

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Dienstverlening statushouders", kenmerk: dCI-000545

In dit Programma van Eisen zijn alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden die aan de opdracht worden gesteld. Het niet voldoen aan een eis of uitvoeringsvoorwaarde kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

Algemene eisen	
Wettelijk kader	
1.1	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de Wet inburgering 2021, het Besluit inburgering 2021, de Participatiewet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige relevante wet- en regelgeving.
1.2	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen optreden in wet- en regelgeving, landelijke beleidskaders of uitvoeringsvoorschriften die gevolgen hebben voor de uitvoering van de opdracht, is opdrachtnemer verplicht deze wijzigingen onverwijld te implementeren.
1.3	Voor zover deze wijzigingen leiden tot een noodzakelijke aanpassing van de omvang, inhoud, kwaliteitseisen, prestaties of bekostiging van de opdracht, treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen binnen de mogelijkheden van de Aanbestedingswet 2012.
Toegang tot dienstverlening	
1.4	Opdrachtnemer accepteert alle door opdrachtgever aangemelde deelnemers.
1.5	Opdrachtnemer is gedurende kantooruren bereikbaar voor deelnemers en opdrachtgever en reageert uiterlijk binnen twee (2) werkdagen op vragen of verzoeken.
Privacy, gegevensverwerking en registratie	
1.6	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een beveiligde digitale administratie en gebruikt uitsluitend beveiligde communicatiemiddelen voor de uitwisseling van persoonsgegevens.
1.7	Opdrachtnemer sluit voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst een verwerkersovereenkomst met opdrachtgever.
1.8	Opdrachtnemer registreert alle cliënt- en voortgangsgegevens in het door opdrachtgever aangewezen systeem of, indien dit niet mogelijk is, in een gelijkwaardig registratiesysteem dat voldoet aan de AVG.
Uitgangspunten kwaliteit	
1.9	Opdrachtnemer werkt volgens het principe van toenemende zelfredzaamheid, waarbij ondersteuning waar mogelijk wordt afgebouwd en de deelnemer steeds meer eigen regie voert.
1.10	Opdrachtnemer stemt de maatschappelijke begeleiding af op de uitkomsten van de brede intake, het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP) en eventuele tussentijdse wijzigingen daarin.
1.11	Opdrachtnemer beschikt over een actuele klachtenregeling en informeert deelnemers hierover bij aanvang van het traject.

Eisen maatschappelijke begeleiding	
Start, duur en afbouw begeleiding	
2.1	Opdrachtnemer bereidt de begeleiding voor vanaf het moment van woningtoewijzing, inclusief afstemming met relevante ketenpartners.
2.2	Opdrachtnemer voert binnen drie (3) weken na huisvesting een huisbezoek uit.
2.3	Opdrachtnemer stelt binnen vier (4) weken na huisvesting een begeleidingsplan op waarin minimaal is opgenomen: - De ondersteuningsbehoefte; - De doelen; - De geplande activiteiten; - De risico's en aandachtspunten.

