

## Bijlage 2 Programma van Eisen

U dient zich tijdens de uitvoering van de opdracht aan de onderstaande eisen te houden. Het niet voldoen kan leiden tot het ontbinden van de overeenkomst.

### I. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2. Opdrachtnemer is verplicht de gemeente per direct te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de reeds genomen en/of nog te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
3. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening tijdens vakantie, ziekte of uitval van personeel.
4. Opdrachtnemer verricht de diensten in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving en beroepsnormen.
5. Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de contractmanager van de gemeente daarvoor schriftelijk vooraf toestemming heeft gegeven. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een juiste en volledige uitvoering van de door hem aanvaarde opdracht en alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen, waaronder die voor onderaanneming.
6. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Inschrijver te allen tijde mee met de Gemeente om een overdracht te realiseren naar de nieuwe Inschrijver. Dit kan bijvoorbeeld middels een voortgangsrapportage. 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. De op dat moment lopende begeleidingstrajecten worden afgemaakt, tenzij anders overeengekomen.
7. Opdrachtnemer sluit vóór de ingangsdatum van de opdracht een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever die voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
8. Opdrachtnemer voldoet aan de AVG.
9. Opdrachtnemer verleent medewerking indien er een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd dient te worden.

### III. Eisen omtrent tarief en facturatie

10. Opdrachtnemer factureert afzonderlijk per statushouder en vermeldt op iedere factuur het bijbehorende klantnummer.
11. Opdrachtgever hanteert voor de maatschappelijke begeleiding een trajectprijs per statushouder.
12. De trajectprijs is een all-in tarief, incl. reis- en transportkosten, locatiekosten, personeelskosten, tolkenkosten en alle andere kosten.
13. Facturatie vindt plaats in twee termijnen: 50% van de trajectprijs wordt gefactureerd na afloop van de eerste zes maanden en de resterende 50% wordt gefactureerd na afronding van het volledige traject.
14. Indien het traject maatschappelijke begeleiding van een statushouder voortijdig wordt beëindigd omdat verdere begeleiding door de Opdrachtnemer niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege psychische problematiek of andere omstandigheden die adequate begeleiding belemmeren, gebeurt deze beëindiging altijd in overleg met de gemeente en met instemming van de gemeente. Wanneer de beëindiging plaatsvindt binnen de eerste zes maanden van het

traject, worden uitsluitend deze eerste zes maanden door de Opdrachtnemer gefactureerd. Wanneer de beëindiging plaatsvindt na deze periode van zes maanden, wordt de volledige trajectprijs gefactureerd.

15. Bij verhuizing van de statushouder buiten de gemeente Almere wordt het traject in overleg beëindigd en vindt facturatie plaats naar rato van de daadwerkelijk geleverde begeleidingsperiode.
16. Als een statushouder aantoonbaar tijdelijk onbereikbaar is wordt het traject on hold gezet. Facturatie vindt plaats naar rato van de daadwerkelijk geleverde begeleidingsperiode. Zodra de statushouder weer contact opneemt, wordt het traject hervat en krijgt de statushouder de mogelijkheid om de resterende maanden van het traject alsnog te ontvangen, binnen de oorspronkelijk overeengekomen looptijd.

#### **IV. Uitgangspunten en toegankelijkheid van de dienstverlening**

17. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ondersteuning aan de statushouder centraal staat, waarbij cultuursensitief werken en dienstbaarheid voorop staan.
18. Opdrachtnemer mag statushouders niet weigeren voor de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst, tenzij sprake is van ernstige misdragingen waarbij redelijkheid en billijkheid dit rechtvaardigen. Weigering of beëindiging vindt uitsluitend plaats na schriftelijke afstemming en instemming met Opdrachtgever.
19. Opdrachtnemer levert de dienstverlening proactief en hanteert geen afwachtende werkwijze. Deze proactieve werkwijze komt tot uiting in zowel de inhoud van de begeleiding als in de wijze waarop het contact met de statushouder wordt vormgegeven. Opdrachtnemer initieert tijdig contactmomenten, anticipeert op signalen en ontwikkelingen en onderneemt passende acties.
20. Opdrachtnemer biedt gedurende het gehele jaar deze dienstverlening aan. Hier kan enkel vanaf geweken worden met toestemming van Opdrachtgever.
21. Opdrachtnemer besteedt specifieke aandacht aan de begeleiding van vrouwelijke statushouders en zorgt ervoor dat beide partners binnen een huishouden actief en op gelijkwaardige wijze worden betrokken bij het begeleidingstraject. De Opdrachtnemer signaleert tijdig eventuele belemmeringen en stemt deze waar nodig af met de klantmanager inburgering. Indien gewenst of noodzakelijk wordt een aparte begeleider ingezet.
22. Opdrachtnemer besteedt specifieke aandacht aan de begeleiding van jongvolwassen statushouders (18 t/m 27 jaar). De begeleiding wordt afgestemd op voor deze doelgroep relevante thema's en problematiek, zoals gevoeligheid voor negatieve beïnvloeding en risicogedrag (bijvoorbeeld gokken).

