

## Programma van Eisen voor de opdracht

1. Algemeen	
1.1	De uitvoering van de Opdracht vindt plaats in een bestuurlijk en organisatorisch dynamische omgeving. De Opdrachtnemer werkt constructief mee aan wijzigingen in de uitvoeringspraktijk, voor zover deze redelijk en uitvoerbaar zijn, zonder dat deze wijzigingen leiden tot afzonderlijke meerkosten voor de Opdrachtgever.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in wet- en regelgeving zijn van toepassing op de Overheidsopdracht. De Opdrachtnemer implementeert deze wijzigingen tijdig en kosteloos per datum van inwerkingtreding.
1.3	Opdrachtnemer is per 1 oktober 2026 in staat de gevraagde opdracht in zijn geheel uit te voeren.
1.4	De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de eigen dienstverlening, ook wanneer hij onderdelen van zijn werkzaamheden uitbesteedt aan een onderaannemer. Een onderaannemer kan alleen worden ingeschakeld na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.
1.5	De Opdrachtnemer stelt een vast team van medewerkers aan voor de uitvoering van de werkzaamheden. Onder een vast team wordt verstaan het plaatsen van een projectmanager, beleidsadviseur, projectcontroller, juridisch adviseur, operationeel manager, projectsecretaris, adviseur welzijn en sociaal domein en adviseur ruimtelijke ontwikkelingen.
1.6	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO wordt nageleefd en het in te zetten personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie.
1.7	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 op de opvanglocatie hier geen hinder van ondervindt.
1.8	Indien de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan een verzoek van extra inzet (opschalen), heeft de opdrachtgever het recht de extra inzet bij een andere partij in te huren.
1.9	Indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de werkzaamheden door het personeel niet goed uitgevoerd worden, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken om het personeel te vervangen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan hierover in gesprek.
1.10	De Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.11	Met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van de privacy van gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend gegevens die in het kader van de uitvoering van de Opdracht worden verkregen. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt en niet voor andere doeleinden gebruikt.
1.12	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de verstrekte gegevens en materialen. Gegevens en materialen blijven eigendom van Opdrachtgever en worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de integriteit, volledigheid en betrouwbaarheid van de gegevens. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ter beschikking gestelde informatie, sleutels, tags en codes nooit aan onbevoegden worden afgegeven en niet voor onbevoegden toegankelijk zijn. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie of na beëindiging van de Opdracht worden alle gegevens (inclusief kopieën), sleutels, tags en overige toegangsdragers per direct en volledig aan de Opdrachtgever overgedragen.
1.13	Opdrachtnemer stelt alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens, waaronder vertrouwelijke informatie die Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking. Vervolgens vernietigt Opdrachtnemer deze documenten en gegevens, voor zover de wet zich daar niet tegen verzet.
1.14	Bij beëindiging van de Opdracht werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee aan een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer.
1.15	Opdrachtgever draagt zorg voor de inrichting van de werkplek ten behoeve van alle medewerkers. Daarnaast is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verstrekken van devices, zoals laptops, muis, toetsenbord en telefoon, alsmede voor de bijbehorende ondersteuning. Opdrachtnemer werkt met de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen.
1.16	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan goederen van de Opdrachtgever, indien de schade is ontstaan door schuld van het ingezette personeel.
1.17	Opdrachtnemer heeft een integriteitsbeleid vastgesteld. Dienstverlening van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met inachtneming van dit integriteitsbeleid. Het integriteitsbeleid bevat onder meer procedures ten aanzien van het waarborgen van persoonlijke integriteit van medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer waarborgt de persoonlijke integriteit onder meer door het screenen van haar personeel.

1.18	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
1.19	Alle medewerkers houden functionele afstand tot de bewoners. Ze zijn toegankelijk en goed benaderbaar op een functionele professionele wijze. Medewerkers onderhouden privé geen vriendschappelijke banden met de bewoners en zijn onpartijdig bij conflicten.
1.20	Het inwerken van personeel t.b.v. de Dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer.
1.21	De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.22	Opdrachtnemer werkt overeenkomstig de in deze uitvraag opgenomen doelen, uitgangspunten en werkzaamheden.
1.23	Opdrachtnemer neemt actief deel aan account overleggen met gemeenten en andere relevante organisaties.
1.24	Opdrachtnemer maakt en handhaaft afspraken met ontheemden op basis van de geldende huisregels.