2.4	Opdrachtnemer signaleert tijdig psychosociale problematiek, veiligheidsrisico's, huiselijk geweld, gezondheidsproblemen en signalen van uitbuiting en stemt hierover af met opdrachtgever en relevante instanties.
2.5	Opdrachtnemer biedt maatschappelijke begeleiding gedurende een periode van ten minste twaalf (12) maanden na de datum van huisvesting van de deelnemer.
2.6	Na afloop van de minimale begeleidingsperiode van twaalf (12) maanden kan opdrachtnemer de begeleiding uitsluitend afbouwen indien dit vooraf met opdrachtgever is afgestemd en uit een schriftelijke eindbeoordeling blijkt dat: - De deelnemer aantoonbaar voldoende zelfredzaam is op de leefgebieden wonen, financiën, gezondheid en maatschappelijke participatie; - de deelnemer zelfstandig gebruik kan maken van reguliere voorzieningen en overheidsdienstverlening; - de deelnemer weet hoe en waar hulp of ondersteuning kan worden verkregen indien zich problemen voordoen; - er sprake is van een passend sociaal netwerk en/of andere voorliggende voorzieningen waarop de deelnemer kan terugvallen; - er geen sprake is van actuele problematiek die voortzetting van de maatschappelijke begeleiding noodzakelijk maakt.
Uitvoering begeleiding	
2.11	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>wonen en huisvesting</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Inschrijving op het woonadres; - Uitleg over huurcontract, huurbetaling en woonregels; - Ondersteuning bij aanvragen van nutsvoorzieningen; - Begeleiding bij inschrijving bij woningcorporaties en woningzoekportalen.
2.12	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>financiële administratie</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Aanvragen van toeslagen en voorzieningen; - Uitleg over inkomsten, vaste lasten en budgetteren; - Ondersteuning bij internetbankieren en digitale post; - Signaleren van schulden of betalingsachterstanden.
2.13	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>zorg en gezondheid</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Inschrijving bij huisarts, tandarts en apotheek; - Regelen van een zorgverzekering; - Wegwijs maken in het Nederlandse zorgstelsel; - Ondersteuning bij toegang tot passende zorg- en welzijnsvoorzieningen.
2.14	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>onderwijs en opvoeding</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Inschrijving van kinderen op school of kinderopvang; - Voorlichting over het onderwijsstelsel; - Ondersteuning bij contacten met school; - Verwijzing naar opvoed- en gezinsondersteuning indien nodig.
2.15	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>contacten met relevante overheidsinstanties</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Ondersteuning bij contact met gemeente, ISD, Belastingdienst, DUO en SVB; - Hulp bij aanvragen, formulieren en digitale dienstverlening; - Uitleg over rechten, plichten en relevante regelingen.
2.16	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>maatschappelijke participatie</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Kennismaking met lokale voorzieningen en organisaties; - Stimuleren van deelname aan vrijwilligerswerk, buurtactiviteiten, sport en cultuur; - Bevorderen van sociale contacten en zelfredzaamheid.
2.17	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers aantoonbaar bij <u>arbeidsparticipatie</u> , waaronder in ieder geval wordt verstaan: - Ondersteuning bij inschrijving op Werk.nl; - Oriëntatie op werk, opleiding en vrijwilligerswerk; - Doorverwijzing naar werkgevers, re-integratievoorzieningen en ketenpartners; - Stimuleren van activiteiten gericht op uitstroom naar werk.

Eisen financiële zelfredzaamheid	
3.1	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers gedurende de periode van financiële ontzorging bij het ontwikkelen van financiële vaardigheden en zelfstandig financieel beheer.
3.2	Opdrachtnemer signaleert betalingsachterstanden, schulden of andere financiële risico's binnen tien (10) werkdagen nadat deze bekend zijn geworden en stemt daarover af met opdrachtgever.
3.3	Indien financiële zelfredzaamheid onvoldoende wordt bereikt, stelt opdrachtnemer binnen vier (4) weken na signalering een plan van aanpak op en bespreekt dit met opdrachtgever.

Eisen participatieverklaringstraject (PVT)	
4.1	Opdrachtnemer werkt volgens de op dat moment geldende landelijke handreiking Participatieverklaringstraject.
4.2	Opdrachtnemer start het PVT uiterlijk binnen drie (3) maanden na huisvesting in de gemeente.
4.3	Het PVT omvat minimaal twaalf (12) contacturen.
4.4	Het PVT behandelt minimaal: - vrijheid; - gelijkwaardigheid; - solidariteit; - participatie; - democratische rechtsstaat; - rechten en plichten in Nederland.
4.5	Het PVT bevat minimaal één (1) praktijkgerichte activiteit waarin een Nederlandse kernwaarde zichtbaar wordt gemaakt.
4.6	Opdrachtnemer stemt inhoud en werkvormen aantoonbaar af op taalniveau, leerbaarheid en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.
4.7	Opdrachtnemer registreert aanwezigheid bij alle onderdelen van het PVT.
4.8	Wanneer een deelnemer onderdelen van het PVT mist, neemt opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen contact op met de deelnemer en biedt een passend herstel- of inhaalmoment aan.
4.9	Opdrachtnemer organiseert de ondertekening van de participatieverklaring en verstrekt de gegevens die opdrachtgever nodig heeft om afronding vast te stellen.

