

Bijlage 1: PROGRAMMA VAN EISEN

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen in onderstaand Programma van Eisen te voldoen.

Nummer	Kaders en uitgangspunten
1.	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
2.	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele relevante wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig, zodat deze per ingangsdatum van die wijziging in de praktijk worden toegepast. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering en de meer- of minderkosten hiervan.
3.	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van maatschappelijke begeleiding. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering.
4.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, een veranderende zorgvraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen tijdig richting Opdrachtgever, en anticipeert hierop door aanpassing van haar aanbod aan statushouders, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
5.	Opdrachtnemer heeft kennis van de (relevante) maatschappelijke organisaties in het lokale speelveld van MVS-gemeenten en heeft een signalerende functie op het gebied van psychosociale ontwikkeling van de statushouders waardoor hij in staat is tijdig en adequaat relevante signalen in verband met de psychosociale ontwikkeling richting Opdrachtgever te communiceren, dan wel door te verwijzen naar de juiste maatschappelijke organisaties in samenspraak met de casemanager. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken bij aanvang van de overeenkomst nadere afspraken over hoe zij elkaar informeren over relevante ontwikkelingen en doorverwijzingen.
6.	Met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de statushouders. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening in overeenstemming met de AVG. De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn verkregen.

Nummer	Personeel
7.	Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht beschikken over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk zijn en blijven vakbekwaam en krijgen de ruimte zich te blijven ontwikkelen.
8.	Met ingang van de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG voor alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers (hieronder worden verstaan alle soorten medewerkers waaronder vrijwilligers), die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet van deze medewerkers voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie (3) werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.

Nummer	Bereikbaarheid en Communicatie
10.	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Tevens dient er een vaste vervanger aangesteld te worden. Opdrachtnemer maakt aan Opdrachtgever bekend wie de vaste vervanger is van de vaste contactpersoon.
11.	Opdrachtnemer is gedurende de werkweek tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer stelt na gunning met Opdrachtgever een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en de in het kader daarvan te verstrekken Opdrachten. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • Contactpersonen organisaties; • Op welke manier rapportages aangeleverd worden; • Manier van gegevensoverdracht; • Nadere afspraken over facturatie; • Samenwerking met partners in de regio.

Nummer	Overdracht en afronding
13.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Lopende begeleiding wordt onder dezelfde condities afgerond binnen de afgesproken termijnen. De dienstverlening van alle nadere overeenkomsten wordt afgemaakt. Opdrachtnemer zal tijdig, vóór het einde van de Raamovereenkomst, de door Opdrachtgever of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens beschikbaar stellen.

Nummer	Rapportage, monitoring en klachtenafhandeling
14.	Opdrachtnemer communiceert met Opdrachtgever per Statushouder het volgende: • Een nulmeting; • Binnen twee (2) weken na aanmelding ontvangt de casemanager een begeleidingsplan; • Na één (1) maand volgt er een update; • Daarna een update elke drie (3) maanden; • Een eindmeting na de negen (9) maanden inclusief een meting op (zelf)redzaamheid.

15.	Opdrachtnemer levert Opdrachtgever per half jaar (uiterlijk op 1 februari en 1 augustus) een rapportage aan over het voorafgaande half jaar, met daarin minimaal de volgende managementinformatie, uitgesplitst per MVS-gemeente: • Aantal Statushouders uitgesplitst naar de volgende categorieën: 1. Statushouders; 2. Nareizigers. • Soorten hulpvragen en acties bij informatie en advies; • Statushouders waarvan hun begeleiding een risico loopt, met reden; • Statushouders die in hun begeleiding achterlopen met reden; • Aantal lopende begeleidingstrajecten; • Instroom; • Uitstroom met reden en resultaat op zelfredzaamheid; • Klachtenoverzicht en -afhandeling; • Dit overzicht van klachten omvat minimaal de volgende onderdelen: 1. Projectomschrijving; 2. Datum melding; 3. Beschrijving van het probleem/klacht/afwijking; 4. Betrokken personen (intern of extern); 5. (Voorgestelde)oplossing(en); 6. Datum afhandeling; 7. Eventuele kosten die de klacht met zich meebracht.
16.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal tenminste eenmaal per half jaar, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg

	plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking en de klachten.
17.	Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op de afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
18.	Opdrachtnemer heeft en gebruikt een klachtenreglement en een privacyreglement. Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer. Het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer is de bewaker van de behandeling van dergelijke klachten en zorgt voor de registratie van de klachten.
19.	Partijen stellen na gunning in gezamenlijkheid de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) vast die worden gebruikt voor de sturing en monitoring van de uitvoering van de Opdracht. Bij het bepalen van deze KPI's wordt rekening gehouden met verwachte fluctuaties en piekbelasting, zodat de KPI's realistisch en uitvoerbaar blijven gedurende de looptijd van de Opdracht. Indien daartoe tijdens de uitvoering van de Opdracht aanleiding bestaat kunnen de KPI's in gezamenlijkheid worden bijgesteld. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de volgende KPI's: • Voor 80% van de Statushouders binnen 10 werkdagen na ondertekening huurovereenkomst/sleuteloverdracht een startgesprek gevoerd; • Binnen 10 werkdagen na het startgesprek is er bij 80% van de Statushouders een individueel begeleidingsplan opgesteld. • Minimaal 70% van de Statushouders behaalt de realistisch gestelde doelen binnen het begeleidingsplan binnen de afgesproken termijn.

