

Annex 1: Programma van eisen Maatschappelijke begeleiding van statushouders

(Behorende bij de Europees Openbare aanbesteding 'Maatschappelijke begeleiding van statushouders, met kenmerk 2025-528)

In deze Bijlage zijn de vereisten waaraan de Diensten moeten voldoen vastgelegd. Deze vereisten gelden als knock-outcriteria. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (één of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Opdrachtnemer gaat door middel van inschrijving akkoord met alle eisen in het programma.

1. Wettelijk kader en regelgeving	
1.1	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer biedt Maatschappelijke begeleiding zoals vastgelegd in de Wet inburgering 2021 en volgt de regionale en landelijke ontwikkelingen en aanpalende wetgeving zoals Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
1.2	Ontwikkelingen Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden. Eventuele financiële consequenties die hieruit voortvloeien worden vooraf in overleg met de Opdrachtgever besproken.

2. Algemeen	
2.1	Aanvang Opdracht De Opdrachtnemer dient in staat te zijn de opdracht te starten op 1 januari 2027.
2.2	Wijkgericht De Opdrachtnemer voert de begeleiding waar nodig uit in of nabij de eigen woonomgeving van de statushouder, ongeacht in welke kern van de gemeente Haarlemmermeer deze zich bevindt.
2.3	Tolk De Opdrachtnemer draagt er in de uitvoering zorg voor dat, waar nodig, passende ondersteuning wordt geboden bij de communicatie met de statushouder, onder meer door inzet van een tolkenvoorziening.
2.4	Sociale kaart Opdrachtnemer beschikt over actuele kennis van de sociale kaart van gemeente Haarlemmermeer en gebruikt deze structureel bij signalering, doorverwijzing en afstemming met ketenpartners.
2.5	Fysieke locatie Opdrachtnemer heeft, uiterlijk binnen twee (2) maanden na de start van de opdracht een locatie in gemeente Haarlemmermeer waar contact kan worden gelegd met de doelgroep en de dienstverlening (gedeeltelijk) kan worden uitgevoerd.
2.6	Openingstijden De locatie dient van maandag tot en met vrijdag geopend te zijn tijdens kantoortijden (09:00-17:00 uur). Opdrachtgever is flexibel in de openingstijden, mits deze voor aanvang van de opdracht duidelijk gecommuniceerd worden met Opdrachtgever en de statushouders.
2.7	Doelgroep Opdrachtnemer is bekend met de doelgroep en cultuurverschillen binnen deze doelgroep en werkt cultuursensitief.
2.8	Overname lopende trajecten Indien de uitvoering vanaf 2027 door een nieuwe leverancier wordt overgenomen, is deze verantwoordelijk voor de nieuwe instroom vanaf dat moment. Lopende trajecten worden niet overgenomen.
2.9	Voorbehoud De uitvoering van deze opdracht is afhankelijk van jaarlijks door het Rijk beschikbaar gestelde middelen. Dit kan gevolgen hebben voor de omvang van de dienstverlening. Opdrachtnemer kan aan de geraamde aantallen of budgetten geen rechten ontleen.

