

**Bijlage 3B Uitgebreide Opdrachtbeschrijving en  
Programma van eisen**

Warm Welkom, Maatschappelijke Begeleiding en  
Participatieverklaringstraject (PVT)  
27 jaar en ouder

## Inhoud

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Algemeen .....                                                            | 3  |
| 2. Beleidsvisie .....                                                        | 3  |
| 3. Gevraagde dienstverlening en doelgroep .....                              | 4  |
| 3.1 Het doel van het warme welkom en de maatschappelijke begeleiding.....    | 5  |
| 3.1.1 Doel leerbaarheidstoets en participatieverklaringstraject .....        | 5  |
| 3.2 De rol van de maatschappelijk begeleider (individuele begeleiding) ..... | 5  |
| 3.2.1 Leerbaarheidstoets en participatieverklaringstraject (PVT) .....       | 6  |
| 3.3 De activiteiten van Warm Welkom en Maatschappelijke begeleiding .....    | 7  |
| 3.3.1 De vorm van de activiteiten en participatie-uren Z-route .....         | 8  |
| 3.3.2 Samenhangend en integraal inburgeringsaanbod voor inburgeraars .....   | 8  |
| 3.3.3 Fase 1 Warm Welkom .....                                               | 9  |
| 3.3.4 Fase 2 Individuele begeleiding op maat .....                           | 12 |
| 3.3.5 Fase 3 Nazorg.....                                                     | 14 |
| 3.4 Maatwerk, duur en doorlooptijd .....                                     | 16 |
| 3.4.1 Maatwerk en vorm van begeleiding.....                                  | 16 |
| 3.4.2 Duur en doorlooptijden .....                                           | 16 |
| 3.5 Regie, voortgang, afronding.....                                         | 21 |
| 3.5.1 Voortgangs- en eindrapportages .....                                   | 21 |
| 3.5.2 Tussentijdse signalen.....                                             | 22 |
| 4 Programma van eisen .....                                                  | 23 |
| 4.1 Algemene eisen .....                                                     | 23 |
| 4.2 Maatschappelijk begeleider en overig personeel .....                     | 27 |
| 4.3 Activiteiten Fase 1 Warm Welkom .....                                    | 29 |
| 4.4 Activiteiten Fase 2 .....                                                | 32 |
| 4.5 Activiteiten Fase 3 .....                                                | 32 |
| 4.6 Proces.....                                                              | 32 |
| 4.7 Regie en (individuele) voortgang .....                                   | 34 |
| 4.8 Financiën .....                                                          | 35 |
| 4.9 Privacy .....                                                            | 38 |
| 4.10 KPI's .....                                                             | 40 |

# 1 Algemeen

De aanbesteding vindt plaats in het kader van de Wet inburgering 2021, die van kracht is gegaan op 1 januari 2022.

## 1. Beleidsvisie

Op 16 december 2024 is de [Geactualiseerde beleidsnota Intilburgeren 2025](#) e.v. vastgesteld. Deze nota bevat de beleidsdoelen van de gemeente Tilburg ten aanzien van het uitvoeren van de Wet inburgering 2021 en de samenloop met de Participatiewet. We willen deze beleidsdoelen mede realiseren door deze mee te nemen in de nieuwe inkoop van inburgeringsvoorzieningen. Voor deze opdracht zijn de volgende doelen expliciet van belang.

- *Inburgeraars zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden, verplichtingen, rechten in hun inburgeringstraject<sup>1</sup> in Tilburg.*
- *Inburgeraars krijgen ondersteuning richting een stabiele situatie op de vijf leefgebieden.*
- *Inburgeraars ervaren de inzet van ervaringsdeskundigheid als een meerwaarde in hun traject.*

Op 11 november 2025 is de beleidsvisie ten aanzien van de inkoop Inburgering Tilburg vastgesteld. Deze visie bevat een doorvertaling van de beleidsnota naar de kaders voor de inkoop. Hieronder staan de kernelementen. We willen:

- Passende trajecten die aansluiten op de motivatie en mogelijkheden van inburgeraars.
- De integrale werkwijze tussen taal en participatie bevorderen, waarbij de inburgeraar het geheel aan voorzieningen als een samenhangend aanbod ervaart.
- Dat de voorzieningen cultuursensitief zijn en waar zinvol en mogelijk gebruik maken van ervaringsdeskundigen.
- Het aanbod passender maken voor jongeren en werkenden.
- De verschillende vormen van begeleiding beter op elkaar aan laten sluiten.
- De positie van de klantregisseur versterken.

---

<sup>1</sup> Hier vallen ook rechten en plichten van de Participatiewet onder, in zoverre deze van toepassing zijn op de inburgeraar.

## 2. Gevraagde dienstverlening en doelgroep

Met deze aanbesteding zijn wij voornemens om een opdrachtnemer te contracteren die de Maatschappelijke begeleiding vormgeeft en uitvoert, inclusief de warm welkom-activiteiten, praktische hulp, de leerbaarheidstoets en het participatieverklaringstraject voor statushouders gekoppeld aan de gemeente Tilburg met daarbij het volgende onderscheid:

- De maatschappelijke begeleiding, inclusief warm welkom en praktische hulp, is voor asielstatushouders van 27 jaar en ouder (ongeacht zij inburgeringsplichtig zijn).
- De Leerbaarheidstoets en het participatieverklaringstraject is voor EN inburgeringsplichtige<sup>2</sup> asielstatushouders EN inburgeringsplichtige<sup>3</sup> gezins- en overige migranten van 27 jaar en ouder.

Juridische begeleiding bij de gezinsherenigingsprocedure is geen onderdeel van deze opdracht.

In het vervolg worden de diverse doelgroepen, om de teksten leesbaar te houden, allemaal aangeduid als inburgeraars.

De opdracht is bedoeld voor inburgeraars van 27 jaar en ouder.

De klantregisseur kan echter in individuele gevallen bepalen dat deze dienstverlening wenselijk is voor personen die buiten deze leeftijdscategorie vallen. Bijvoorbeeld in de situatie met partners waarvan de een ouder is dan 27 jaar en de ander jonger dan 27 jaar en het wenselijk is dat de maatschappelijke begeleiding door één partij wordt geboden en/of partners exact dezelfde dienstverlening krijgen. Dan wordt gekeken wat in dat individuele geval de best passende oplossing is, de dienstverlening die via deze opdracht wordt gerealiseerd of de dienstverlening die via de opdracht 'Warm Welkom, Maatschappelijke begeleiding en participatieverklaring 18 tot en met 26 jaar' wordt gerealiseerd. Dit wordt besloten door de klantregisseur inburgering.

---

<sup>2</sup> Hiermee bedoelen we een doelgroep zoals deze is vastgelegd in artikel 16 lid 1 en artikel 13 lid 1, in de Wi2021

<sup>3</sup> Hiermee bedoelen we een doelgroep zoals deze is vastgelegd in artikel 16 lid 1 en artikel 13 lid 1, in de Wi2021

### 3.1 Het doel van het warme welkom en de maatschappelijke begeleiding

Het warme welkom en de maatschappelijke begeleiding van de inburgeraar zijn gericht op:

- Het zorgdragen voor een thuisgevoel van de inburgeraar in de gemeente Tilburg.  
Mede door inburgeraars te ondersteunen in het verkrijgen of vergroten van de kennis over de stad Tilburg en haar inwoners; hoe kan je je verplaatsen, waar zijn welke voorzieningen, wat is de geschiedenis van de stad, het leren kennen van inwoners.
- Praktische hulp bij huisvesting, geldstromen, inschrijvingen, administratie.
- Landen in de eigen wijk of buurt.
- Het vergroten van de kennis over hoe de Nederlandse samenleving is georganiseerd, het aanleren van passende vaardigheden daarbij en daarmee het versterken van zelfredzaamheid op de leefgebieden:
  - o Administratie en financiën
  - o Welzijn en gezondheid
  - o Wonen en sociaal netwerk

Het bevorderen van eigen kracht en regie is vanaf dag één het doel daarin.

#### 3.1.1 Doel leerbaarheidstoets en participatieverklaringstraject

Binnen deze opdracht vallen ook:

- Het organiseren en afnemen van de leerbaarheidstoets.
- En het vormgeven en uitvoeren van het participatieverklaringstraject.

Het organiseren en uitvoeren van de participatieverklaringsceremonie waarin de ondertekening van de participatieverklaring plaatsvindt, gebeurt door opdrachtgever, uiteraard in afstemming met opdrachtnemer.

Het doel van de leerbaarheidstoets is het verkrijgen van inzicht in de leerbaarheid van de inburgeraar, als ondersteuning in de keuze voor de te volgen leerroute ten aanzien van de Nederlandse taal.

Het doel van het participatieverklaringstraject is nieuwkomers in een vroeg stadium kennis te laten maken met de kernwaarden, rechten, plichten en sociale spelregels van de Nederlandse samenleving. De belangrijkste doelstellingen zijn:

- Kennis van kernwaarden: Begrip kweken voor fundamentele Nederlandse waarden, zoals vrijheid van meningsuiting, gelijkwaardigheid, solidariteit en democratie.
- Wederzijds begrip: Inburgeraars inzicht geven in hoe Nederland is ingericht en wat er van hen wordt verwacht om actief en zelfstandig deel te kunnen nemen aan de maatschappij.
- Rechten en plichten: Het creëren van bewustzijn over de eigen verantwoordelijkheid, zoals het actief bijdragen aan de samenleving en het respecteren van de wet.

### 3.2 De rol van de maatschappelijk begeleider (individuele begeleiding)

In Nederland bestaat een uitgebreid stelsel van voorzieningen voor inwoners die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben en (nog) niet volledig zelfredzaam zijn. Daarbij kan gedacht worden aan welzijnsactiviteiten en individuele voorzieningen vanuit de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, Wet langdurige zorg, de GGZ en de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Voor inburgeraars is daarnaast maatschappelijke begeleiding beschikbaar. Deze begeleiding heeft een specifieke en tijdelijke functie en is gericht op praktische ondersteuning en het wegwijs maken van de inburgeraar in de Nederlandse en Tilburgse samenleving. De maatschappelijk begeleider vervangt geen reguliere individuele voorzieningen, maar signaleert ondersteuningsbehoeften en verwijst, waar nodig, door naar de daarvoor aangewezen organisaties.

Onderstaande kenmerken geven op hoofdlijnen weer welke taken tot maatschappelijke begeleiding en de maatschappelijk begeleider behoren:

De maatschappelijk begeleider:

- Werkt cultuursensitief om informatie zo passend mogelijk aan te bieden aan de inburgeraar.
- Ondersteunt de inburgeraar bij het organiseren en regelen van basisvoorzieningen, waarbij actief wordt ingezet op het versterken van de zelfredzaamheid en eigen regie.
- Informeert de inburgeraar over de inrichting van praktische zaken in Nederland en over gangbare omgangsvormen, ter ondersteuning van een succesvolle participatie in de samenleving, zonder normen en waarden op te leggen.
- Ondersteunt de inburgeraar bij het zelfredzaam worden op de eerdergenoemde leefgebieden, waarbij het specifiek gaat om het vergroten van kennis en vaardigheden over hoe 'het in Nederland werkt' ten opzichte van het land van herkomst.
- Signaleert en begeleidt warm door naar voorzieningen.  
Wanneer aanvullende ondersteuningsbehoeften zichtbaar worden die de groei naar zelfredzaamheid kunnen belemmeren, zorgt de maatschappelijk begeleider voor tijdige signalering (is in staat om dat te signaleren) en begeleiding naar passende hulp en voorzieningen (heeft daarin een ondersteunende en verbindende rol). Het kan dan *bijvoorbeeld* gaan over het signaleren van mogelijke problematiek in mentale, psychische, fysieke of relationele/familiesfeer.
- Stemt, waar nodig en wenselijk, activiteiten af met en op taallessen (onderwijs) en participatie-activiteiten.
- Informeert klantregisseur over de voortgang van de zelfredzaamheid en eventueel aanvullend ingeschakelde hulp;

### 3.2.1 Leerbaarheidstoets en participatieverklaringstraject (PVT)

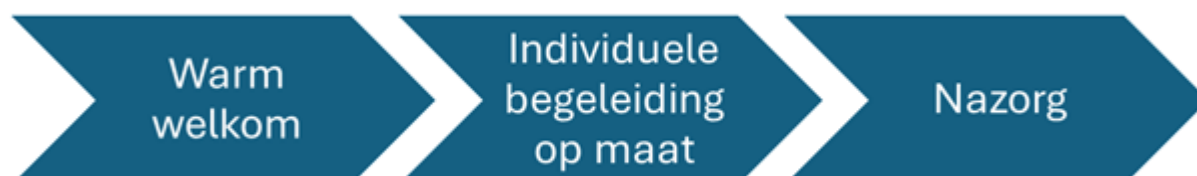
Opdrachtnemer geeft vorm aan, organiseert en voert de leerbaarheidstoets en het participatieverklaringstraject uit. Deze activiteiten kunnen, maar hoeven niet door een maatschappelijk begeleider uitgevoerd te worden.