#### **V. Medewerkers en professionele randvoorwaarden**

23. Medewerkers worden minimaal jaarlijks getraind op aangeboden dienstverlening, relevante thema's en aandacht voor cultuursensitief werken.
24. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat elke medewerker in staat is cultureel sensitief te werken en op de hoogte is van relevante wet- en regelgeving.
25. Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de opdracht gebruik van medewerkers die de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift, zodanig dat zij in staat zijn om zelfstandig en correct rapportages op te stellen, dossiers bij te houden en schriftelijke te communiceren met de gemeente en ketenpartners.
26. Opdrachtnemer heeft voor de begeleiding van de medewerkers ten minste één professionele en ter zake kundige coördinator in dienst. Deze coördinator:
  - Is het eerste aanspreekpunt van de gemeente en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de maatschappelijke begeleiding;

- Is in staat om medewerkers te begeleiden tijdens de uitvoering van de opdracht;
  - Heeft kennis van en ervaring met de doelgroep.
27. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer onderbouwing van opleiding en werkervaring van medewerkers die de opdracht uitvoeren overleggen.
  28. Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van tolken, kunnen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden (zie all-in prijs).
  29. Alle medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met statushouders of in systemen met gevoelige informatie kunnen zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
  30. Opdrachtnemer zet waar mogelijk ervaringsdeskundigen in ter ondersteuning van de begeleiding. Deze medewerkers dragen bij aan het vergroten van vertrouwen, het bereiken van moeilijk benaderbare statushouders en het tijdig signaleren van knelpunten.

## **VI. Locatie, bereikbaarheid en fysieke toegankelijkheid**

31. Opdrachtnemer beschikt uiterlijk binnen 3 maanden na definitieve gunning over een fysieke locatie in de gemeente Almere waar klantgesprekken kunnen plaatsvinden en waar een informatiepunt/spreekuur kan worden ingericht. Het spreekuur is aanvullend en vervangt de individuele begeleiding zoals omschreven in paragraaf 2.5 van de Offerteaanvraag niet.
32. De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en ligt bij voorkeur op loopafstand van een halte/station.
33. De locatie is fysiek toegankelijk voor mensen met een beperking, waaronder rolstoelgebruikers.
34. Opdrachtnemer beschikt op de locatie over minimaal één afsluitbare spreekkamer/gespreksruimte waar vertrouwelijke gesprekken ongestoord kunnen plaatsvinden en waar de privacy van statushouders wordt geborgd.
35. Opdrachtnemer is bereikbaar voor statushouders en klantmanagers inburgering van de gemeente op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
36. De begeleiders van Opdrachtnemer zijn goed bereikbaar op een manier die aansluit op de behoefte van de statushouders. Voorbeelden zijn: WhatsApp, telefoon of mail en aanwezigheid op een locatie in de stad.
37. Opdrachtnemer is minimaal één dagdeel per week open voor een inloopsprek uur. Dit spreekuur is toegankelijk voor statushouders, ketenpartners en, waar relevant, omwonenden die vragen hebben of behoefte hebben aan advies. Hiermee wordt een laagdrempelige vorm van contact geborgd en kunnen vragen tijdig worden opgepakt.

## **VII. Start, uitvoering en duur van de maatschappelijke begeleiding**

38. Opdrachtnemer ondersteunt statushouder met alle regelzaken vanaf de start van de huisvesting in gemeente Almere.
39. De maatschappelijke begeleiding start bij het tekenen van de huurovereenkomst/sleuteloverdracht. De Opdrachtnemer is hierbij aanwezig. Gedurende de duur van 12 maanden biedt Opdrachtnemer ondersteuning aan statushouder (zie hiervoor paragraaf 2.5 van de Offerteaanvraag).
40. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op de dag waarop de huurovereenkomst wordt getekend, of uiterlijk binnen twee werkdagen daarna, de eerste noodzakelijke regelzaken voor de statushouder worden opgepakt en geregeld (zie hiervoor paragraaf 2.5). Hieronder vallen in ieder geval die handelingen die noodzakelijk zijn om een goede start in de woning en de verdere maatschappelijke begeleiding te borgen.
41. Binnen 10 werkdagen na de dag van het tekenen van de huurovereenkomst/sleuteloverdracht wordt er een startgesprek met statushouder gevoerd.