3. Aanvang, Intake en duur	
3.1	Informatie Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over de tijd en datum van de ondertekening van het huurcontract, zodat de begeleiding en dienstverlening vanaf aankomst in de gemeente kan worden voorbereid.
3.2	Aanvang maatschappelijke begeleiding Opdrachtnemer start de Maatschappelijke begeleiding vanaf het moment van inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) (artikel 13, lid 3 Wet inburgering 2021) in de gemeente of zoveel eerder als het aanbod van Maatschappelijke begeleiding na koppeling aan de gemeente noodzakelijk wordt geacht door Opdrachtnemer. De intake voor de Maatschappelijke begeleiding vindt binnen twee weken na inschrijving in de BRP plaats.
3.3	Overdracht Alleenstaande minderjarige vreemdelingen Opdrachtnemer begeleidt minderjarige vreemdelingen die de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt op het moment dat deze wordt overgedragen door de zorgpartner.
3.4	Continuïteit Opdrachtnemer koppelt een vaste maatschappelijk begeleider aan de statushouder voor de duur van de Maatschappelijke begeleiding. Alle statushouders binnen één gezin hebben dezelfde maatschappelijk begeleider. Indien door omstandigheden de maatschappelijk begeleider (tijdelijk) uitvalt, waarborgt de Opdrachtnemer de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen. Opdrachtnemer informeert de statushouder en de inburgeringsconsulent tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht. Opdrachtgever wordt tijdig op de hoogte gebracht bij dreigende problemen in de continuïteit.
3.5	Plan van aanpak Opdrachtnemer werkt te allen tijde op basis van een, samen met de statushouder opgesteld, plan van aanpak. Opdrachtnemer deelt het plan van aanpak proactief met de inburgeringsconsulent van Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, uiterlijk 4 weken na start van de Maatschappelijke begeleiding. Het plan van aanpak bevat minimaal de volgende onderdelen: - Mate van zelfredzaamheid per leefgebied; - Per onvoldoende zelfredzaam beoordeeld leefgebied zijn SMART-doelen opgesteld; - Concrete beschrijving van de aanpak: inclusief hoe wordt gewerkt aan zelfredzaamheid en participatie; - Afspraken over het traject, zoals verwachte duur en contactmomenten; - Evaluatiemomenten. Dit plan van aanpak vormt de basis voor de (eind)evaluatie(s) en een eventuele doorverwijzing.
3.6	Duur van het traject De Maatschappelijke begeleiding duurt minimaal zes (6) maanden en maximaal twaalf (12) maanden. De exacte duur wordt afgestemd op de specifieke situatie van de statushouder en is maatwerk. Dit legt Opdrachtnemer vast in het plan van aanpak. Het traject kan vóór de maximale termijn van twaalf (12) maanden worden beëindigd indien de statushouder geen begeleiding meer nodig heeft of indien hierover in overleg met de Opdrachtgever overeenstemming wordt bereikt. Aan de beëindiging gaat altijd een eindevaluatie vooraf.
3.7	Verlenging van het traject De termijn kan na twaalf (12) maanden, indien nodig, met zes (6) maanden worden verlengd. Indien gewenst legt Opdrachtnemer dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Daarbij moet duidelijk worden aangegeven of de verlenging geldt voor budgetcoaching, voor de algemene begeleiding of voor beide. Opdrachtgever licht het verzoek tot verlenging toe in het verslag van de eindevaluatie.

4. Inhoud Maatschappelijke begeleiding	
4.1	Start en stabilisatie Opdrachtnemer start het traject met begeleiding gericht op een zorgvuldige vestiging en een goede start in de wijk en de gemeente. Naast praktische ondersteuning verstrekt de maatschappelijk begeleider uitleg over lopende en op te starten processen en stimuleert de statushouder om waar

	mogelijk zelfstandig regie te nemen. De maatschappelijk begeleider heeft een signalerende functie. Indien nodig verwijst de begeleider door naar een gespecialiseerde voorzieningen zoals bij de gemeente of de huisarts. De maatschappelijk begeleider is geen hulpverlener en verleent zelf geen zorg. Opdrachtnemer begeleidt de statushouder bij noodzakelijke stappen op het gebied van huisvesting, inkomen, zorg, voorzieningen en oriëntatie in de woonomgeving. Hieronder valt in ieder geval: - Helpen bij de inschrijving BRP; - Aanwezigheid bij de bezichtiging van de woning en de ondertekening van het huurcontract in de woning; - Kennismaking met burens; - Aanwezigheid bij de aanvraag bijstandsuitkering, bijzondere bijstand en/ of andere socialezekerheidsuitkeringen; - Het wegwijs maken in de gemeente en de lokale woonomgeving; - Ondersteuning bij de aanvraag van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen; - Controle op aanvraag toeslagen, als niet (tijdig) door COA gedaan, dan aanvraag indienen; - Inschrijving als woningzoekende (Woningnet en/of ROOM); - Uitleg over en, indien nodig, afsluiting van verzekeringen (waaronder WA- en inboedelverzekering); - Aanmelding van kinderen op school of kinderopvang. De (gedeeltelijke) uitvoering van bovengenoemde taken kan incidenteel ook van toepassing zijn op statushouders in de volgende situaties: 1. Verhuizing vanuit een tijdelijke woning met een tijdelijk huurcontract binnen drie jaar na eerste huisvesting in Nederland; 2. Nareizigers in het kader van gezinshereniging asiel.
4.2	Begeleiding en ondersteuning bij participatie en financiële begeleiding Wanneer de statushouder voldoende gestabiliseerd is, richt de Maatschappelijke begeleiding zich op het verder versterken van de zelfredzaamheid van de statushouder en het duurzaam functioneren binnen de gemeente. Opdrachtnemer biedt praktische begeleiding op meerdere leefgebieden en sluit daarbij aan op de individuele situatie en ondersteuningsbehoefte van de statushouder. <u>Begeleiding en ondersteuning bij participatie</u> Opdrachtnemer begeleidt de statushouder bij onder meer de volgende leefgebieden: - Gezin en familie Ondersteuning bij gezinsdynamiek, opvoedingsvragen en het benutten van beschikbare voorzieningen voor gezinnen; - Financiële situatie en administratie (inclusief budgetcoaching) Ondersteuning bij het ordenen en beheren van administratie, inzicht in inkomsten en uitgaven en het voorkomen van schulden; - Sociaal netwerk Stimuleren en ondersteunen bij het opbouwen en onderhouden van sociale contacten binnen de lokale gemeenschap; - Participatie en sociale integratie Begeleiding gericht op deelname aan maatschappelijke activiteiten, vrijwilligerswerk, (voorbereiding op) werk of andere vormen van participatie; - Huiselijke relaties Signaleren van spanningen of problematiek binnen het huishouden en, indien nodig, tijdige doorverwijzing naar passende ondersteuning; - Wonen Begeleiding bij vragen en verantwoordelijkheden rondom zelfstandig wonen; - Gezondheid en zorg Ondersteuning bij toegang tot en gebruik van het zorgstelsel, inclusief verwijzing naar passende zorg of ondersteuning; - Onderwijs en opvoeding Begeleiding bij deelname aan onderwijs, scholing en opvoedingsondersteuning;