Nummer	Facturatie
20.	Opdrachtnemer stuurt eenmaal per kwartaal achteraf één (1) verzamelfactuur per gemeente naar Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum en goedkeuring van de factuur. Afspraken over de facturatie worden in het Werkafsprakenboek vastgelegd.
21.	De overeengekomen prijs ligt in ieder geval vast gedurende de initiële duur van de Raamovereenkomst en kunnen op verzoek van Opdrachtnemer - ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index CBS Consumentenprijsindex cijfer Alle Huishoudens 2025=100. De maximale procentuele tariefswijziging is het percentage dat als volgt wordt berekend: $((\text{CBS-index [juni] van het lopende jaar} - \text{CBS-prijsindex index [juni] van het voorgaande jaar}) / \text{CBS prijsindex [juni] van het voorgaande jaar})) \times 100$.

Nummer	Dienstverlening
22.	De begeleiding van de Statushouder in het kader van vestiging mag maximaal twaalf (12) weken duren. In het beschrijvend document staat beschreven wat in ieder geval onder deze begeleiding wordt verstaan.
23.	Na het tekenen van het huurcontract vindt binnen veertien (14) kalenderdagen ondersteuning bij verhuizing plaats.
24.	De maatschappelijk begeleider heeft een signalerende functie. Indien nodig verwijst de begeleider door naar gespecialiseerde voorzieningen zoals de gemeente of de huisarts. De maatschappelijk begeleider is geen hulpverlener en verleent zelf geen zorg.
25.	De maatschappelijk begeleider ondersteunt de statushouder ter bevordering van de zelfredzaamheid van de Statushouder, maar neemt de zaken die geregeld moeten worden niet van de Statushouder over, tenzij nadrukkelijk anders afgesproken.
26.	Alle medewerkers en vrijwilligers die in contact komen met de doelgroep zijn betrokken bij de doelgroep, cultureel sensitief en deskundig.
27.	De maatschappelijk begeleider kent de sociale kaart van de MVS-gemeenten en/of is in staat deze zichzelf snel eigen te maken.
30.	Opdrachtnemer biedt de voor de dienstverlening in te zetten medewerkers intervisie en deskundigheidsbevordering.

31.	Opdrachtnemer en maatschappelijk begeleider is in staat de taalbarrière te overbruggen.
32.	De maatschappelijk begeleider maakt met elke Statushouder een begeleidingsplan, bestaande uit de rechten en plichten met betrekking tot maatschappelijke begeleiding, de afspraken tussen Statushouder en maatschappelijk begeleider en de leefgebieden waar gedurende de begeleiding op wordt ingezet.
33.	Het maatschappelijke begeleidingsprogramma richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de Statushouder en draagt bij aan het vergroten van perspectief op (betaald) werk. Opdrachtnemer maakt in overleg met de Opdrachtgever inzichtelijk voor de Statushouder hoe de stappen naar zelfredzaamheid gezet kunnen worden op de benoemde leefdomeinen.
34.	Het begeleidingsprogramma dient een logische koppeling met de praktijk van de statushouder te hebben en dient rekening te houden met behoeften, verplichtingen en mogelijkheden van de Statushouder.
35.	Tijdens het eindgesprek van de individuele maatschappelijke begeleiding wordt er door de Opdrachtnemer een terugkoppeling gegeven naar de casemanager inburgering van de Opdrachtgever of de Statushouder voldoende zelfredzaam is.
36.	De begeleiding is gericht op maatwerk. Gezien de diverse migratieachtergronden, is er aandacht voor cultuur sensitieve aanpak. Opdrachtnemer dient zich bewust te zijn van de eigen normen en waarden en die van de Statushouder. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een open houding te hebben en vraaggericht en persoonsgericht te kunnen werken.
37.	Duur van de begeleiding bedraagt negen (9) maanden Na de eindmeting kan bij uitzondering en in overleg met de casemanager een verlenging aangevraagd worden van drie tot zes (3-6) maanden.
38.	De begeleiding moet uit de volgende onderdelen bestaan: • Individueel; • Groepsgewijs; • Via een informatie- en adviespunt in elke MVS-gemeente.
39.	Maatschappelijke begeleiding onderhoudt korte lijnen met de gemeentelijke wijkteams en andere relevante zorgpartners zodat bij complexe problematiek tijdig kan worden afgestemd en doorverwezen naar de reguliere zorg met een warme overdracht.