Eisen aan samenwerking	
5.1	Opdrachtnemer werkt actief samen met opdrachtgever, ISD, vluchtelingenorganisaties, COA, IND, onderwijsinstellingen, werkgevers, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties en overige relevante ketenpartners.
5.2	Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd advies over individuele deelnemers, uitvoeringsvraagstukken en ontwikkelingen binnen de doelgroep.
5.3	Opdrachtnemer neemt deel aan: - Minimaal één (1) operationeel overleg per twee (2) weken; - Minimaal één (1) voortgangsoverleg per kwartaal. Het rapport – zoals beschreven is eis 7.1 – vormt de basis voor dit overleg. In overleg met en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever kan worden afgeweken van de hierboven genoemde frequentie.

Kwaliteit personeel	
6.1	Ingezet personeel beschikt aantoonbaar over: - Kennis van de Wet inburgering 2021; - Ervaring met statushouders, inburgeringsplichtigen of vergelijkbare doelgroepen; - Voldoende beheersing van de Nederlandse taal.
6.2	Opdrachtnemer borgt deskundigheidsbevordering van medewerkers.
6.3	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een passende vervangingsregeling. Bij afwezigheid van een medewerker wordt de begeleiding onverwijld overgenomen door een gelijkwaardig

	gekwalficeerde vervanger. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige dossieroverdracht en een actueel, overdraagbaar cliëntdossier, zodat continuïteit en kwaliteit van de begeleiding zijn gewaarborgd.
--	--

Rapportage	
7.1	Opdrachtnemer levert uiterlijk één (1) maand na afloop van ieder kwartaal een rapportage aan waarin zowel de uitgevoerde activiteiten als de behaalde resultaten worden verantwoord. De rapportage bevat ten minste: - instroom, uitstroom en actuele caseload; - aantal deelnemers dat participeert via werk, vrijwilligerswerk, opleiding of andere maatschappelijke activiteiten; - voortgang en afronding van het PVT; - aantal deelnemers dat de participatieverklaring heeft ondertekend; - ontwikkeling van de zelfredzaamheid van deelnemers; - aantal huisbezoeken, verwijzingen en overdrachten; - signalen, risico's en knelpunten binnen de doelgroep; - getroffen en voorgenomen verbetermaatregelen; - personele inzet en eventuele capaciteitsknelpunten.

Overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst	
8.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat maatschappelijke begeleidingstrajecten die vóór de einddatum van de raamovereenkomst zijn gestart, volledig worden uitgevoerd en afgerond overeenkomstig de voor het betreffende traject geldende afspraken en voorwaarden. Deze lopende trajecten worden in beginsel niet overgedragen aan een opvolgende opdrachtnemer. Dit uitgangspunt is gebaseerd op het belang van continuïteit van de dienstverlening, het behoud van tijdens het traject opgebouwde kennis over de cliënt, voorkomt onnodige wisselingen van begeleider gedurende een lopend traject en past bij het karakter van een raamovereenkomst waarbij nadere opdrachten de looptijd van de raamovereenkomst kunnen overstijgen. Opdrachtnemer blijft voor dergelijke vóór de einddatum van de raamovereenkomst verstrekte opdrachten verantwoordelijk voor de volledige uitvoering en afronding van het traject, ook indien de uitvoering plaatsvindt na afloop van de raamovereenkomst.