	- Taal en communicatie Ondersteuning bij het oefenen en toepassen van de Nederlandse taal in het dagelijks leven; Daarnaast zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de statushouder kennismaakt met relevante lokale organisaties en voorzieningen, waaronder scholen, het Centrum voor Jeugd en Gezin en zorg- en welzijnsorganisaties, en weet waar hij of zij terecht kan met hulpvragen. Opdrachtnemer werkt samen met de leverancier van de juridische begeleiding en verwijst indien nodig door voor passend advies bij vragen over juridische zaken zoals gezinshereniging.
4.3	Budgetcoaching De Opdrachtnemer biedt financiële begeleiding met als doel het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en het voorkomen van problematische schulden bij statushouders. De statushouder is financieel zelfredzaam wanneer hij/zij heeft geleerd welke financiële en administratieve verplichtingen samenhangen met de verstrekte uitkering, toeslagen en vaste lasten en deze zaken zelfstandig kan uitvoeren. De budgetcoaching start direct na vestiging van de statushouder in de gemeente. De inhoud en duur van de budgetcoaching worden zoveel mogelijk door Opdrachtnemer afgestemd op het startniveau, de financiële kennis en vaardigheden, de persoonlijke omstandigheden en de maatschappelijke positie van de statushouder. Voor iedere statushouder wordt een vaste budgetcoach aangewezen. Deze biedt intensieve, individuele begeleiding, afgestemd op de competenties en ondersteuningsbehoefte van de statushouder. De budgetcoaching omvat in ieder geval: - Het opstellen en bijhouden van een persoonlijke begroting; - Inzicht in inkomsten, vaste lasten en betalingsverplichtingen; - Ondersteuning bij het voeren van de financiële administratie; - Het aanleren van vaardigheden om zelfstandig inkomsten en uitgaven te beheren; - Het signaleren en, waar nodig, aanpakken van schulden en betalingsachterstanden.
4.4	Juridische begeleiding Opdrachtnemer draagt zorg voor de juridische begeleiding van statushouders en wijst per statushouder een vast juridisch contactpersoon aan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige en juiste ondersteuning en begeleiding. De juridische begeleiding omvat ten minste: - Ondersteuning bij nareisprocedures in het kader van gezinshereniging; - Ondersteuning bij vraagstukken rondom reguliere verblijfsvergunningen en verblijfsrecht.

5. Voortgang traject	
5.1	Evaluaties De Opdrachtnemer voert voor elk begeleidingstraject, samen met de statushouder, evaluaties uit op ten minste de volgende momenten: 1. Een eerste evaluatie uiterlijk twaalf (12) weken na de start van de maatschappelijke begeleiding (start en stabilisatie), 2. Een tussentijdse evaluatie rond de helft van het traject, 3. En een eindevaluatie bij afronding van het traject (in maand 12 en in geval van verlenging tevens in maand 18) Bij elke evaluatie wordt beoordeeld in hoeverre de doelen uit het plan van aanpak per leefgebied zijn behaald. Indien nodig wordt het plan van aanpak aangescherpt of bijgesteld. De statushouder wordt actief betrokken bij de evaluaties en ontvangt inzicht in de uitkomsten. Opdrachtnemer deelt het evaluatieverslag proactief met de inburgeringsconsulent van Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, uiterlijk 10 werkdagen na opstelling.
5.2	Huisbezoeken De Opdrachtnemer legt bij elk begeleidingstraject ten minste één huisbezoek af met toestemming van de statushouder en met inachtneming van de geldende privacywetgeving, in ieder geval rond of voorafgaand aan de eerste evaluatie na twaalf (12) weken. Het huisbezoek dient ter ondersteuning van de beoordeling van de leefsituatie, veiligheid en ondersteuningsbehoefte.