Essentieel is dat medewerkers die deze taken uitvoeren cultuursensitief werken, zodat de aangeboden begeleiding en informatie daadwerkelijk te begrijpen valt door inburgeraars die de Nederlandse taal en cultuur nog onvoldoende kennen. Met name bij het participatieverklaringstraject is het noodzakelijk dat deze in meerdere talen gegeven kan worden.

### 3.3 De activiteiten van Warm Welkom en Maatschappelijke begeleiding

Warm Welkom wordt in deze opdracht gezien als een onderdeel van maatschappelijke begeleiding, namelijk de startfase van de maatschappelijke begeleiding. Opdrachtnemer hanteert drie fases in maatschappelijke begeleiding, namelijk:

- Fase 1 Warm Welkom
- Fase 2 Individuele begeleiding op maat
- Fase 3 Nazorg



Fase 1  
Warm Welkom

- A. Start praktische hulp
- B. Warm Welkom activiteiten
- C. *Opstartklas\**
- D. Leerbaarheidstoets
- E. Opstellen plan van aanpak individuele begeleiding
- F. Optie PVT\*\*

Fase 2  
Individuele begeleiding op maat

- A. Landen in de wijk
- B. Bevorderen van zelfredzaamheid
  - Administratie en financiën
  - Welzijn en gezondheid
  - Wonen en sociaal netwerk
- C. Optie PVT\*\*

Fase 3  
Nazorg

- A Informatie
- B Warme doorgeleiding

\* De opstartklas is een belangrijke activiteit in deze fase, maar zal worden uitgevoerd door een opdrachtnemer die gecontracteerd wordt voor de **leerroutes** voor inburgeraars in de leeftijd van 27 jaar en ouder.

De opdrachtnemer van deze opdracht 'Warm welkom, maatschappelijke begeleiding en PVT 27+' dient nauw samen te werken met deze aanbieder voor logistieke en inhoudelijke afstemming. Opdrachtnemer is daarbij de initiatiefnemer om te komen tot werkafspraken hierover. Daarbij stelt opdrachtgever dat wanneer prioritering noodzakelijk is, de taallessen van de opstartklas voorrang hebben op de warm welkomactiviteiten.

\*\* Het participatieverklaringstraject mag zowel aangeboden worden in de Warm Welkom Fase als in Fase 2 Individuele begeleiding op maat. De voorkeur heeft (een start) in de Warm Welkom Fase, maar uit ervaring is gebleken dat het voor inburgeraars soms passend kan zijn om deelname aan het Participatieverklaringstraject op een later tijdstip te laten plaatsvinden in het inburgeringsproces. Dit omdat de inburgeraar bijvoorbeeld nog (te) druk is met praktische zaken of andere vraagstukken in hun persoonlijk leven die veel tijd en energie vragen.

Het Participatieverklaringstraject voldoet aan de wettelijk gestelde eisen, zoals aandacht voor de kernwaarden vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie en bevat minimaal één activiteit of excursie waarin aandacht is voor een kernwaarde uit de Nederlandse samenleving en de praktische vertaling van deze kernwaarde. Samen komen alle activiteiten uit op ten minste 12 uur.

Het is aan opdrachtnemer om activiteiten zo op te zetten dat de geboden informatie en ondersteuning begrijpelijk is voor inburgeraars die de Nederlandse taal (nog) niet (volledig) machtig zijn en die ook een andere (dan de Nederlandse) culturele achtergrond hebben.

### 3.3.1 De vorm van de activiteiten en participatie-uren Z-route

De maatschappelijke begeleiding richt zich op de individuele inburgeraar. Dat vraagt deels om individuele, ambulante, begeleiding. De gemeente staat daarbij zowel in fase 1 als in fase 2 open voor groepsactiviteiten. Zolang deze maar bijdragen aan individuele doelstellingen van inburgeraars op het gebied van, praktische hulp, een warm welkom, landen in de wijk en het vergroten van de zelfredzaamheid op de terreinen administratie en financiën; welzijn en gezondheid; wonen en sociaal netwerk.

In de implementatiefase wil de gemeente met de opdrachtnemer nadere afspraken maken in hoeverre groepsactiviteiten in de maatschappelijke begeleiding kunnen meetellen als participatie-uren in de Z-route<sup>4</sup>. Daarbij geldt dat de uren die gemaakt worden in het kader van het Participatieverklaringstraject standaard meegeteld kunnen worden als participatie-uren in de Z-route.

### 3.3.2 Samenhangend en integraal inburgeringsaanbod voor inburgeraars

De gemeente Tilburg streeft een samenhangend en integraal inburgeringsaanbod na voor inburgeraars. Samenhang tussen taal, participatie maar ook samenhang met het bevorderen van zelfredzaamheid is daarbij belangrijk. In de implementatiefase van de bij deze aanbesteding behorende contracten worden nadere werkafspraken gemaakt, ook tussen gecontracteerde partijen, om deze samenhang te bevorderen. Daarbij heeft de gecontracteerde taalaanbieder voor inburgeraars van 27 jaar en ouder de opdracht om praktijkgericht taalonderwijs te geven met aandacht voor taal nodig voor zelfredzaamheid op de levensdomeinen ‘financiën&administratie’, ‘welzijn&gezondheid’ en ‘wonen&sociaal netwerk’. Gecontracteerde partijen voor enerzijds warm welkom en maatschappelijke begeleiding voor inburgeraars vanaf 27 jaar en anderzijds voor taallessen voor inburgeraars vanaf 27 jaar worden dan ook verzocht om waar mogelijk activiteiten (inhoudelijk) op elkaar af te stemmen. Ook wordt afstemming verzocht met de gecontracteerde partijen voor de participatie-opdracht, zowel logistiek als indien passend inhoudelijk.

---

<sup>4</sup> Voor het kunnen meetellen van uren voor participatie-uren in de Z-route gaat het om activiteiten die in een Nederlandstalige omgeving plaatsvinden, in een actieve plek in de samenleving en niet in isolement. Daarnaast is het van belang dat de activiteiten aansluiten bij de ontwikkelmogelijkheden van de deelnemer, een actieve inzet vergen en een directe bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van de inburgeringsplichtige. Tot slot is het belangrijk dat, om participatie-uren te kunnen laten meetellen, de activiteiten plaatsvinden tijdens de periode van de Brede Intake of nadat het persoonlijk plan voor inburgering en participatie (PIP) is vastgesteld.

### 3.3.3 Fase 1 Warm Welkom

Deze fase omvat de volgende onderdelen:

|                          |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fase 1<br>Warm<br>Welkom | A. Start praktische hulp<br>B. Warm Welkom activiteiten<br>C. Opstartklas<br>D. Leerbaarheidstoets<br>E. Plan van aanpak maatschappelijke begeleiding<br>F. Optie PVT |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De praktische hulp, de warm welkom activiteiten en het plan van aanpak maatschappelijke begeleiding zijn voor *alle asielstatushouders* die gehuisvest zijn of worden in Tilburg vanaf 27 jaar. De Leerbaarheidstoets en het Participatieverklaringstraject zijn voor:

- Inburgeringsplichtige asielstatushouders vanaf 27 jaar
- Inburgeringsplichtige Gezins- en overige migranten vanaf 27 jaar

De opstartklas valt buiten deze opdracht, deze is alleen voor inburgeringsplichtige asielstatushouders.

In het vervolg worden de diverse doelgroepen, om de teksten leesbaar te houden, allemaal aangeduid als inburgeraars

#### A. Start praktische hulp

De Praktische Hulp wordt zo snel mogelijk opgestart (zie ook paragraaf 3.4.2). De praktische hulp bestaat in ieder geval uit:

##### 1. Vanuit AZC naar huisvesting

Wanneer de asielstatushouder vanuit een AZC gekoppeld wordt aan (huisvesting in) Tilburg dan voert opdrachtnemer de volgende taken uit:

Controle van persoonsgegevens en registratie gezinssamenstelling; aard en geldigheidsduur van de benodigde documenten; lopende procedures (gezinshereniging) en sociaal-medische omstandigheden die van invloed kunnen hebben op huisvesting; Voorbereidingen verhuizing van AZC naar gemeente.

##### 2. Huisvesting op orde

Als een asielstatushouder vanuit het AZC naar zelfstandige woonruimte verhuist voert opdrachtnemer de volgende taken uit: Begeleiding huisvesting; Bezichtiging; Ondertekenen huurcontract; gas, water en licht afsluiten; internet en televisie afsluiten; Verzekeringen afsluiten; Begeleiden bij inrichten woning; inrichtingskrediet aanvragen; Huurtoeslag; OV/ fiets regelen.

##### 3. Geldstromen op orde

De asielstatushouder wordt bij huisvesting meteen ondersteund op dit punt. Opdrachtnemer voert o.a. de volgende taken uit (helpen bij): Aanvragen uitkering; aanvragen toeslagen en minimaregelingen; begeleiden bij financiële ontzorging (automatische incasso's voor vaste lasten zoals huur, gas, water en licht, internet/telefoon/televisie, zorgverzekering); ondersteuning en leren internetbankieren; ondersteunen bij afsluiten van telefoonabonnementen; Indien van toepassing helpen bij aanvragen voor, kindgebonden budget kinderopvangtoeslag; stichting leergeld. Helpen bij aanmelding UWV. Bij achterstallige betalingen worden betalingsregelingen geregeld.

*NOOT bij Financieel ontzorgen*

De gemeente Tilburg geeft invulling aan de wettelijke verplichting tot financiële ontzorging op een wijze die aansluit in de geest van de wet. Dat betekent dat de gemeente NIET de eerste zes maanden de vaste lasten betaalt uit een eventuele uitkering van de inburgeraar. Dat betekent dat wij de opdrachtnemer de opdracht geven, zoals hiervoor geformuleerd dat zij de inburgeraar zo snel als ondersteunen in het regelen van automatische incasso's voor vaste lasten zoals huur, gas/water/licht, zorgverzekering en mogelijk ook internet/televisie/telefoon abonnementen. En daarnaast binnen de maatschappelijke begeleiding werkt aan het financieel zelfredzaam worden van de asielstatushouder.

#### 4. Inschrijvingen op orde

Ondersteuning bij aanvragen DigiD; inschrijving bij gemeente. Ondersteuning bij organiseren van zorg waaronder inschrijving bij zorgverzekering, huisarts, apotheek, tandarts, indien nodig specialistische zorg. Ondersteuning bij inschrijving voor eventuele kinderen zoals school, opvang, consultatiebureau; intake voor de voedselbank indien nodig; Eventuele ondersteuning bij inschrijven regulier onderwijs, bibliotheek, keuzes voor donorregister.

