeld wordt gecommuniceerd via beveiligde e-mail of telefonisch contact.
6. Enig lek in persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie, zij het incidenteel, individueel of grootschalig, wordt direct gemeld aan opdrachtgever. Hierbij wordt ook gemeld welke communicatie hierover zal plaatsvinden met betrokkenen. Vanzelfsprekend wordt waar wet- en regelgeving dit voorschrijft ook melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens of andere instanties.