	Aanvullende huisbezoeken kunnen worden ingezet indien daar aanleiding toe is op basis van signalen, evaluaties of veiligheids- of ondersteuningsvragen.
5.3	Resultaatmeting De Opdrachtnemer zet meetinstrumenten in om de resultaten en voortgang van de maatschappelijke begeleiding te volgen. Periodiek wordt vastgesteld in welke mate de statushouder in staat is om zelfstandig de zaken te regelen die binnen de maatschappelijke begeleiding aan de orde zijn. De voortgang van het individuele traject wordt vastgelegd en kan door de Opdrachtnemer worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

6. Eindevaluatie en overdracht	
6.1	Eindevaluatie De Opdrachtnemer stelt samen met de statushouder een eindevaluatieverslag op aan het einde van het traject Maatschappelijke begeleiding. In dit verslag wordt per leefgebied beoordeeld in hoeverre de doelen uit het plan van aanpak zijn behaald. Het eindevaluatieverslag bevat ten minste: - Een overzicht van de bereikte resultaten, - Een toelichting op niet of gedeeltelijk behaalde doelen, - En, indien van toepassing, een advies over eventuele vervolgondersteuning. Opdrachtnemer deelt het eindevaluatieverslag proactief met de inburgeringsconsulent van Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, uiterlijk 10 werkdagen na opstelling. Indien vervolgondersteuning wenselijk of noodzakelijk wordt geacht, wordt dit gemotiveerd in het verslag opgenomen. De statushouder ontvangt een afschrift van het verslag.
6.2	Overdracht Als bij beëindiging van de Maatschappelijke begeleiding na achttien (18) maanden verdere ondersteuning gewenst is door een andere partij, vindt een zorgvuldige overdracht plaats. De overdracht is gebaseerd op het eindevaluatieverslag en omvat, met inachtneming van de privacywetgeving, de: relevante resultaten, resterende aandachtspunten en eventuele vervolgspraken. De statushouder wordt actief betrokken zodat continuïteit van ondersteuning is gewaarborgd.

7. Communicatie	
7.1	Actieve samenwerking Opdrachtnemer is beschikbaar voor kennisuitwisseling, ketenoverleggen in het kader van inburgering en huisvesting van statushouders, evaluatiebijeenkomsten.
7.2	Afstemming en informatie-uitwisseling De Opdrachtnemer onderhoudt korte en duidelijke communicatielijnen met de inburgeringsconsulenten van de Opdrachtgever. Tijdens de Brede Intake en gedurende het vervolgtraject verstrekt de Opdrachtnemer tijdig alle relevante informatie over wonen, zorg, vervoer, voortgang en signalen die van belang zijn of van invloed kunnen zijn op het inburgeringstraject.
7.3	Aanwezigheid bij afspraken De maatschappelijk begeleider van Opdrachtnemer is bij de volgende afspraken van de statushouder aanwezig: 1. Ondertekening huurcontract in de woning; 2. Afspraak voor de uitkeringsintake bij de gemeente (in afstemming); 3. Brede intake in het kader van de inburgering bij de gemeente; en 4. Warme overdracht aan de welzijnsorganisatie.
7.4	Start- en einddatum communiceren Opdrachtnemer communiceert proactief de start- en einddatum van de maatschappelijke begeleiding aan de Opdrachtgever.
7.5	Signalering

	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen, risico's of knelpunten die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer doet, waar mogelijk, een voorstel voor passende oplossingen of verbetermaatregelen.
7.6	Wijzigingen in de organisatie Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over relevante wijzigingen in de organisatie, waaronder wijzigingen in sleutelpersoneel, organisatiestructuur of financiële positie.