#### 5. *Administratie op orde*

Inburgeraars worden begeleid in het opzetten en het kunnen onderhouden van eigen administratie. Daarbij wordt ondersteuning geboden bij het begrijpen van brieven, rechten en plichten en het sluiten en/of opzeggen van abonnementen voor bijvoorbeeld internet, televisie, telefoon, verzekering, etc.

Tijdens de implementatieperiode van de contracten stelt opdrachtgever, in afstemming met opdrachtnemer, een lijst vast van alle zaken die geregeld moeten worden per onderdeel, gebaseerd op bovenstaande informatie.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle punten op deze lijst, in zoverre relevant in de specifieke situatie van de inburgeraar, in orde zijn.

### **B. Warm welkom activiteiten: (Nader) Kennismaken met de stad, rechten en plichten.**

Centraal in de warm welkom activiteiten staan de door de opdrachtnemer nader te bedenken en uit te voeren (groeps)activiteiten die gericht zijn op het zorgdragen voor een thuisgevoel van de inburgeraar in de gemeente Tilburg en daarbij de inburgeraar al zoveel als mogelijk in zijn of haar eigen kracht te zetten, met aandacht voor specifieke kwetsbare subgroepen zoals alleenstaande moeders en mensen uit de LHBTQIA+ gemeenschap. Dan gaat het om activiteiten die de inburgeraars ondersteunen in het verkrijgen of vergroten van de kennis over de stad Tilburg EN haar inwoners.

- Fysieke kennismaking met plekken en voorzieningen.
- Hoe kan je je verplaatsen in en om de stad; openbaar vervoer en fietslessen
- Kennismaken met andere inwoners (geen inburgeraars) die al lang in Tilburg/Nederland wonen
- Kennismaken met de beoogde maatschappelijk begeleider voor de individuele begeleiding.

**RECHTEN EN PLICHTEN:** We willen dat opdrachtnemer in de warm welkom activiteiten de mogelijkheid creëert om, in samenwerking met de klantregisseurs inburgering en mogelijk de rechtmatigheidsconsulenten (bijstand) voorlichting te geven over de rechten en plichten die gelden vanuit de Wet Inburgering en de Participatiewet.

### **C. Opstartklas en advies leerroute**

De Opstartklas zelf is geen onderdeel van deze opdracht.

Opdrachtnemer neemt in de implementatiefase van de contracten het initiatief om logistiek en inhoudelijk af te stemmen met de opdrachtnemer van de Opstartklas, dat is de opdrachtnemer van de 'Leerroutes inburgering 27 plus', waarbij de gemeente verwacht dat:

- De opstartklas zo snel mogelijk start; de opstartklas gaat in prioritering voor op de warm welkom activiteiten Fase 1.
- De opstartklas bestaat uit meerdere taallessen per week (2 à 3 keer een dagdeel van 2,5 uur) waarbij we een doorlooptijd willen van 5 weken;
- De taallessen inhoudelijk en logistiek zo veel mogelijk aansluiten bij het kennismaken van de stad en eventuele workshops;
- Rekening houdend met beschikbaarheid van kinderopvang
- Aan het einde van de Opstartklas de opdrachtnemer van deze activiteit een advies geeft over de te volgen leerroute voor de inburgeraar.

We beogen tussen de start van de warm welkom activiteiten en het advies van de te volgen leerroute een doorlooptijd van maximaal zeven weken.

#### **D. Leerbaarheidstoets**

Opdrachtnemer voert in deze fase ook de leerbaarheidstoets uit.

De Leerbaarheidstoets moet voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan gesteld worden.

De Leerbaarheidstoets wordt zo snel als mogelijk uitgevoerd, we willen daarbij een doorlooptijd van maximaal 8 weken na aanmelding door de klantregisseur. Met andere woorden, uiterlijk na 8 weken na de aanmelding door de klantregisseur voor de warm welkom activiteiten ontvangt de klantregisseur de uitslag van de leerbaarheidstoets.

#### **E. Opstellen plan van aanpak individuele begeleiding**

Opdrachtnemer zorgt dat in deze fase de inburgeraar kennis maakt met de maatschappelijk begeleider (zie ook activiteit B). Daarbij zorgt opdrachtnemer dat de maatschappelijk begeleider in staat wordt gesteld om gedurende deze fase, samen met de inburgeraar, te verkennen wat er nodig is aan individuele begeleiding voor de betreffende inburgeraar om deze zelfredzaam te maken op de levensdomeinen 'administratie en financiën', 'welzijn en gezondheid' en 'wonen en sociaal netwerk'.

Het plan van aanpak beschrijft, onderbouwd, per levensdomein (administratie & financiën, welzijn & gezondheid, wonen & sociaal netwerk) wat de huidige mate van zelfredzaamheid is en wat er nodig is aan kennis en vaardigheden om een stapje verder te komen en welke activiteiten daarvoor worden ondernomen. En wanneer de inburgeraar gaat deelnemen (of al heeft deelgenomen) aan activiteiten behorende bij het participatieverklaringstraject. Onderbouwd houdt in dat er sprake is van objectieve/onafhankelijke informatie die inzicht geeft in de mate van zelfredzaamheid.

#### **F. Participatieverklaringstraject (optie in deze fase).**

Het Participatieverklaringstraject voldoet aan de wettelijk gestelde eisen, zoals aandacht voor de kernwaarden vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie en bevat minimaal één activiteit of excursie waarin aandacht is voor een kernwaarde uit de Nederlandse samenleving en de praktische vertaling van deze kernwaarde. Samen komen alle activiteiten uit op ten minste 12 uur. Opdrachtnemer is in staat om het PVT in meerdere talen aan te bieden.

### 3.3.4 Fase 2 Individuele begeleiding op maat

Fase 2 van de maatschappelijke begeleiding begint formeel op het moment dat er een plan van aanpak ligt voor de maatschappelijke begeleiding dat is goedgekeurd door de klantregisseur.

Fase 2 bestaat uit de volgende activiteiten:

|                                           |                                                                          |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Fase 2<br>Individuele begeleiding op maat | A. Landen in de wijk<br>B. Bevorderen van zelfredzaamheid<br>C Optie PVT |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

Anders dan de term doet vermoeden, staat de gemeente open voor groepsactiviteiten in deze fase. Zolang deze maar bijdragen aan individuele doelstellingen van inburgeraars op het gebied van landen in de wijk en het vergroten van de zelfredzaamheid op de terreinen administratie en financiën; welzijn en gezondheid; wonen en sociaal netwerk.

#### **A. Landen in de wijk**

We willen dat onze inburgeraars goed landen in de wijk waar ze wonen.

De maatschappelijke begeleiding ondersteunt de inburgeraar bij het leren kennen van de directe omgeving, zowel qua voorzieningen en activiteiten waaraan deelgenomen kan worden als qua buurtgenoten.

Daarbij wordt stilgestaan bij onderwerpen als hoe we in Nederland contact met burens kunnen leggen, informele regels over goed buurmanschap in Nederland (o.a. geluidsoverlast, afval), hoe om te gaan met mogelijke irritaties, maar ook wat is goed huurderschap<sup>5</sup>, wat zijn je rechten en plichten daarin. Wij verwachten dat opdrachtnemer ervoor zorgt dat dit onderdeel zo veel als mogelijk in en om het huis en in de woonbuurt van de inburgeraar plaatsvindt.

#### **B. Bevorderen van zelfredzaamheid**

- Administratie en Financiën (digitale vaardigheden)
- Welzijn en gezondheid
- Wonen en sociaal netwerk

#### Algemeen

Het doel is dat de inburgeraar zo zelfredzaam mogelijk wordt. Dat betekent dat na afronding van de begeleiding de inburgeraars gemotiveerd en daadwerkelijk in staat zijn om zelf regie over hun leven en hun toekomst in Nederland te nemen. En de kennis en vaardigheden hebben opgebouwd om zichzelf te redden op alle leefdomeinen, met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Dat betekent ook dat de inburgeraar aan het einde van de individuele begeleiding weet waar hij of zij terecht kan met vragen en voor ondersteuning op de levensdomeinen.

---

<sup>5</sup> Samenwerking met woningcorporaties is daarbij wenselijk.

Het is aan de maatschappelijk begeleider om, als volledige zelfredzaamheid niet haalbaar is, (binnen de duur van maatschappelijke begeleiding van Fase 2) tijdig te zorgen voor een warme toeleiding naar de benodigde voorzieningen. Dat kunnen voorliggende of welzijnsvoorzieningen zijn, of individuele voorzieningen (via de Toegang) vanuit de WMO, Jeugdzorg, Participatiewet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (of bewindvoering) of (via de huisarts) zorg vanuit de zvw of Wlz.

Begeleiding op de leefgebieden bestaat aan de ene kant uit individuele begeleiding en/of waar zinvol uit groepsactiviteiten en aan de andere kant uit het doorverwijzen naar bestaand aanbod in de stad en/of van de gemeente. Het is dus van belang dat de maatschappelijk begeleider kennis heeft van de Sociale kaart in Tilburg.

En dat de maatschappelijk begeleider tijdig kan signaleren dat er meer nodig is om een inburgeraar zelfredzaam te krijgen dan de inzet van maatschappelijke begeleiding vanuit de inburgering. Met andere woorden, dat er zich andere belemmeringen voordoen dan het onvoldoende begrijpen en beheersen van de Nederlandse taal en cultuur, waardoor warm doorgeleiden door de maatschappelijk begeleider naar andere voorzieningen noodzakelijk is.

We verwachten dat de opdrachtnemer ook pro-actief signaleert als blijkt dat er aanpassingen nodig zijn in onze reguliere voorzieningen om de drempel voor inburgeraars lager te maken. Indien mogelijk mag en kan opdrachtnemer daarover ook concrete adviezen uitbrengen

#### Administratie en Financiën (digitale vaardigheden)

Dit is een belangrijke basisvaardigheid. Financiële problemen leiden vaak tot problemen op andere levensdomeinen. De maatschappelijk begeleider heeft de hele looptijd van de begeleiding aandacht voor de financiële positie van de inburgeraar, in het bijzonder bij levensgebeurtenissen zoals geboorte, werk, huwelijk en dergelijke.

In fase 1 is bij het opstarten van de praktische hulp al het een en ander geregeld als het gaat om inkomensvoorzieningen en vaste lasten. De individuele begeleiding is erop gericht om de inburgeraar na afloop zo veel mogelijk zelf in staat te laten zijn om grip te houden op de administratie en financiën (inkomsten, uitgaven, reservepotjes, internetbankieren, toeslagen/belastingdienst, verzekeringen etc.). Dat vraagt ook kennis en vaardigheden over digitale zaken. Dit vraagt deels een individuele aanpak, maar we staan ook open voor een deels groepsgewijze aanpak hiervan. Waarin breder aandacht is voor hoe in Nederland financiën werken en wat daarin van het individu verwacht wordt.

We hechten er waarde aan dat in de implementatiefase de opdrachtnemer en de gemeente gezamenlijk onderzoeken en afstemmen of en hoe reguliere voorzieningen van de gemeente, als het gaat om preventie van schulden, ingezet kunnen worden om de zelfredzaamheid van inburgeraars op dit onderdeel te bevorderen. Dit ontslaat opdrachtnemer niet van het leveren van inzet op dit gebied, maar biedt de mogelijkheid om inhoudelijk aan te sluiten op de activiteiten van de gemeente. We zien dat een deel van deze doelgroep inburgeraars worstelt met financiële verantwoordelijkheid naar familie die nog in het land van herkomst/buitenland verblijft enerzijds en de verplichtingen en wensen die ze zelf hebben om hun toekomst vorm te geven anderzijds. Met deze gevoeligheid dient rekening te worden gehouden.