## 2. Programmteam

2.1	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht uitsluitend medewerkers in die beschikken over minimaal hbo-werk- en -denkniveau, met uitzondering van de functie van projectsecretaris (minimaal mbo 4).
2.2	Alle medewerkers zijn bij start werkzaamheden in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG-) die niet ouder is dan drie maanden. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer.
2.3	De Opdrachtnemer zet een programmteam in dat beschikt over de kennis, vaardigheden en werkwijze die noodzakelijk zijn voor een adequate, zorgvuldige en professionele uitvoering van de opdracht in een bestuurlijke context en daarin ook de bestuurlijke sensitiviteit laten zien in hun werkwijze en advisering.
2.4	Het programmteam handelt proactief en toont eigenaarschap door relevante ontwikkelingen, knelpunten en risico's tijdig te signaleren en hierover actief te rapporteren en te adviseren aan de Opdrachtgever.
2.5	Het programmteam is aantoonbaar in staat om werkzaamheden en werkwijzen aan te passen aan veranderende wet- en regelgeving, beleidswijzigingen en fluctuerende omstandigheden binnen de opvangcontext.
2.6	Het programmteam werkt structureel samen met de Opdrachtgever, gemeentelijke afdelingen en ketenpartners, waarbij het gezamenlijke belang van een veilige, leefbare en menswaardige opvang leidend is.
2.7	Het programmteam is in staat om in onvoorziene situaties adequaat te handelen en passende oplossingen te formuleren binnen de geldende kaders van beleid, wet- en regelgeving en gemaakte afspraken.
2.8	Het programmteam beschikt over aantoonbare vaardigheden om spanningen en conflicten te herkennen en op professionele wijze te de-escaleren, inclusief het stellen van grenzen en het bewaken van orde en veiligheid op en rondom opvanglocaties.
2.9	Het programmteam is in staat om signalen van kwetsbaarheid, uitbuiting (zoals mensenhandel of criminele uitbuiting) en verslavingsproblematiek te herkennen en hierop passend te handelen, waaronder het inschakelen van relevante ketenpartners.
2.10	Het programmteam werkt preventief en signalerend met betrekking tot ondersteuningsvragen en draagt bij aan tijdige doorverwijzing naar passende zorg- en ondersteuningsvoorzieningen.
2.11	Het programmteam beschikt over aantoonbare kennis van het zorglandschap en het sociaal domein binnen de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen, of is in staat deze kennis aantoonbaar binnen korte tijd eigen te maken.
2.12	Het programmteam sluit in de uitvoering van de werkzaamheden aan bij de zelfredzaamheid en kracht van bewoners en gaat respectvol en sensitief om met verschillen in cultuur, religie en seksuele oriëntatie (LHBTI+).
2.13	Opdrachtnemer weet wie op de betreffende locatie verblijft en past de door de gemeente beschikbaar gestelde processen, systemen en protocollen toe.

2.14	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat per locatie een calamiteitenplan en een BHV-plan aanwezig zijn en worden uitgevoerd.
2.15	Het programmateam is in staat te communiceren in het Nederlands en het Engels.