8. Medewerkers	
8.1	Vrijwilligers De Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van de Opdracht gebruikmaken van vrijwilligers, onder de voorwaarde dat dit niet afdoet aan de kwaliteit, continuïteit en professionaliteit van de dienstverlening, en dat de Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk blijft voor hun inzet. De vrijwilligers worden aangestuurd door een beroepskracht die hen inhoudelijk begeleidt.
8.2	Deskundigheid en vakbekwaamheid De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers (inclusief vrijwilligers) deskundig en vakbekwaam zijn en beschikken over actuele kennis van de Wet Inburgering 2021, de lokale basisvoorzieningen en relevante wet- en regelgeving. Zij zijn getraind in cultuursensitief en traumasensitief werken, communicatief en sociaalvaardig en hebben een praktische, oplossingsgerichte en proactieve houding. Medewerkers die financiële begeleiding bieden, beschikken over aantoonbare expertise op dit terrein.
8.3	Juridisch begeleider De juridisch begeleider is een medior of senior professional en beschikt over minimaal vijf (5) jaar aantoonbare relevante werkervaring op het gebied van het vreemdelingenrecht, in het bijzonder asielprocedures en verblijfsstatussen.
8.4	Opleidingsniveau Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke aansturing en uitvoering van de maatschappelijke begeleiding beschikken over een hbo-opleiding in sociaal of maatschappelijk werk, of aantoonbaar een daarmee vergelijkbaar hbo werk- en denkniveau. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer dat alle personen die maatschappelijke begeleiding uitvoeren beschikken over een opleidingsniveau en werkervaring die passend zijn bij de aard en complexiteit van de te bieden begeleiding.
8.5	Instructie en begeleiding De Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht adequaat worden geïnstrueerd en begeleid, zodanig dat zij voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en hun werkzaamheden veilig en professioneel uitvoeren.
8.6	Continuïteit De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er te allen tijde voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar zijn voor de uitvoering van de Opdracht, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan statushouders niet wordt onderbroken.
8.7	Verklaring omtrent gedrag (VOG) De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers met direct contact met statushouders beschikken over een geldige VOG. De VOG is aangevraagd voor de functie die de medewerker uitoefent. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct contact met statushouders dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Opdrachtnemer hanteert daarnaast een intern beleid om de actualiteit van de VOG te borgen en vraagt in ieder geval een nieuwe VOG aan bij functiewijzigingen, signalen of incidenten die daartoe aanleiding geven. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat aan deze eis wordt voldaan. De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
8.8	Legitimatie De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers (inclusief vrijwilligers) die namens hem werkzaamheden uitvoeren in het kader van deze Opdracht, beschikken over een herkenbaar en controleerbaar legitimatiebewijs en dit op verzoek aan de statushouder kunnen tonen.

8.9	Veiligheid De Opdrachtnemer borgt de veiligheid van statushouders en medewerkers (inclusief vrijwilligers) door veiligheidsrisico's actief te signaleren, passende preventieve maatregelen te treffen en onveilige situaties onverwijld op te heffen.
8.10	Integriteit De medewerkers (inclusief vrijwilligers) van Opdrachtnemer handelen discreet, integer en professioneel. Zij stemmen hun houding, bejegening en communicatie af op de statushouder en houden daarbij rekening met diens culturele achtergrond en kwetsbare positie.
8.11	CAO De Opdrachtnemer handelt conform de voor zijn sector toepasselijke CAO-afspraken, indien zulke CAO van toepassing zijn, en conform relevante arbeidswetgeving. Medewerkers ontvangen arbeidsvoorwaarden en beloning die minimaal voldoen aan sector- of branche-normen. In gevallen waar geen CAO verplicht is, zorgt de Opdrachtnemer voor een beloning die marktconform of minimaal gelijkwaardig is aan de gangbare CAO-voorwaarden in de sociale sector.

9. Monitoring en naleving	
9.1	Contactpersoon Opdrachtnemer stelt voor de reguliere communicatie over de gesloten overeenkomst, één vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt Opdrachtnemer voor een passende vervanger en meldt dit direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
9.2	Periodiek overleg Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt periodiek overleg plaats tussen de vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de uitvoering van de dienstverlening, de managementrapportages, de voortgang op KPI's en de algemene monitoring en beheersing besproken. Van elk overleg worden notulen opgesteld en door beide partijen geaccordeerd.
9.3	Managementrapportages Opdrachtnemer levert proactief per kwartaal een managementrapportage op met in ieder geval de volgende gegevens: - Trajectaantallen; - In- en uitstroom; - Aantal contactmomenten voor juridische begeleiding, lopende en afgehandelde procedures gespecificeerd naar het soort hulpvraag; - Voortgang op KPI's; - Klachten (inclusief aard en afhandeling); - Medewerkersontwikkelingen; - Inhoudelijke ontwikkelingen. De rapportage bevat tevens een korte kwalitatieve toelichting op de cijfers. In onderling overleg kunnen de aan te leveren gegevens worden aangepast. Rapportages worden uiterlijk vier weken na afloop van de betreffende periode gedeeld.
9.4	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) De Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit en deelt de uitkomsten met de Opdrachtgever. Het onderzoek wordt aangeleverd inclusief: - Resultaten van het onderzoek; - Geconstateerde verbeterpunten; - Maatregelen die de opdrachtnemer zal treffen. Het onderzoek kan door Opdrachtnemer zelf of door een onafhankelijke partij worden uitgevoerd. De kosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt het recht om aanvullend zelf een KTO uit te voeren of te laten uitvoeren om de tevredenheid van cliënten over de geleverde ondersteuning te toetsen.