### Welzijn en gezondheid

Het bevorderen van zelfredzaamheid op de levensdomeinen welzijn en gezondheid vraagt enerzijds begeleiding in en naar activiteiten die hieraan bijdragen, zoals sporten, kunstzinnige activiteiten en ontmoetingsactiviteiten. Maar ook informatie en begeleiding bij hoe het Nederlandse zorgsysteem werkt, waar welke vraag gesteld wordt, en wat er verwacht wordt qua stellen van hulpvragen. Het bevorderen van gezondheidsvaardigheden is daar onderdeel van: het vinden van de juiste informatie over gezondheid en waar je terecht kan, deze informatie begrijpen en kunnen toepassen. We merken dat daar een groot verschil kan zitten tussen wat zorgverleners verwachten en wat inburgeraars denken dat ze daarin moeten doen.

Ook hier vraagt dit deels een individuele aanpak, maar we staan ook open voor een deels groepsgewijze aanpak hiervan, mogelijk met partners die gespecialiseerd zijn op bepaalde thema's.

### Wonen en sociaal netwerk

Het bevorderen van de zelfredzaamheid op de levensdomeinen wonen en sociaal netwerk begint al bij Fase 1 Warm welkom en het landen in de wijk, maar kan gedurende de periode van individuele begeleiding nog inzet behoeven van de maatschappelijk begeleider. Bij wonen op het onderdelen goed huurderschap maar ook goede buur/voorkomen van misverstanden en irritaties door culturele verschillen en communicatieproblemen door taal. Bij sociaal netwerk over het deelnemen aan activiteiten in de buurt. Maar ook over het opbouwen van een sociaal netwerk met "niet-inburgeraars". Een dergelijk netwerk draagt bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid, is inmiddels onze ervaring.

### **C. Participatieverklaringstraject (optie in deze fase).**

Het Participatieverklaringstraject voldoet aan de wettelijk gestelde eisen, zoals aandacht voor de kernwaarden vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie en bevat minimaal één activiteit of excursie waarin aandacht is voor een kernwaarde uit de Nederlandse samenleving en de praktische vertaling van deze kernwaarde. Samen komen alle activiteiten uit op ten minste 12 uur. Opdrachtnemer is in staat om het PVT in meerdere talen aan te bieden.

Een deel van de doelgroep van deze opdracht zal de activiteiten behorende bij het PVT uitvoeren binnen de (gelijktijdig met deze opdracht te realiseren) leerroutes Combinatie Entree-Z-route of Combinatie Entree-B1-route.

### **3.3.5 Fase 3 Nazorg**

De laatste fase begint wanneer de individuele maatschappelijke begeleiding is afgerond. Deze fase duurt voort gedurende het inburgeringstraject van de inburgeraar.

Het doel van fase 3 is dat de inburgeraar na afronding van de individuele begeleiding nog wel terecht kan bij de opdrachtnemer, als hier behoefte aan is. De verwachting is dat, met het goed afronden van de maatschappelijke begeleiding in Fase 2, dit in de praktijk niet veel voorkomt. De verwachting is dat het dan om vragen gaat of situaties betreft die zich niet hebben voorgedaan tijdens de maatschappelijke begeleiding.

|                  |                                       |
|------------------|---------------------------------------|
| Fase 3<br>Nazorg | A Informatie<br>B Warme doorgeleiding |
|------------------|---------------------------------------|

### **A Informatie**

Het gaat dan om eenvoudig af te handelen informatieve vragen.

De beantwoording door de opdrachtnemer kan direct plaatsvinden en kost in principe minder of evenveel tijd als de doorverwijzing naar de reguliere voorziening. De opdrachtnemer zorgt er bij de beantwoording voor dat de inburgeraar wordt geïnformeerd waar hij of zij in het vervolg met een vergelijkbare vraag terecht kan.

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat een inburgeraar wekelijks een of meerdere van dit soort vragen stelt aan de opdrachtnemer na afloop van de maatschappelijke begeleiding. Dan dient er, in overleg met de klantregisseur inburgering, een gesprek plaats te vinden met de inburgeraar en moet mogelijk activiteit B worden ingezet.

### **B Warme doorgeleiding naar reguliere voorzieningen**

Dit gaat om vragen die verder gaan dan het verstrekken van informatie waar de inburgeraar terecht kan met zijn vragen. Dit gaat om vragen en situaties waarin het wenselijk is dat de opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider ondersteunt in het contact leggen met de betreffende voorziening. Dit kan aan de orde zijn als het om een hulpvraag gaat die zich niet heeft voorgedaan in de periode van maatschappelijke begeleiding en inburgeraar geen andere begeleiding heeft die hierbij kan helpen.

De opdrachtnemer begeleider stemt deze activiteit af met de klantregisseur. Daarbij zorgt opdrachtnemer dat er ook gekeken wat er nodig is om de inburgeraar bij een volgende vraag toch gebruik te kunnen laten maken van reguliere voorzieningen zonder tussenkomst van opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider en zet daar zo nodig acties op uit.

### 3.4 Maatwerk, duur en doorlooptijd

Maatschappelijke begeleiding is maatwerk. Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer doet wat nodig is om de inburgeraar een warm welkom te geven, goed te laten landen en zo zelfredzaam mogelijk te maken. Dit maatwerk uit zich in de soort activiteiten die onder maatschappelijke begeleiding vallen en welke intensiteit de maatschappelijke begeleiding heeft.

#### 3.4.1 Maatwerk en vorm van begeleiding

De activiteiten zoals beschreven in paragraaf 3.3 zijn de basisactiviteiten die vallen onder maatschappelijke begeleiding voor inburgeraars vanaf 27 jaar. Voor sommige inburgeraars is ondersteuning bij bepaalde activiteiten (specifiek praktische hulp, individuele begeleiding en nazorg) niet of in mindere mate nodig, terwijl andere activiteiten wel de benodigde ondersteuning nodig is.

Bij nareizigers zal bijvoorbeeld, wat betreft de huisvesting, de nadruk liggen op het aanpassen van contracten en zal er weinig tot geen ondersteuning nodig zijn op o.a. het inrichten van het huis. Wat er dan precies wel en niet aan praktische hulp nodig is kan er dan anders uitzien

Daarnaast zullen sommige inburgeraars sneller zelfredzaam zijn, andere inburgeraars hebben iets meer tijd en ondersteuning nodig. Of wellicht dat het op een levensdomein al heel goed gaat, maar op een ander levensdomein juist minder. Daarbij is maatwerk altijd onderdeel van het plan van aanpak voor individuele begeleiding. Opdrachtnemer kan binnen de gestelde opdracht en de gestelde tarieven maatwerk leveren.

#### 3.4.2 Duur en doorlooptijden

De opdrachtnemer is in principe gedurende het hele inburgeringstraject betrokken bij de inburgeraar, waarbij opdrachtgever uitgaat van maximaal drie jaar voor het inburgeringstraject. De dienstverlening in deze opdracht kent dan ook een doorlooptijd van drie jaar.

Fase 1 en Fase 2 kennen een gezamenlijke maximale doorlooptijd van twee jaar vanaf start dienstverlening. Opdrachtnemer hanteert geen harde einddatum voor Fase 1 in zijn totaliteit, omdat activiteiten uit Fase 1, bijvoorbeeld onderdelen van praktische hulp, maar wellicht ook enkele warm welkom activiteiten, kunnen doorlopen in Fase 2. Enkele onderdelen in Fase 1, zoals de Leerbaarheidstoets en het opstellen van een plan van aanpak voor individuele begeleiding kennen wel eigen deadlines (zie hieronder).

Fase 2 kent een harde deadline van maximaal twee jaar na de start van de dienstverlening. Uitgangspunt is dat als een inburgeraar dan nog onvoldoende zelfredzaam is, opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een warme en tijdige overdracht, voor het verstrijken van de deadline van twee jaar, naar reguliere voorzieningen.

Een ander uitgangspunt is dat het zwaartepunt van de activiteiten, zoals beschreven in paragraaf 3.3 in het eerste jaar zal liggen en dat in het tweede jaar naar behoefte wordt ingezet op begeleiding naar zelfredzaamheid. Dat zal voor de ene inburgeraar intensiever zijn dan de andere inburgeraar.

Per individu kan en mag de benodigde doorlooptijd van Fase 2 verschillen, maar wel altijd binnen het maximum van twee jaar na start dienstverlening. Voor inburgeraars die snel zelfredzaam zijn

kan Fase 2 korter duren, dan geldt dat Fase 3, de nazorgfase feitelijk eerder start omdat ze al voldoende zelfredzaam zijn. De nazorgfase kan daardoor langer duren dan 1 jaar, in essentie is de doorlooptijd van Fase 3 minimaal 1 jaar.



#### 3.4.2.1 Start fase 1: Start Dienstverlening

We onderscheiden in deze opdracht de volgende startmomenten:

##### 1. Signaal op basis van huisvesting

- Een asielstatushouder kan worden gehuisvest vanuit een AZC in Tilburg. Opdrachtnemer ontvangt een startsignaal vanuit de regievoerders huisvesting van de gemeente Tilburg en/of de woningbouwcorporatie die een woning beschikbaar heeft (afhankelijk van werkafspraken die gemaakt worden in de implementatiefase van de contracten).

##### 2. Aanmelding door klantregisseur inburgering voor de Warm Welkom Fase

- Een asielstatushouders of gezins- of overige migrant verblijft op een AZC (mogelijk in de nabije toekomst in Tilburg zelf) maar wordt gekoppeld aan Tilburg in het kader van de inburgering. Klantregisseur zet in op een vroege start inburgering.

De dienstverlening begint dan op het moment dat deze inburgeraar wordt aangemeld voor ondersteuning bij huisvesting (signaal huisvesting) of doordat de inburgeraar wordt aangemeld door de klantregisseur (aanmelding door klantregisseur). Ter verduidelijking. Een signaal huisvesting wordt in principe altijd nog gevolgd door een aanmelding door klantregisseur voor de Warm Welkom Fase, maar de startdatum van de dienstverlening is in dat geval signaal huisvesting.

Als de dienstverlening start aan de hand van signaal twee dan kan er gekozen worden voor maatwerk. De klantregisseur bepaalt, eventueel in overleg met opdrachtnemer, of en zo ja aan welke activiteiten van de totale dienstverlening deelname zinvol is.

Als het opstarten van praktische hulp en individuele begeleiding pas zinvol blijkt nadat inburgeraar zelfstandig gaat wonen in Tilburg worden hier maatwerkafspraken gemaakt over de startdatum van de dienstverlening c.q. de beoogde einddatum van de dienstverlening van de praktische hulp en individuele begeleiding, in lijn met onderstaande.

De Leerbaarheidstoets, het Participatieverklaringstraject en een deel van de Warm Welkom activiteiten kunnen wel worden gevolgd door inburgeraar en apart gefactureerd (voor de Warm Welkom activiteiten is dat 10% van het vastgestelde trajecttarief).

De formele start van de dienstverlening en de daarbij behorende doorlooptijd is de datum dat er gestart wordt met praktische hulp en als vervolg daarop ook het opstellen plan van aanpak individuele begeleiding en uitvoeren individuele begeleiding.

#### Start een doorlooptijd Praktische Hulp

De Praktische Hulp wordt zo snel mogelijk opgestart nadat opdrachtnemer of een signaal heeft gekregen over huisvesting of na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur inburgering voor de Warm Welkom Fase en daar afspraken over zijn gemaakt in het kader van maatwerk.