### 3. Rapportages en gegevensuitwisseling

3.1	<p>Opdrachtnemer levert per kwartaal aan de Opdrachtgever een rapportage aan waarin in ieder geval het volgende is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Context van de opvang;</li> <li>• Operationele zaken per gemeente op het gebied van werk, onderwijs, welzijn, veiligheid en beveiliging;</li> <li>• Financieel overzicht van begroting, realisatie en prognoses;</li> <li>• Aantal ingezette uren per functie;</li> <li>• Signalering op ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht en waar de opdrachtgever rekening mee dient te houden.</li> </ul> <p>Naast deze gegevensuitwisseling via onder meer voortgangsrapportages kan de Opdrachtgever, indien noodzakelijk, aanvullende gegevens bij Opdrachtnemer opvragen of aan Opdrachtnemer verstrekken. Dit wordt vastgelegd in de werkafspraken.</p>
3.2	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer sturen op de nakoming van de gemaakte afspraken en de aanbestedingsstukken. Evaluatie van de naleving van deze afspraken maakt onderdeel uit van de evaluatiegesprekken. Deze gesprekken vinden ten minste eenmaal per kwartaal plaats. Uitgangspunt is wederzijdse nakoming van afspraken. Indien de Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer zich onvoldoende aan de afspraken houdt, kan de Opdrachtgever onderstaand stappenplan toepassen ten behoeve van een verbeterplan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtgever stelt een redelijke termijn vast waarbinnen Opdrachtnemer een schriftelijk verbeterplan bij de Opdrachtgever indient. Deze termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren van Opdrachtnemer.</li> <li>2. Opdrachtgever stelt een redelijke termijn vast waarbinnen het verbeterplan moet leiden tot aantoonbare verbetering van de prestaties. Deze termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren van Opdrachtnemer.</li> </ol> <p>Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van Opdrachtnemer als voldoende of onvoldoende. Daarbij vormen de aanbestedingsstukken het uitgangspunt.</p>

### 4. Communicatie

4.1	<p>Voor deze opdracht is communicatie op de volgende niveaus</p> <p><b>Bestuurlijk:</b> Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar. Het aanspreekpunt stemt per kwartaal af met de gemeentesecretaris van de betreffende gemeenten, de bestuurlijk portefeuillehouder uit het college en de (strategisch) beleidsadviseur van HLTsamen over uitvoering en ontwikkelingen ten aanzien van de bestuurlijke opdracht aan HLTsamen. In het geval van de realisatie van een nieuwe locatie worden aparte afspraken gemaakt op projectmatige wijze de bestuurlijke afstemming te organiseren.</p> <p><b>Strategisch:</b> de ambtelijk opdrachtnemer, de ambtelijk opdrachtgever en de (strategisch) beleidsadviseur vanuit HLTsamen voeren tenminste éénmaal per kwartaal een voortgangsoverleg. Op de agenda van dit overleg staan in ieder geval de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking met HLTsamen;</li> <li>• Samenwerking met de maatschappelijke partners;</li> <li>• Samenwerking met de gemeente;</li> <li>• Signalering relevante inhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen;</li> <li>• Kwartaal- en projectrapportages.</li> </ul> <p><b>Tactisch:</b> één aanspreekpunt als contactpersoon voor de opdracht die met de (strategisch) beleidsadviseur en de contractmanager/ contractbeheerder van HLTsamen.</p>
4.2	<p>Voor de communicatie op de locaties en over de locaties wordt met ontheemden en betrokken stakeholders gesproken en afgestemd. De communicatie wordt door opdrachtnemer verder uitgewerkt op operationeel, tactisch en zo nodig strategisch niveau met betrokken partners die een rol hebben op de locatie.</p>

4.3	De organisatie op en om de opvanglocatie is een lerende organisatie. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces en is beschikbaar voor regionale overleggen.
4.4	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
4.5	Opdrachtnemer is gedurende kantooruren bereikbaar voor (maatschappelijke) partners en is, indien noodzakelijk in geval van spoedeisende calamiteiten, tevens buiten kantooruren en in het weekend bereikbaar.
4.6	Opdrachtnemer maakt gebruik van de huidige communicatiemiddelen, zoals de locatie groepsapp via Viber. Nieuwe initiatieven worden in overleg met de Opdrachtgever besproken.
4.7	Opdrachtnemer heeft een signalerende rol richting de gemeente ten aanzien van ontwikkelingen op de opvanglocaties en rapporteert hierover periodiek via een integraal omgevingsbeeld en bestuurlijke kwartaalrapportages, zodat de gemeente kan monitoren welke ontwikkelingen spelen en waar nodig kan bijsturen.
4.8	Opdrachtnemer zet zich actief in om samen met de gemeente te blijven leren en de samenwerking verder te verbeteren. Opdrachtnemer meldt mogelijke verbeteringen in verantwoordelijkheden, rollen en werkwijzen actief aan de gemeente.
4.9	Indien de opdrachtnemer vrijwilligers inzet, dienen de vrijwilligers op verzoek een VOG te kunnen aanleveren.