	De gemiddelde klanttevredenheid moet minimaal een 7,0 (op een schaal van 1 tot 10) bedragen. Indien de score lager is, kan de Opdrachtgever de verbeterprocedure starten overeenkomstig eis 9.11 van dit hoofdstuk.
9.5	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure die ter inzage kan worden opgevraagd door Opdrachtgever. Deze procedure zorgt dat: - Klachten (telefonisch of schriftelijk) inclusief afhandeling geregistreerd worden met datum en uniek nummer; - Klachten binnen 10 werkdagen worden afgehandeld; - Klachten structureel worden besproken, opgelost en waar nodig maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen; - De procedure beschikbaar is voor cliënten, bijvoorbeeld via de website.
9.6	Prestatie-indicatoren (KPI's) Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de overeengekomen KPI's. Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de KPI's periodiek. Onderstaande KPI's worden als niet-limitatieve set overeengekomen: 1. Huisbezoeken: ≥80% van de statushouders ontvangt minimaal één huisbezoek binnen de eerste twaalf weken van het traject, met toestemming van de statushouder en conform de geldende privacywetgeving. Aanvullende huisbezoeken worden ingezet bij signalen of aanvullende ondersteuning en tellen niet mee voor deze KPI. 2. Bereikte doelstellingen plan van aanpak: ≥80% van de statushouders behaalt bij afronding van het traject de doelen uit het plan van aanpak. Op basis van de evaluatie zoals vastgelegd in het dossier. 3. Managementrapportages tijdig aangeleverd: 100% van de rapportages wordt binnen de afgesproken termijn aangeleverd. 4. Klanttevredenheid: gemiddelde score uit het KTO ≥7,0 Indien structureel niet wordt voldaan aan de KPI's, kan Opdrachtgever dit aanmerken als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en de verbeterprocedure starten overeenkomstig eis 9.11 van dit hoofdstuk.
9.7	Jaarrekening Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk op 1 juli de vastgestelde jaarrekening van het voorafgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een toelichting op de financiële positie.
9.8	Jaarverslag Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk op 1 juli een beknopt jaarverslag aan waarin wordt gereflecteerd op de uitvoering van de opdracht, de behaalde resultaten en eventuele knelpunten.
9.9	Monitoring en toezicht De Opdrachtgever mag de uitvoering van de opdracht monitoren en controleren op kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit, zowel preventief als naar aanleiding van signalen. De Opdrachtnemer verleent kosteloos volledige medewerking, waaronder in ieder geval: - Het verstrekken van informatie; - Inzage in relevante documenten; - Het toestaan van werkbezoeken en audits, zowel volledig als steekproefsgewijs, afhankelijk van de aard en omvang van het te controleren onderwerp.
9.10	Continuïteit en financiële signalen Op verzoek verstrekt de Opdrachtnemer inzicht in zijn financiële positie en bedrijfsvoering, voor zover nodig om continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. Opdrachtgever behandelt vertrouwelijke informatie discreet. Indien de Opdrachtgever signalen ontvangt dat de continuïteit, kwaliteit of rechtmatigheid van de dienstverlening in gevaar kan komen, stelt zij de Opdrachtnemer daarvan schriftelijk op de hoogte. De Opdrachtnemer kan binnen een gestelde termijn reageren en maatregelen toelichten.