Als er sprake is van verhuizing vanuit een AZC (of andere opvangvorm) naar zelfstandige woonruimte in de gemeente betekent dat, dat er door de opdrachtnemer snel geschakeld moet kunnen worden zodat de woonruimte snel bezichtigd kan worden en zaken voor de verhuizing en het inhuizen worden opgestart. We beogen hier een doorlooptijd van enkele werkdagen. In de implementatiefase van de contracten worden hier nadere werkafspraken gemaakt. Waarbij al duidelijk is dat op de dag van bezichtiging van de woonruimte opdrachtnemer diezelfde dag of uiterlijk de dag erna zorgdraagt dat alle relevante aanvragen ten aanzien van inkomensvoorzieningen, bijzondere bijstand en toeslagen worden ingediend en dat op de dag van het tekenen van het huurcontract een kopie van dit ondertekende contract wordt toegezonden aan de gemeente voor het regelen van B12-formulier en het voorspoedig kunnen uitbetalen van inkomensvoorzieningen.

Tijdens de implementatieperiode van de contracten stelt opdrachtgever, in afstemming met opdrachtnemer, een lijst vast van alle zaken die geregeld moeten door middel van Praktische Hulp (zie ook paragraaf 3.3.3). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle punten op deze lijst, in zoverre relevant in de specifieke situatie van de inburgeraar, in orde zijn, met als streefdoel dat dit negen maanden van de start van dienstverlening is afgerond.

#### Start Warm Welkom activiteiten

De warme welkom activiteiten beginnen zo snel mogelijk na het eerste gesprek tussen inburgeraar en klantregisseur inburgering. We beogen een opdrachtnemer te contracteren met voldoende capaciteit en flexibiliteit om binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur te starten met de warm welkom activiteiten.

Als het een inburgeraar betreft die nog verblijft op een AZC bepaalt de klantregisseur, eventueel in overleg met opdrachtnemer, of en zo ja aan welke activiteiten deelname zinvol is.

Het opstarten van maatschappelijke begeleiding is in veel gevallen pas wenselijk als de inburgeraar zelfstandig in Tilburg woont (omdat de inburgeraar dan meer eigen verantwoordelijkheid heeft over wonen, financiën, gezond, welzijn etc).

In de implementatiefase kunnen hier mogelijk nadere werkafspraken over worden gemaakt.

#### Leerbaarheidstoets

De Leerbaarheidstoets wordt zo snel als mogelijk uitgevoerd, we willen daarbij een doorlooptijd van maximaal acht weken na aanmelding van de klantregisseur bij opdrachtnemer. Met andere

woorden, uiterlijk na acht weken na de aanmelding door de klantregisseur voor de Warm Welkom Fase ontvangt de klantregisseur de uitslag van de leerbaarheidstoets.

#### Plan van aanpak individuele begeleiding

We beogen een doorlooptijd van maximaal twee maanden voor het opstellen van een plan van aanpak voor individuele begeleiding, vanaf de start van de warm welkom activiteiten. De inburgeraar is actief betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak. Het doel is om de inburgeraar zo snel mogelijk in zijn of haar eigen kracht te zetten en waar mogelijk regie te pakken over zijn of haar leven. Verder omvat dit plan een onderbouwd beeld van de stand van zaken van de individuele zelfredzaamheid en welke activiteiten of stappen worden ondernomen om de zelfredzaamheid te vergroten.

#### **3.4.2.2. Start en einde Fase 2**

Fase 2 van de maatschappelijke begeleiding begint formeel op het moment dat er een plan van aanpak ligt voor de individuele begeleiding dat is goedgekeurd door klantregisseur.

Dit plan van aanpak ontvangt de klantregisseur uiterlijk twee maanden na de start van de warm welkom activiteiten. De inburgeraar is actief betrokken bij dit plan van aanpak. Het doel is immers om de inburgeraar zo snel mogelijk in zijn of haar eigen kracht te zetten en waar mogelijk regie te pakken over zijn of haar leven.

Indien gewenst vanuit de klantregisseur kan het plan van aanpak, voor goedkeuring, eerst nog worden besproken met de maatschappelijk begeleider, de inburgeraar en de klantregisseur. Bijvoorbeeld om tot een betere afstemming te komen tussen het plan van aanpak, participatie-activiteiten die door de inburgeraar moeten worden ondernemen, informatie opgehaald in de brede intake, leerbaarheidstoets en opstartklas.

De klantregisseur geeft in principe binnen twee weken na ontvangen van het plan van aanpak, aan of het plan goedgekeurd wordt.

Het plan van aanpak is een levend document, wat inhoudt dat het gedurende het inburgeringstraject aangepast kan worden door de begeleider en de inburgeraar als de behoeften van de inburgeraar veranderen, de klantregisseur dient wel akkoord te geven op eventuele aanpassingen.

Fase 2 heeft een maximale doorlooptijd van twee jaar na start dienstverlening. Voor individuen kan de benodigde doorlooptijd korter zijn, waarbij dan geldt dat Fase 3, de nazorgfase feitelijk eerder start omdat ze al voldoende zelfredzaam zijn. Dit komt terug in de voortgangsrapportages (zie 3.5).

Voordat de individuele begeleiding Fase 2 wordt afgerond vindt, indien nodig omdat de inburgeraar nog niet volledig zelfredzaam is, door de maatschappelijk begeleider een warme overdracht plaats naar passende reguliere voorzieningen. Opdrachtgever gaat er daarbij van uit dat deze inschatting en aanvullende acties plaatsvinden uiterlijk vier maanden voor de uiterste datum van afronding van Fase 2 (na 2 jaar start dienstverlening). De overdracht is gerealiseerd voor de afronding van Fase 2.

#### Participatieverklaringstraject

Opdrachtnemer draagt zorg dat de inburgeraar zo snel mogelijk de activiteiten behorende bij het Participatieverklaringstraject kan uitvoeren.

Opdrachtnemer streeft daarbij dat deze activiteiten zijn gevolgd binnen een half jaar na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur voor de Warm Welkom Fase, doch uiterlijk binnen twee jaar na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur.

#### *3.4.2.3. Start en einde Fase 3*

Fase 3 begint formeel twee jaar na start dienstverlening en eindigt uiterlijk drie jaar na start dienstverlening. Per individu kan de doorlooptijd verschillen waarbij voor sommigen bijvoorbeeld geldt dat de nazorgfase feitelijk eerder start omdat ze al voldoende zelfredzaam zijn. Dit komt terug in de voortgangsrapportages (zie 3.5).

Als de inburgeraar in Fase 3 contact opneemt met de maatschappelijke begeleider, dan ondersteunt maatschappelijk begeleider/opdrachtnemer de inburgeraar zoals omschreven in 3.3.5 en informeert klantregisseur hierover. Als de inburgeraar de maatschappelijk begeleider contacteert na het verlopen van de nazorgfase dan mag maatschappelijk begeleider de inburgeraar meteen doorverwijzen naar de toegang van de gemeente Tilburg.

## 3.5 Regie, voortgang, afronding

De opdrachtnemer maakt voor iedere inburgeraar een plan van aanpak, voortgangsrapportage(s) en een eindrapportage.

### 3.5.1 Voortgangs- en eindrapportages

Gedurende fase 2 schrijft opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider voortgangsrapportages. De rapportage wordt verstuurd aan de klantregisseur inburgering.

De eerste voortgangsrapportage volgt na zes maanden na het goedkeuren van het plan van aanpak voor de individuele begeleiding door de klantregisseur. In deze eerste voortgangsrapportage wordt naast fase 2, ook over fase 1 gerapporteerd.

De volgende voortgangsrapportages vinden in principe plaats om de zes maanden. In de voortgangsrapportage worden de volgende zaken opgenomen:

- de inzet van maatschappelijke begeleiding (aantal uren, activiteiten, leefgebieden);
- ontwikkelingen in de zelfredzaamheid (onderbouwd);
- eventueel gemaakt participatie-uren;
- vooruitblik op de komende maanden (wordt er de komende periode ingezet op andere activiteiten/leefgebieden?).

Met onderbouwd bedoelen we dat de in kaart gebrachte ontwikkelingen zo met zo objectief/onafhankelijke informatie is onderbouwd.

De maatschappelijk begeleider zorgt dat in de voortgangsrapportages ook informatie wordt verstrekt over de activiteiten die zijn ondernomen in het kader van het participatieverklaringstraject. Concreet geeft de maatschappelijk begeleider een signaal aan de klantregisseur inburgering als deze activiteiten zijn doorlopen en een inburgeraar uitgenodigd kan worden voor de participatieverklaringsceremonie.

Als de voortgangsrapportage hier aanleiding toe geeft, volgt er een driegesprek tussen inburgeraar, maatschappelijk begeleider en klantregisseur inburgering.

#### 3.5.1.1 Kortere individuele doorlooptijd Fase 2

Als de maatschappelijk begeleider en de inburgeraar gezamenlijk tot de conclusie komen dat er geen actieve individuele begeleiding meer nodig is in het kader van het bevorderen van de zelfredzaamheid, maar de maximale doorlooptijd is nog niet bereikt, geeft de maatschappelijk begeleider dit, onderbouwd, aan, aan de klantregisseur inburgering, uiterlijk binnen twee werkweken nadat maatschappelijk begeleider en inburgeraar tot deze gezamenlijke conclusie zijn gekomen.

De klantregisseur beoordeelt of actieve individuele begeleiding kan worden stopgezet. Mogelijk wil de klantregisseur daaraan voorafgaande nog een gesprek met maatschappelijk begeleider en/of inburgeraar.

Bij akkoord legt de klantregisseur dit vast in het dossier van de inburgeraar. Hierna kan de inburgeraar alleen nog terecht voor Nazorg (Fase 3) bij opdrachtnemer. Maatschappelijk begeleider en inburgeraar moeten dit zich goed realiseren voordat Fase 2 wordt afgesloten.

Na akkoord stuurt de maatschappelijk begeleider uiterlijk binnen vier weken een eindrapportage naar de klantregisseur. Deze bevat, onderbouwd, de mate van zelfredzaamheid op de levensdomeinen administratie en financiën; welzijn en gezondheid en wonen en sociaal netwerk en eventueel welke aanvullende ondersteuning is ingezet om deze na afloop van de maatschappelijke begeleiding (Fase 2) duurzaam te bevorderen. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze inburgeraar actief is geïnformeerd over de sociale kaart van Tilburg zodat hij of zij weet waar hij terecht kan met eventuele vragen.

#### *3.5.1.2 Maximale doorlooptijd Fase 2*

Er vindt, voordat Fase 2 wordt afgerond omdat de maximale doorlooptijd is behaald, op initiatief van de maatschappelijk begeleider, tenminste een keer een driegesprek plaats tussen maatschappelijk begeleider, inburgeraar en klantregisseur. Daarin wordt de stand van zaken doorgenomen en in kaart gebracht wat er nog nodig is en hoe de inburgeraar na het afronden van de maatschappelijke begeleiding verder vormgeeft aan zijn of haar leven in Nederland. In individuele gevallen kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt tussen klantregisseur, maatschappelijk begeleider en inburgeraar over het wel of niet laten plaatsvinden van dit gesprek.

Voordat de maatschappelijke begeleiding Fase 2 wordt afgerond vindt, indien nodig omdat de inburgeraar nog niet volledig zelfredzaam is, door de maatschappelijk begeleider een warme overdracht plaats naar passende reguliere voorzieningen. Opdrachtgever gaat er daarbij van uit dat deze inschatting en aanvullende acties plaatsvinden uiterlijk vier maanden voor afronding van Fase 2. De overdracht is gerealiseerd voor de afronding van Fase 2.

Uiterlijk vier weken na afronding van Fase 2 (na twee jaar) stuurt de maatschappelijk begeleider een eindrapportage naar de klantregisseur. Deze bevat, onderbouwd, de mate van zelfredzaamheid op de levensdomeinen administratie en financiën; welzijn en gezondheid en wonen en sociaal netwerk en eventueel welke aanvullende ondersteuning is ingezet om deze na afloop van de maatschappelijke begeleiding duurzaam te bevorderen. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze inburgeraar actief is geïnformeerd over de sociale kaart van Tilburg zodat hij of zij weet waar hij terecht kan met eventuele vragen.