42. Binnen 10 werkdagen na het startgesprek is er door Opdrachtnemer samen met statushouder een individueel begeleidingsplan voor statushouder opgesteld.
43. Opdrachtnemer borgt dat met iedere statushouder ten minste eenmaal per drie weken contact plaatsvindt. Dit contact vindt, afhankelijk van de behoefte van de statushouder, telefonisch of fysiek plaats. Indien de situatie van de statushouder daartoe aanleiding geeft, wordt de contactfrequentie geïntensiveerd.
44. De maatschappelijke begeleiding duurt maximaal 12 maanden. Wanneer de doelen al vóór het einde van die periode zijn behaald, blijft het mogelijk voor statushouders om tot maximaal 12 maanden na de start van het traject met vragen terecht te kunnen bij Opdrachtnemer.
45. Na afloop van deze overeenkomst:

### **VIII. Inhoud en methodiek van de begeleiding**

46. Opdrachtnemer doet bij de maatschappelijke begeleiding huisbezoeken: minimaal twee keer in twaalf maanden, bij gezinnen (alleenstaande ouder of echtpaar met één of meer kinderen) minimaal drie keer in twaalf maanden, waarvan ten minste één keer in de eerste drie maanden van de begeleiding. De dag waarop de huurovereenkomst wordt getekend en de sleuteloverdracht plaatsvindt, wordt hierbij niet als huisbezoek meegerekend.
47. Opdrachtnemer monitort gedurende de maatschappelijke begeleiding op de volgende leefgebieden: wonen, financiën en administratie, welzijn en gezondheid, netwerk en sociale relaties, maatschappelijke participatie en mobiliteit, opvoeding en onderwijs. Ook is er aandacht voor digitale vaardigheden.
48. Opdrachtnemer werkt gedurende de maatschappelijke begeleiding voor de statushouder zoveel mogelijk met één vaste begeleider/contactpersoon, die zicht heeft op de ontwikkeling en voortgang op de verschillende leefgebieden. De klantmanagers inburgering van Opdrachtgever beschikken over inzicht in welke begeleider/contactpersoon verantwoordelijk is voor de begeleiding van iedere statushouder.
49. Indien de vaste begeleider/contactpersoon van een statushouder tijdelijk niet beschikbaar is, bijvoorbeeld wegens verlof, ziekte of omdat het geen werkdag van deze begeleider betreft, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat een andere medewerker of vrijwilliger voldoende op de hoogte is van de begeleiding van de statushouder en in staat is om de klantmanager inburgering van Opdrachtgever adequaat te woord te staan bij vragen. De continuïteit van de informatievoorziening en samenwerking met de klantmanager inburgering is te allen tijde geborgd.
50. Opdrachtnemer biedt gedurende het gehele traject maatschappelijke begeleiding van een statushouder ondersteuning op financieel en administratief vlak (als een van de leefgebieden) om zo de zelfredzaamheid te bevorderen. Hierbij hoort ook het inregelen van automatische incasso's etc.
51. Opdrachtnemer werkt gedurende het gehele traject actief aan het versterken van het sociale netwerk van de statushouder, onder meer door waar mogelijk burens, familieleden en andere informele relaties te betrekken. Opdrachtnemer kan hierbij ook gebruik maken van sleutelfiguren of rolmodellen uit de eigen gemeenschap.
52. Opdrachtnemer ondersteunt statushouders actief bij het wegwijs worden in hun wijk en directe woonomgeving. Gedurende het traject organiseert de Opdrachtnemer minimaal één wijkgerichte activiteit per statushouder, zoals een wijksafari, kennismaking met buurtvoorzieningen of deelname aan een lokaal initiatief. Dit kan ook in groepsverband worden vormgegeven. Het doel hiervan is het versterken van de zelfredzaamheid, participatie en sociale verbinding van de statushouder.

53. Opdrachtnemer biedt, naast één-op-één begeleiding, waar passend ook groepsgerichte activiteiten aan, zodat statushouders elkaar leren kennen, elkaar kunnen ondersteunen en hun sociaal netwerk kunnen vergroten.
54. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat informatie over de dienstverlening vindbaar en toegankelijk is voor de statushouders.