	De Opdrachtgever is gerechtigd een extern onderzoek te laten uitvoeren indien dit noodzakelijk is om de signalen te verifiëren. Indien uit dit onderzoek blijkt dat de signalen terecht zijn, kunnen de kosten daarvan geheel of gedeeltelijk op de opdrachtnemer worden verhaald. Op basis van de bevindingen kan de Opdrachtgever nadere afspraken maken, een verbeterprocedure starten of andere maatregelen treffen overeenkomstig de overeenkomst.
9.11	Verbeterprocedure Indien sprake is van aantoonbare tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, kan Opdrachtgever een verbeterprocedure starten. In dat geval geldt dat: 1. Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een schriftelijk verbeterplan aanlevert met concrete maatregelen, termijnen en beoogde resultaten (SMART); 2. Opdrachtgever het verbeterplan beoordeelt en hierover nadere afspraken kan maken; 3. Opdrachtnemer periodiek rapporteert over de voortgang van de verbetermaatregelen; Indien de afgesproken verbeteringen uitblijven of onvoldoende effect hebben, is Opdrachtgever gerechtigd nadere maatregelen te treffen overeenkomstig de overeenkomst, waaronder (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst.

10. Facturatie	
10.1	Tarief Opdrachtnemer factureert per volwassen statushouder een vaste trajectprijs voor de maatschappelijke begeleiding, ongeacht de duur van het traject. Het tarief per traject is opgenomen in de bijlage bij de overeenkomst. De tarieven zijn all-in tarieven.
10.2	Tijdelijke opschorting Indien een statushouder langer dan vier weken tijdelijk niet kan deelnemen aan het begeleidingstraject, wordt het traject tijdelijk opgeschort. Opdrachtnemer communiceert dit met Opdrachtgever. Gedurende de opschorting worden uitsluitend de daadwerkelijk geleverde diensten gefactureerd. Hervatting van het traject en de facturatie vindt plaats zodra de statushouder de begeleiding hervat, na afstemming met Opdrachtgever.
10.3	Indexatie De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de indexatieregeling zoals opgenomen in de overeenkomst.
10.4	Wijzigingen Indien onvoorziene landelijke ontwikkelingen (bv. CAO-aanpassingen, gerechtelijke uitspraken) aanleiding geven tot tariefswijziging, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover met elkaar in gesprek.
10.5	Facturatie planning Opdrachtnemer factureert volgens onderstaande planning: - 50% van de trajectprijs bij aanvang traject - 25% van de trajectprijs in maand zes (6) - 25% van de trajectprijs na beëindiging traject
10.6	Factuureisen Opdrachtnemer factureert volgens de planning uit eis 10.1 voor het aantal trajecten. Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer minimaal: - Factuurnummer en factuurdatum - Inkoopordernummer - Naam, adres, postcode, vestigingsplaats en KVK-nummer Opdrachtnemer - Bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens voor betaling - BTW nummer - Naam contractmanager van Opdrachtgever - Omschrijving van de geleverde dienst - Periode van levering - Het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW met toelichting (aantal trajecten x percentage van totale trajectprijs (50% of 25% conform eis 10.1)) - Eventuele opmerkingen

	Onvolledige facturen worden niet in behandeling genomen.
10.7	Versturen facturen Opdrachtnemer stuurt de factuur (PDF) naar efacturen@haarlemmermeer.nl .

11. Privacy	
11.1	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
11.2	Informatiebeveiliging en privacy by design De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, gebruik van encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer.
11.3	Dataflow Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan contractering desgevraagd een dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer verwerker en subverwerker welke persoonsgegevens verwerken.
11.4	DPIA Opdrachtnemer werkt voorafgaand aan contractering desgevraagd mee aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingeffectbeoordeling genoemd).
11.5	Aansprakelijkheid De aansprakelijkheid op basis van de AVG voor boetes van toezichthoudende autoriteiten (zoals Autoriteit Persoonsgegevens) en voor schadevergoeding aan gedupeerden door nalatigheid/toerekenbaarheid van de inschrijver, implementatie-partij en verwerker wordt niet beperkt.
11.6	Inzage in verwerkingsactiviteiten Beide partijen hebben recht op inzage in elkaars verwerkingsactiviteiten en mogen audits uitvoeren of een externe auditor inschakelen om naleving te verifiëren, met wederzijdse medewerking binnen 2 weken.
11.7	Register van verwerkingsactiviteiten Opdrachtnemer en Opdrachtgever onderhouden gezamenlijk een register van verwerkingsactiviteiten (art. 30 AVG) met data over statushouders, inclusief doelen, categorieën en ontvangers; periodiek gezamenlijke review en update.
11.8	Afspraken bij beëindiging Afspraken over teruggave/wissen van data, notificatie aan betrokkenen en overdracht van openstaande rechtenverzoeken, met bewaartermijnen specifiek voor inburgeringsdata.
11.9	Taakverdeling per recht Opdrachtnemer specificeert voorafgaand aan contractering desgevraagd een taakverdeling per AVG-recht (art. 15-22), waarbij de Opdrachtgever alle verzoeken over basisvoorzieningen (wonen, inkomen) afhandelt binnen 1 maand en gezamenlijke verzoeken escaleren naar een coördinator binnen 5 werkdagen; dit dient periodiek te worden geëvalueerd en goedgekeurd door beide partijen.
11.10	Informatieplicht en aanspreekpunten Opdrachtnemer levert bij contractering een gezamenlijke privacyverklaring met één centraal aanspreekpunt (e-mail/telefoonnummer) en duidelijke uitleg per verwerking.
11.11	Datalek: coördinatie en datadeling Opdrachtnemer beschrijft voorafgaand aan contractering desgevraagd het proces voor interne datadeling bij rechtenverzoeken, levert uniforme reactietemplates vóór start, en benoemt de gemeente als centrale datalekmelder (binnen 72 uur aan AP); dit koppelt aan de DPIA voor statushoudersdata en wordt getest in een simulatie binnen 1 maand na contractering.