#### *3.5.2 Tussentijdse signalen*

De maatschappelijk begeleider neemt daarnaast ook zo snel mogelijk contact op, uiterlijk binnen één werkweek, met de klantregisseur inburgering als:

- Er zich ontwikkelingen voordoen die het inburgeringsproces kunnen vertragen en waarop bijsturen/ingrijpen door de klantregisseur niet kan wachten tot het volgende rapportagemoment (informereren, overleggen, afstemmen)
- Er met begeleiding van de maatschappelijk begeleider individuele voorzieningen uit de WMO, Jeugdwet, Participatiewet, GGZ, WLZ etc. gevraagd gaan worden (informereren en mogelijk afstemmen en overleggen)
- Er zich onveilige situaties (dreigen) voor (te) doen.

## 4 Programma van eisen

### 4.1 Algemene eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | De opdrachtnemer is uiterlijk bij de start van de overeenkomst, op 1 januari 2028, operationeel in de gemeente Tilburg en beschikt daarbij over een voor de doelgroep goed bereikbare locatie (met fiets/ov/auto) in Tilburg. De locatie is daarbij maximaal vijf minuten lopen vanaf een bushalte of treinstation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.2 | Het aantal inburgeraars kan sterk fluctueren. De opdrachtnemer is in staat deze fluctuaties op te vangen op een wijze die dit niet afdoet aan de kwaliteit van het aanbod.<br>Aan de nu gepresenteerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Uiteraard treedt opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg met opdrachtnemer als bij opdrachtgever duidelijk is dat er een hogere of lagere instroom gaat plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3 | De opdrachtnemer is bereikbaar voor de inburgeraars, ten minste per telefoon en e-mail tijdens kantooruren (9:00 -17:00), indien van toepassing ook tijdens de schoolvakanties.<br>Tijdens schoolvakanties betreft de bereikbaarheid in ieder geval het stellen en beantwoorden van vragen over inschrijvingen of uitschrijvingen, facturen, als beschikbaar tijden en informatie over lesrooster en andere activiteiten of het kunnen melden en overleggen over onverwachte privé-situaties die van invloed zijn op het kunnen volgen van lessen of activiteiten na de vakantieperiode.                                                                                                                  |
| 1.4 | De opdrachtnemer verstrekt informatie aan de inburgeraars via website en/of andere kanalen op zo'n wijze dat anderstaligen de informatie ook kunnen begrijpen. Geschreven en gesproken tekst is in ieder geval (ook) beschikbaar in begrijpelijk Nederlands (A2 niveau of lager), Engels en de drie meest voorkomende talen van inburgeraars op dat moment (per twee jaar vast te stellen). Gebruik van digitale mogelijkheden voor vertaling is toegestaan, waarbij wel duidelijk moet zijn voor de gebruiker wat de kwaliteit is van deze vertaling.                                                                                                                                                    |
| 1.5 | De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waarin op voor de inburgeraar begrijpelijke wijze (rekening houdend met taalniveau en cultuur) wordt uitgelegd waar klachten over de dienstverlening of ongewenst gedrag kunnen worden ingediend en hoe deze worden afgehandeld en binnen welke termijn.<br>Een volledige klachtenregistratie maakt deel uit van de managementrapportage (eis 1.12). Het gaat om de hoeveelheid klachten per periode, de aard van de klachten en wat er met de klachten gedaan is. Structureel terugkerende klachten worden expliciet besproken tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever.<br>Op verzoek van de opdrachtgever wordt de klachtenprocedure overgelegd. |
| 1.6 | De opdrachtnemer evalueert jaarlijks de dienstverlening met inburgeraars en gebruikt de uitkomsten aantoonbaar om de dienstverlening verder te verbeteren. De uitkomsten worden opgenomen in de jaarlijkse beleidsrapportage (eis 1.13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.7 | De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die in contact komen met de doelgroep signalen van (vermoedens van) huiselijk geweld of andere vormen van onveiligheid kunnen herkennen en bespreekbaar maken. Binnen de organisatie is voldoende kennis aanwezig van de meldcode Huiselijk Geweld en zijn meerdere medewerkers geschoold om collega's te ondersteunen bij het doorlopen van de meldcode en het bepalen van passende vervolgstappen.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.8 | Alle medewerkers (inclusief op vrijwillige basis) die in contact kunnen komen met de doelgroep werken cultuursensitief. Opdrachtnemer zorgt daarbij voor structurele jaarlijkse (bij) scholing als het gaat om cultuursensitief werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | De opdrachtnemer neemt in de beleidsrapportage (eis 1.13) informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.9  | <p>De gemeente Tilburg wil zo veel mogelijk één integraal doorlopend programma aanbieden aan inburgeraars. Samenwerking tussen de gemeente, de opdrachtnemer en relevante (keten)partners is daarom een essentieel onderdeel van de opdracht.</p> <p>De opdrachtnemer werkt actief samen met de gemeente en betrokken ketenpartners, neemt deel aan de benodigde overlegstructuren en draagt bij aan de afstemming, doorontwikkeling en samenhang van de dienstverlening. De opdrachtnemer signaleert proactief ontwikkelingen en verbetermogelijkheden en levert een actieve bijdrage aan het versterken van de samenwerking en de doorontwikkeling van de dienstverlening.</p> <p>Samenwerking tussen de (keten-) partners is hierbij essentieel en maakt onderdeel uit van de opdracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.10 | <p>De implementatieperiode start direct na contractondertekening.</p> <p>Tijdens de implementatieperiode worden de benodigde werkafspraken gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst, binnen de kaders van de gestelde eisen en de gegunde inschrijving.</p> <p>Tijdens de implementatieperiode werkt de opdrachtnemer actief samen met de gemeente en betrokken ketenpartners aan het opstellen en vastleggen van werk- en samenwerkingsafspraken die nodig zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst. Het gaat dan onder meer om concrete samenwerkingsafspraken die erop gericht zijn een zo integraal mogelijk aanbod te kunnen doen aan inburgeraars, als om werkafspraken over begeleidingsplannen, voortgangs- en eindrapportages, onderlinge afstemming, taken en verantwoordelijkheden en registratie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.11 | Op operationeel, tactisch en strategisch niveau hebben opdrachtgever en opdrachtnemer per niveau een vast contactpersoon. De gemeente kan de opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantoortijden. Er wordt binnen twee werkdagen gereageerd op e-mail en telefoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.12 | <p>De opdrachtnemer en opdrachtgever hebben in het kader van contractmanagement ten minste vier keer per jaar een evaluatiegesprek, waarbij de opdrachtnemer, uiterlijk één week voor het gesprek een managementrapportage oplevert, met daarin tenminste informatie over de in dit programma van eisen opgenomen KPI's. De informatie over de KPI's hebben betrekking op de voorafgaande drie maanden.</p> <p>De opdrachtnemer neemt in de managementrapportage behorende bij de ook de volgende informatie op voor een nog nader af te spreken meetperiode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal inburgeraars dat is geholpen bij huisvesting;</li> <li>- Aantal inburgeraars dat is aangemeld door klantregisseurs voor maatschappelijke begeleiding;</li> <li>- Aantal afgenomen leerbaarheidstoetsen;</li> <li>- Aantal gestarte en aantal afgeronde participatieverklaringstrajecten;</li> <li>- De gemiddelde doorlooptijd tussen start maatschappelijke begeleiding en start participatieverklaringstraject.</li> <li>- Hoeveel en welke activiteiten hebben plaatsgevonden om inburgeraars in contact te brengen met andere Tilburgers/contact met andere Tilburgers te faciliteren.</li> <li>- Of en zo ja hoe er is samengewerkt met andere gecontracteerde aanbieders op het gebied van maatschappelijke begeleiding en participatie.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer vergelijkt de resultaten met eerdere rapportageperioden en geeft een schriftelijke toelichting op relevante afwijkingen.</p> <p>Daarnaast geeft opdrachtnemer schriftelijk informatie over andere relevante ontwikkelingen die zijn geconstateerd tijdens het uitvoeren van de dienstverlening.</p> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | De managementrapportages die gegevens bevat tot en met Q4 van een kalenderjaar, in de praktijk opgeleverd in Q1 van het kalenderjaar volgend, wordt daarbij samengevoegd met de jaarlijkse beleidsrapportage (eis 1.13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.13 | <p>Beleidsrapportage: De opdrachtnemer stelt één keer per kalenderjaar een rapportage op waarin in ieder geval tenminste gerapporteerd wordt over de ontwikkelingen van de inburgeraars als groep in relatie tot de doelen die bereikt moeten worden met de geleverde dienstverlening door opdrachtnemer en eventuele gesignaleerde trends en aandachtspunten. Daarnaast bevat de beleidsrapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (per startjaar) hoeveel inburgeraars de maximale doorlooptijd nodig hadden voor Fase 2 en hoeveel inburgeraars minder doorlooptijd nodig hadden en wat van hen de gemiddelde doorlooptijd was<sup>6</sup>.</li> <li>• hoeveel individuele inburgeraars in het betreffende kalenderjaar gebruik hebben gemaakt van Nazorg, hoe vaak (gemiddeld) per inburgeraar om Nazorg werd gevraagd en welke vorm van Nazorg werd gevraagd (A: informatie of B Warme doorgeleiding).</li> <li>• De uitkomsten van de evaluatie van de dienstverlening en wat er met de uitkomsten gedaan is (eis 1.6)</li> <li>• Informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken (eis 1.8).</li> </ul> <p>Deze beleidsrapportage volgt uiterlijk twee maanden na het einde van het kalenderjaar waarop de beleidsrapportage betrekking heeft.</p> |
| 1.14 | Als de deelnemer gedurende zijn of haar inburgering naar een andere gemeente verhuist en de inburgering vervolgt bij een andere opdrachtnemer, is de opdrachtnemer bereid, om indien nodig, te voorzien in een warme overdracht naar andere opdrachtnemer. Over het algemeen zal een dergelijk verzoek lopen via de klantregisseurs van de andere gemeente naar de klantregisseurs van de gemeente Tilburg naar opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.15 | <p>Als de opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij wil inzetten door middel van de samenwerking met een onderaannemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van opdrachtgever. Het verzoek wordt voorgelegd aan de contractmanager, die daar waar nodig intern afstemt.</p> <p>Opdrachtgever hanteert daarbij een streeftermijn voor het geven van wel of geen goedkeuring van 4 weken met een maximale termijn van 6 weken (bijvoorbeeld in vakantieperiodes) vanaf moment van indienen verzoek van opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering door de onderaannemer en alle relevante eisen uit het Programma van Eisen gelden ook voor de onderaannemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.16 | De dienstverlening zal worden uitgevoerd volgens de Wet inburgering 2021, inclusief de daaraan verbonden regelingen en besluiten. Ook wordt deze dienstverlening uitgevoerd volgens het <a href="#">vastgestelde beleidskader Intilburgeren 2025</a> e.v. (vastgesteld in december 2024), specifiek het in hoofdstuk vier omschreven Tilburgse inburgeringsmodel en in hoofdstuk vijf omschreven monitoren van beleidsdoelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.17 | Opdrachtnemer maakt aangekondigde en onaangekondigde visitaties door de gemeente mogelijk. Waarbij er inzicht kan worden verkregen in de kwaliteit van de maatschappelijke begeleiding door onder andere inzicht wijze van registreren en monitoring van de voortgang op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>6</sup> Voorbeeld:

In kalenderjaar 2028 zijn 50 inburgeraars gestart met Fase 2.

In de beleidsrapportage over kalenderjaar 2029 kan dan staan.

30 inburgeraars uit 2028 hebben Fase 2 afgerond.