#### **IX. Monitoring, signalering en rapportage**

55. Opdrachtnemer heeft een systeem waarin o.a. voortgang, resultaten en aandachtspunten van de statushouders worden bijgehouden.
56. Opdrachtnemer werkt met een meetinstrument om de ontwikkeling van statushouders en het effect van de begeleiding inzichtelijk te maken. Opdrachtnemer voert minimaal iedere drie maanden een meting uit en deelt de resultaten in de voortgangsrapportage met de klantmanager inburgering.
57. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang van de maatschappelijke begeleiding en het aanleveren van (voortgangs)rapportages en informatie aan de klantmanager inburgering op de volgende momenten:
  1. Aanleveren inhoudelijk rapportage elke drie maanden
  2. Aanleveren eindrapportage/overdrachtsdocument aan het einde van het traject. Op basis hiervan is het traject afgerond.Zie voor de eisen m.b.t. de voortgangs- en overdrachtsrapportage paragraaf 2.6.
58. Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer in de individuele voortgangsrapportage daarvoor aanleiding ziet vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (klantmanager inburgering) en statushouder.
59. Rapportagevereisten worden afgestemd op de omvang van de instroom.
60. Opdrachtgever ontvangt ieder kwartaal een managementrapportage van opdrachtnemer. De managementrapportage wordt ten minste één week voor het kwartaaloverleg (evaluatie- en voortgangsgesprek) aan opdrachtgever gestuurd. Zie voor de eisen m.b.t. de managementrapportage en KPI's paragraaf 2.6.
61. Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsrol en monitort structureel mogelijke belemmeringen van statushouders op bijvoorbeeld het gebied van taalontwikkeling, gezondheid, welzijn, sociale veiligheid en het sociale netwerk. Signalen die van invloed (kunnen) zijn op de voortgang van het maatschappelijke begeleidingstraject of het inburgeringstraject worden binnen vijf werkdagen gedeeld met de klantmanager inburgering. Waar nodig wordt gezamenlijk een passende aanpak afgestemd.

#### **X. Evaluatie, kwaliteit en klachtenafhandeling**

62. Opdrachtnemer voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder statushouders: Een evaluatie onder statushouders om inzicht te krijgen in de effectiviteit en begrijpelijkheid van de maatschappelijke begeleiding. De resultaten van dit tevredenheidsonderzoek worden door Opdrachtnemer gedeeld met Opdrachtgever. Partijen stellen na gunning in gezamenlijkheid de inhoud en uit te vragen onderdelen vast. Het eerste tevredenheidsonderzoek zal dienen als nulmeting.
63. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling voor statushouders die makkelijk vindbaar en toegankelijk is. Minimale eisen:
  - Klachten worden schriftelijk vastgelegd.
  - Inhoudelijk duidelijk zijn over:
    - Waar en hoe een klacht kan worden ingediend.
    - Wat het proces en de termijn van afhandeling is.
    - Of en hoe bezwaar en/of beroep mogelijk is.

64. Eens per kwartaal, of zoveel vaker of minder vaak als Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatie- en voortgangsgesprek plaats over de dienstverlening van Opdrachtgever.

De agenda bevat in ieder geval de navolgende onderwerpen:

1. De managementrapportage
2. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. De prestaties (KPI's).

#### **XI. Samenwerking en ketenafstemming**

65. Opdrachtnemer neemt deel aan uitvoerings- en ketenoverleggen geïnitieerd door Opdrachtgever. Beide overleggen vinden minimaal één keer per kwartaal plaats. Dit zijn overleggen met alle ketenpartners in de Almeerse inburgeringsketen. Hier worden o.a. relevante ontwikkelingen besproken. De uitvoeringsoverleggen vinden plaats op uitvoeringsniveau, waarbij medewerkers en professionals uit de uitvoering aansluiten. De ketenoverleggen vinden plaats op beleidsniveau. Hieraan nemen vertegenwoordigers deel met beleidsmatige of strategische verantwoordelijkheid.
66. Opdrachtnemer werkt actief en structureel samen met relevante partners in de stad en zorgt voor tijdige afstemming, waaronder met de welzijnsinstelling, wijkteams, woningcorporaties, onderwijsinstellingen, gemeentelijke ketenpartners.
67. Opdrachtnemer zorgt bij afronding van het traject voor een warme overdracht van de Statushouder naar passende vervolgvoorzieningen. Opdrachtnemer onderhoudt hiervoor actieve contacten met relevante partijen, zodat statushouders na uitstroom waar nodig begeleiding kunnen blijven ontvangen.

#### **XII. Flexibiliteit en crisismanagement**

68. Opdrachtnemer houdt rekening met mogelijke veranderingen in landelijke en internationale migratie- en asielontwikkelingen en blijft flexibel inspelen op gewijzigde begeleidingsbehoeften. Bij onverwachte vluchtelingenstromen of terugkeer van statushouders overlegt de Opdrachtnemer tijdig met de Opdrachtgever over de benodigde inzet. De Opdrachtnemer biedt waar nodig ruimte voor praktische ondersteuning rondom terugkeer (denk hierbij aan het opzeggen van contracten, etc.). Afstemming met de Opdrachtgever over wat in dergelijke situaties nodig en uitvoerbaar is, wordt te allen tijde geborgd.
69. Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor handelen in crisissituaties, waarin wordt beschreven hoe wordt gehandeld bij situaties rondom veiligheidsrisico's, psychische problematiek en (vermoedens van) huiselijk geweld. Bij elke crisissituatie of risicoafweging stemt Opdrachtnemer tijdig af met de klantmanager inburgering van Opdrachtgever. Dit protocol wordt door de Opdrachtnemer consistent toegepast en vormt een vast onderdeel van de uitvoering van de opdracht.