12. Informatiebeveiliging	
12.1	Beveiliging

	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever wisselen informatie uit via een beveiligde infrastructuur.
12.2	Autorisaties De medewerkers van de Opdrachtnemer hebben uitsluitend autorisaties voor persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun functie (op basis van het need to know principe). Ook stelt het systeem/oplossing de organisatie in staat om dit in te richten en aan te passen.
12.3	Authenticatie Het systeem/oplossing van de opdrachtnemer voor Informatiewisseling van persoonsgegevens dient te worden beveiligd achter Multi-Factor authenticatie.
12.4	Versleuteling Het systeem/oplossing van de opdrachtnemer dient data-in-transit te versleutelen met TLS 1.2 of hoger, conform de eisen van het Forum Standaardisatie, en data-at-rest met minimaal AES-256.
12.5	Logging Toegang tot persoonsgegevens door zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer dienen te worden gelogd. Deze logs dienen ten minste 3 jaar te worden opgeslagen. Indien door een opdrachtnemer gefaciliteerd, moet de opdrachtgever hiertoe in staat stellen.
12.6	Ketenpartners Het systeem/oplossing van de opdrachtnemer dient alle ketenpartners in kaart te hebben gebracht en dit kenbaar te maken bij de opdrachtgever. De ketenpartners dienen te beschikken over een geldige ISO 27001-certificering, inclusief Verklaring van Toepasselijkheid. De certificering blijft geldig gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien geen certificering beschikbaar is, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen.

13. Informatiebeheer	
13.1	Archief van de gemeente Alle informatie die voortkomt uit de uitvoering van Maatschappelijke begeleiding wordt beschouwd als archief van de Opdrachtgever en blijft eigendom van de Opdrachtgever.
13.2	Registratie De Opdrachtnemer legt alle relevante informatie uit de Maatschappelijke begeleiding per cliënt vast in een volledige en controleerbare zaak.
13.3	Minimale inhoud van de zaak De zaak bevat minimaal: startdatum begeleiding, einddatum begeleiding, afspraken, evaluatieverslagen, correspondentie en relevante adviezen of besluiten.
13.4	Reconstructie van het proces De informatie in de zaak maakt reconstructie van het proces mogelijk (wie heeft wat wanneer gedaan of besloten).
13.5	Toepassing Selectielijst De Opdrachtnemer past de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 toe bij het bepalen van bewaartermijnen, in afstemming met de Opdrachtgever.
13.6	Vernietiging van informatie De Opdrachtnemer kan informatie en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigen op instructie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat ook in back-ups passende maatregelen zijn getroffen om vernietiging of blijvende ontoegankelijkheid te waarborgen conform Archiefwet en AVG.
13.7	Geen zelfstandige vernietiging De Opdrachtnemer vernietigt geen informatie zonder expliciete opdracht van de Opdrachtgever.
13.8	Overdracht in duurzame bestandsformaten Overdracht van informatie gebeurt in open en duurzame bestandsformaten, inclusief metadata, op een veilige en controleerbare wijze.
13.9	Overdracht bij contractbeëindiging Bij beëindiging van het contract worden alle zaken inclusief documenten en metadata volledig aan de Opdrachtgever of aan een nieuwe Opdrachtnemer overgedragen.
13.10	Systeemonafhankelijke raadpleegbaarheid De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie zonder afhankelijkheid van het gebruikte systeem raadpleegbaar en herbruikbaar is na overdracht aan de Opdrachtgever.
13.11	Audit en toezicht

	De Opdrachtgever en archiefinspectie kunnen audits uitvoeren op archivering en naleving van bewaartermijnen.
--	--