5 inburgeraars hebben de volledige doorlooptijd nodig gehad.

25 inburgeraars zijn eerder doorgestroomd naar Fase 3, gemiddeld hebben zij 12 maanden individuele begeleiding nodig gehad.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | de zelfredzaamheid, de inhoud en organisatie van verschillende activiteiten, de wijze waarop maatschappelijk begeleiders in staat worden gesteld om hun taken uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.18 | <p>Als de aangegane overeenkomst op basis van deze aanbesteding eindigt dan geldt voor inburgeringsplichtigen die voor het beëindigen van de overeenkomst instromen in deze dienstverlening dat zij, maximaal nog 12 maanden maatschappelijke begeleiding ontvangen van opdrachtnemer, onder de voorwaarden zoals opgenomen in de opdracht, het programma van eisen en het contract.</p> <p>Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor, indien van toepassing in het individuele geval, een tijdige en warme overdracht naar de nieuwe partij voor maatschappelijke begeleiding.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.19 | <p>Opdrachtnemer beschikt over visie en werkwijze om verzuim te voorkomen, motivatie van deelnemers te bevorderen en weerstand te verminderen. Maatschappelijk begeleiders kennen de visie en weten deze om te zetten in handelingsperspectieven tijdens de begeleiding.</p> <p>Opdrachtnemer informeert, op verzoek, opdrachtgever over deze visie en werkwijze.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.20 | Opdrachtnemer is in staat om binnen de gevraagde dienstverlening maatwerk te bieden als het gaat om de vorm en intensiteit van praktische hulp en individuele begeleiding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.21 | Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening uit te voeren conform in de opdracht opgenomen doorlooptijd per inburgeraar van maximaal drie jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.22 | <p>Opdrachtnemer biedt ruimte voor maatwerk. Op verzoek van en in afstemming met de klantregisseur kan gemotiveerd worden afgeweken van de gebruikelijke inrichting van de dienstverlening als de omstandigheden of ontwikkelbehoefte van de deelnemer daartoe aanleiding geven.</p> <p>Opdrachtnemer accepteert dat, op initiatief en in overleg met de klantregisseur, in sommige gevallen dienstverlening behorende bij deze opdracht en dit programma van eisen moet worden geboden aan personen die niet tot de beoogde doelgroep horen, waaronder inburgeraars die niet in de beoogde leeftijdscategorie vallen (zie hoofdstuk 3).</p> <p>Daarnaast accepteert opdrachtnemer dat in sommige gevallen een inburgeraar in de beoogde leeftijdscategorie behorende bij deze opdracht en dit programma van eisen geplaatst wordt bij de opdrachtnemer/in de dienstverlening aangaande warm welkom, maatschappelijke begeleiding en participatieverklaringstraject voor 18 tot en met 26 jaar (zie hoofdstuk 3).</p> |
| 1.23 | Opdrachtnemer werkt daar waar mogelijk en zinvol samen met de gecontracteerde aanbieder voor de leerroutes voor inburgeraars vanaf 27 jaar, om daar waar mogelijk en zinvol maatschappelijke begeleiding af te stemmen met onderwijsactiviteiten en lesinhoud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 4.2 Maatschappelijk begeleider en overig personeel

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1  | Opdrachtnemer beschikt bij de start van de dienstverlening over een recent VOG, algemeen screeningsprofiel, van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in contact komen met de doelgroep. VOG's dienen daarbij structureel om de drie jaar te worden vernieuwd.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.2  | Opdrachtnemer heeft aandacht voor intervisie en deskundigheidsbevordering voor alle medewerkers, gericht op het mogelijk maken en bevorderen van een goede dienstverlening in het kader van warm welkom, praktische hulp, landen in de wijk en het bevorderen van zelfredzaamheid op de levensdomeinen administratie en financiën, welzijn en gezondheid en wonen en sociaal netwerk. Dat betekent dat er een scholingsplan is met daarbij minimaal twee intervisiemomenten per kalenderjaar.                                                                           |
| 2.3  | De medewerkers die de praktische hulp bieden zijn daarvoor voldoende deskundig. Dat wil zeggen dat ze de regels en procedures kennen en goed kunnen toepassen rondom van AZC naar huisvesting, de huisvesting zelf (o.a. huurcontract, gas/water/licht, telefoon/internet) het regelen van diverse inschrijvingen (o.a. gemeente, scholen, kinderopvang, verzekeringen, het regelen van geldstromen en opzetten van een administratie (onder andere het aanvragen van inkomensregelingen, toeslagen, bewaren van belangrijke documenten)                                |
| 2.4  | De opdrachtnemer voert ten minste elk jaar functioneringsgesprekken met in ieder geval de medewerkers en vrijwilligers die in contact komen met de doelgroep, waarbij het functioneren ten aanzien van de maatschappelijke begeleiding een belangrijk onderdeel is. Of medewerker hierop voldoende functioneert en welke opleidingen of trainingen nodig zijn om dit te blijven waarborgen of te verbeteren.                                                                                                                                                            |
| 2.5  | Eventueel in te zetten vrijwilligers, bij activiteiten voor de doelgroep, worden vooraf getraind voor de uit te voeren taken, tijdens de uitvoering begeleid door een professional en hebben toegang tot passende intervisie en scholing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.6  | De maatschappelijk begeleider beheert de Nederlandse taal voldoende om zijn of haar taken uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.7  | De inburgeraar heeft één vaste maatschappelijk begeleider gedurende zijn of haar inburgeringstraject. Als door omstandigheden de maatschappelijk begeleider toch (tijdelijk) uitvalt, waarborgt de opdrachtnemer de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen. Opdrachtnemer informeert de inburgeraar en klantregisseur tijdig (binnen één werkweek) en draagt zorg voor een goede overdracht.                                                                                                               |
| 2.8  | Opdrachtnemer stelt maatschappelijk begeleiders in staat om de zelfredzaamheid van een inburgeraar op de levensdomeinen administratie en financiën, welzijn en gezondheid en wonen en sociaal netwerk, zo objectief mogelijk in kaart te brengen, te bevorderen, ontwikkelingen daarin te kunnen monitoren en daarover duidelijk en gestructureerd te kunnen rapporteren aan klantregisseurs.                                                                                                                                                                           |
| 2.9  | De maatschappelijk begeleider ondersteunt de inburgeraar bij het zelfredzaam worden op de levensdomeinen: administratie en financiën, welzijn en gezondheid, wonen en sociaal netwerk. Met name door inburgeraars te voorzien van kennis en vaardigheden ten aanzien van 'hoe het werkt in Nederland, wat er van je verwacht wordt en hoe je dat dan doet' in vergelijking met hoe het werkt in het land van herkomst.<br>De maatschappelijk begeleider neemt de zaken die geregeld moeten worden niet van de inburgeraar over, tenzij nadrukkelijk anders afgesproken. |
| 2.10 | De maatschappelijk begeleider is geen hulpverlener en verleent zelf geen hulp of zorg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.11 | De maatschappelijk begeleider kan signaleren dat er (mogelijk) aanvullende begeleiding en ondersteuning nodig, naast de maatschappelijke begeleiding, om de zelfredzaamheid van                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>de inburgeraar te bevorderen. Het kan dan <i>bijvoorbeeld</i> gaan over het signaleren van mogelijke problematiek in mentale, psychische, fysieke of relationele/familiesfeer.</p> <p>De maatschappelijke begeleider zorgt dan voor een warme toeleiding naar passende voorzieningen, via onder andere het daarvoor door de gemeente ingericht loket of de huisarts. De maatschappelijk begeleider informeert de klantregisseur inburgering hier proactief over.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.12 | De maatschappelijk begeleider kent de sociale kaart van Tilburg en/of is in staat deze snel eigen te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.13 | <p>De maatschappelijk begeleider draagt zorg voor een goede afronding van de maatschappelijke begeleiding Fase 2 (zoals omschreven in de opdracht).</p> <p>Deze afronding gebeurt binnen twee jaar na start (vanaf opstarten Huisvesting of aanmelden bij Warm Welkom activiteiten).</p> <p>Een goede afronding betekent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dat de inburgeraar daarna zelfstandig of met behulp van reguliere voorzieningen regie kan voeren op de genoemde levensdomeinen. Indien reguliere ondersteuning nodig is dan is dit geregeld voordat Fase 2 wordt afgerond, dus binnen de twee jaar na start (vanaf opstarten Huisvesting of aanmelden bij Warm Welkom activiteiten)</li> <li>- De inburgeraar kent de sociale kaart van Tilburg voldoende om te weten waar hij of zij moet zijn mochten er zich in de toekomst vraagstukken voordoen.</li> </ul> |

## 4.3 Activiteiten Fase 1 Warm Welkom

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | <p>In de Warm Welkom Fase wordt gestart met de Praktische Hulp. Deze praktische hulp bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Vanuit AZC naar huisvesting, onder andere:</u><br/>Controle van persoonsgegevens en registratie gezinssamenstelling; aard en geldigheidsduur van de benodigde documenten; lopende procedures (gezinshereniging) en sociaal-medische omstandigheden die invloed kunnen hebben op huisvesting; Voorbereidingen verhuizing van AZC naar gemeente.</li> <li>- <u>Huisvesting op orde, onder andere:</u><br/>Begeleiding huisvesting; Bezichtiging; Ondertekenen huurcontract; gas, water en licht afsluiten; internet en televisie afsluiten; Verzekeringen afsluiten; Begeleiden bij inrichten woning; inrichtingskrediet aanvragen; Huurtoeslag; OV/fiets regelen.</li> <li>- <u>Geldstromen op orde, onder andere:</u><br/>Aanvraag uitkering/studiebeurs bij DUO; begeleiden bij financiële ontzorging (automatische incasso's voor vaste lasten zoals zorgverzekering); Zorgtoeslag aanvragen; Minimaregelingen zoals Meedoenregeling aanvragen; ondersteuning internetbankieren; ondersteunen bij afsluiten van telefoonabonnementen; Indien van toepassing: kindgebonden budget kinderopvangtoeslag; stichting leergeld, Aanmelding UWV; Bij achterstallige betalingen worden betalingsregelingen geregeld.</li> <li>- <u>Inschrijvingen op orde, onder andere:</u><br/>Ondersteuning bij aanvragen DigiD; inschrijving bij gemeente; Ondersteuning organiseren van zorg waaronder inschrijving bij zorgverzekering, huisarts, apotheek, tandarts, indien nodig specialistische zorg. Ondersteuning inschrijving voor eventuele kinderen zoals school, opvang, consultatiebureau; intake voor de voedselbank indien nodig; Eventuele ondersteuning bij inschrijven regulier onderwijs, bibliotheek, keuzes voor donorregister.</li> <li>- <u>Administratie op orde, onder andere:</u><br/>Inburgeraars worden begeleid in het opzetten en het kunnen onderhouden van eigen administratie. Daarbij wordt ondersteuning geboden bij het begrijpen van brieven, rechten en plichten en het sluiten en/of opzeggen van abonnementen voor bijvoorbeeld internet, televisie, telefoon, etc.</li> </ul> <p>Tijdens de implementatieperiode van de contracten stelt opdrachtgever, in afstemming met opdrachtnemer, een lijst vast van alle zaken die geregeld moeten worden per onderdeel, gebaseerd op bovenstaande informatie.<br/>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle punten op deze lijst, in zoverre relevant in de specifieke situatie van de inburgeraar, in orde zijn.</p> |
| 3.2 | <p>In de Warm Welkom Fase wordt gestart met de Warm Welkom Activiteiten.<br/>Het gaat om activiteiten die de inburgeraars al zoveel mogelijk in hun eigen kracht zetten en ondersteunen in het verkrijgen of vergroten van de kennis over de stad Tilburg EN haar inwoners, zoals maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fysieke kennismaking met plekken en voorzieningen.</li> <li>- Hoe kan je je verplaatsen in en om de stad; openbaar vervoer en fietslessen;<br/>Opdrachtnemer biedt fietslessen (inclusief verkeersregels) aan, evenals uitleg over het gebruiken van openbaar vervoer in en rond de stad.</li> <li>- Kennismaken met andere inwoners (geen inburgeraars) die al lang in Tilburg/Nederland wonen</li> <li>- Kennismaken met de beoogde maatschappelijk begeleider voor de individuele begeleiding.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3 | <p>Opdrachtnemer werk in deze fase altijd samen met de klantregisseurs van de gemeente bij het geven van workshops over rechten en plichten met betrekking tot de Wet Inburgering en de Participatiewet. Daaronder valt ook het evalueren van de effectiviteit van de workshops;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | hoeveel kennis is daadwerkelijk goed binnengekomen bij de inburgeraar over rechten, plichten en mogelijkheden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.4  | Opdrachtnemer voert in deze fase de leerbaarheidstoets uit. Deze leerbaarheidstoets moet volgens de landelijke richtlijnen worden uitgevoerd (incl. <a href="#">Eisen aan devices voor afnemen LBT   VNG</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.5  | <p>De toets begeleider faciliteert de afname van de leerbaarheidstoets waardoor de inburgeringsplichtige deze toets kan maken. Dit betekent dat de begeleider:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. De inburgeringsplichtige naar zijn of haar plek brengt,</li> <li>4. Eventueel uitleg geeft over het doel van de toets en het gebruik van het device,</li> <li>5. De toets opstart, en ook weer afsluit wanneer die is afgerond.</li> </ol> <p>De toets begeleider beschikt over de volgende vaardigheden: goede communicatieve en sociale vaardigheden, ook met mensen die weinig Nederlands spreken; goede administratieve en computervaardigheden; stevige doch vriendelijke, geduldige persoonlijkheid; culturele sensitiviteit.</p> <p>En de toets begeleider heeft de zelfstudiemodule voor Optimum doorgenomen en de onlinetraining (1 dagdeel) van Bureau ICE gevolgd en succesvol afgesloten. En is vervolgens als toets begeleider aangemeld bij het DUO.</p> |
| 3.6  | De uitkomsten van de leerbaarheidstoets worden uiterlijk acht weken na aanmelding door de klantregisseur bij de opdrachtnemer, voor de Warm welkom activiteiten, gedeeld met de klantregisseur inburgering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.7  | Opdrachtnemer zorgt dat in deze fase de inburgeraar kennis maakt met de maatschappelijk begeleider. Daarbij zorg opdrachtnemer dat de maatschappelijk begeleider in staat wordt gesteld om gedurende deze fase, samen met de inburgeraar, te verkennen wat er nodig is aan individuele begeleiding voor de betreffende inburgeraar om deze zelfredzaam te maken op de levensdomeinen 'administratie en financiën', 'welzijn en gezondheid' en 'wonen en sociaal netwerk'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.8  | Het plan van aanpak beschrijft, onderbouwd, per levensdomein (administratie & financiën, welzijn & gezondheid, wonen & sociaal netwerk) wat de huidige mate van zelfredzaamheid is en wat er nodig is aan kennis en vaardigheden om een stapje verder te komen en welke activiteiten daarvoor worden ondernomen. En wanneer de inburgeraar gaat deelnemen (of al heeft deelgenomen) aan activiteiten behorende bij het participatieverklaringstraject. Onderbouwd houdt in dat er sprake is van objectieve/onafhankelijke informatie die inzicht geeft in de mate van zelfredzaamheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.9  | <p>Opdrachtnemer neemt in de implementatiefase van de contracten het initiatief om logistiek en inhoudelijk af te stemmen met de opdrachtnemer van de Opstartklas (Opdracht 'Leerroutes inburgering 27plus') welke in Fase 1 ook moet worden uitgevoerd door de opdrachtnemer van de 'Leerroutes inburgering 27plus'. Met daarbij de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De opstartklas zo snel mogelijk start; de opstartklas gaat in prioritering voor de warm welkom activiteiten en het participatieverklaringstraject;</li> <li>• De opstartklas bestaat uit meerdere taallessen per week waarbij we een doorlooptijd beogen van 5 weken;</li> </ul> <p>De taallessen inhoudelijk en logistiek zo veel mogelijk aansluiten bij het kennismaken van de stad en eventuele workshops.</p>                                                                                                                                                          |
| 3.10 | Het participatieverklaringstraject kan in Fase 1 of in Fase 2 gevolgd worden door de inburgeraar. Het Participatieverklaringstraject voldoet aan de wettelijk gestelde eisen, zoals aandacht voor de kernwaarden vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie en bevat minimaal één activiteit of excursie waarin aandacht is voor een kernwaarde uit de Nederlandse samenleving en de praktische vertaling van deze kernwaarde. Samen komen alle activiteiten uit op ten minste 12 uur. Opdrachtnemer kan het PVT in meerdere talen aanbieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |                                                                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | De maatschappelijk begeleider geeft een signaal, uiterlijk binnen één werkweek, aan de klantregisseur als de activiteiten zijn afgerond en inburgeraar kan deelnemen aan de participatieverklaringsceremonie. |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4.4 Activiteiten Fase 2

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | <p>Opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider dragen er zorg voor dat de inburgeraar land in de wijk waar hij of zij gaat wonen en bevordert in deze Fase (2) de zelfredzaamheid van de inburgeraar op de leefgebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administratie en Financiën (digitale vaardigheden)</li><li>• Welzijn en gezondheid</li><li>• Wonen en sociaal netwerk</li></ul> <p>Waarbij opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider de in de bijbehorende opdracht (paragraaf 3.3.4) geformuleerde aandachtspunten als uitgangspunt neemt.</p> |
| 4.2 | <p>De inburgeraar wordt in Fase 2 begeleid op basis van het onderbouwde individueel begeleidingsplan. Omdat de individuele maatschappelijke begeleiding in fase 2 wordt afgestemd op de behoefte en persoonlijke situatie van de inburgeraar, kan zowel de inhoud als de intensiteit per inburgeraar verschillen.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

## 4.5 Activiteiten Fase 3

|     |                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 | <p>Opdrachtnemer biedt Nazorg in de vorm van 'Informatie' en 'Warme Doorgeleiding' zoals omschreven in (paragraaf 3.3.5).</p> |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4.6 Proces

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1 | <p>Startdatum dienstverlening</p> <p>De dienstverlening behorende bij deze opdracht start bij:</p> <p>6. Of Signaal huisvesting</p> <p>Opdrachtnemer ontvangt een signaal van opdrachtgever of woningbouwcorporatie dat er een woning beschikbaar is voor een inburgeraar.</p> <p>7. Of Aanmelding door klantregisseur</p> <p>Opdrachtnemer ontvangt een aanmelding van klantregisseur voor de Warm Welkom Fase</p> <p>De datum die bij het betreffende signaal hoort is de startdatum op basis waarvan de einddatum (na 3 jaar) van de bij deze opdracht behorende dienstverlening wordt vastgesteld.</p> <p>Ter verduidelijking. Een signaal huisvesting wordt in principe altijd nog gevolgd door een aanmelding door klantregisseur voor de Warm Welkom Fase, maar de startdatum van de dienstverlening is in dat geval signaal huisvesting.</p> <p>De Startdatum bepaalt wanneer opdrachtnemer declaraties kan indienen voor dienstverlening.</p>                                                                                                                                                             |
| 6.2 | <p>Bij Aanmelding door klantregisseur inburgering:</p> <p>Als het een inburgeraar betreft die nog verblijft op een AZC bepaalt de klantregisseur, eventueel in overleg met opdrachtnemer, of en zo ja aan welke activiteiten deelname zinvol is.</p> <p>Als het opstarten van Praktische Hulp en Individuele begeleiding pas zinvol blijkt nadat inburgeraar zelfstandig gaat wonen in Tilburg worden hier maatwerkafspraken gemaakt over de startdatum van de dienstverlening c.q. de beoogde einddatum van de dienstverlening van de praktische hulp en individuele begeleiding, in lijn met onderstaande.</p> <p>De Leerbaarheidstoets, het Participatieverklaringstraject en een deel van de Warm Welkom activiteiten kunnen wel worden gevolgd door inburgeraar en apart gefactureerd (voor de Warm Welkom activiteiten is dat 10% van het vastgestelde trajecttarief).</p> <p>De formele start van de dienstverlening en de daarbij behorende doorlooptijd is de datum dat er gestart wordt met Praktische Hulp, opstellen plan van aanpak individuele begeleiding en uitvoeren individuele begeleiding.</p> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.3  | De klantregisseur inburgering geeft bij de aanmelding aan of het een asielstatushouder betreft of een inburgeringsplichtige gezins- of overige migrant, waarbij voor de inburgeringsplichtige gezins- of overige migrant alleen de leerbaarheidstoets en het participatieverklaringstraject hoeft te worden ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.4  | <p>De Praktische Hulp wordt zo snel mogelijk opgestart nadat opdrachtnemer of een signaal heeft gekregen over huisvesting of na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur inburgering voor de Warm Welkom Fase.</p> <p>Als er sprake is van verhuizing vanuit (asiel)opvang of een onzelfstandige woonsituatie naar zelfstandige woonruimte in de gemeente betekent dat, dat er door de opdrachtnemer snel geschakeld moet kunnen worden zodat de woonruimte snel bezichtigd kan worden en zaken voor de verhuizing en het inhuisen worden opgestart. We beogen hier een doorlooptijd van enkele werkdagen. In de implementatiefase van de contracten worden hier nadere werkafspraken gemaakt. Waarbij al duidelijk is dat op de dag van bezichtiging van de woonruimte opdrachtnemer diezelfde dag of uiterlijk de dag erna zorgdraagt dat alle relevante aanvragen ten aanzien van inkomensvoorzieningen, bijzondere bijstand en toeslagen worden ingediend en dat op de dag van het tekenen van het huurcontract een kopie van dit ondertekende contract wordt toegezonden aan de gemeente voor het regelen van B12-formulier en het voorspoedig kunnen uitbetalen van inkomensvoorzieningen.</p> |
| 6.5  | <p>Er is sprake van het afronden van praktische hulp als opdrachtnemer er zorg voor heeft gedragen dat alle punten op de lijst voor Praktische Hulp, in zoverre relevant in de specifieke situatie van de inburgeraar, in orde zijn. Opdrachtnemer streeft daarbij om dit te realiseren binnen negen maanden na de start van de dienstverlening.</p> <p>De lijst voor Praktische Hulp wordt in de implementatieperiode van de contracten opgesteld door opdrachtgever, in afstemming met opdrachtnemer. Uitgangspunt voor deze lijst zijn de in eis 3.1 opgenomen zaken die behoren tot Praktische Hulp.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.6  | Start warm welkom activiteiten: Opdrachtnemer draagt zorg dat de warm welkom activiteiten starten uiterlijk twee weken na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur bij opdrachtnemer voor de Warm Welkom Fase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6.7  | Uiterlijk na acht weken na de aanmelding door de klantregisseur inburgering voor de Warm welkom Fase ontvangt de klantregisseur de uitslag van de leerbaarheidstoets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.8  | <p>Uiterlijk twee maanden na de start van de warm welkom activiteiten ontvangt de klantregisseur inburgering het plan van aanpak voor de individuele begeleiding.</p> <p>Indien gewenst vanuit de klantregisseur kan het plan van aanpak, voor goedkeuring, eerst nog worden besproken met de maatschappelijk begeleider, de inburgeraar en de klantregisseur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.9  | Fase 2 begint formeel nadat het plan van aanpak voor individuele begeleiding is goedgekeurd door de klantregisseur. Wijzigingen in het plan van aanpak voor individuele begeleiding gedurende de begeleiding zijn mogelijk (levend document) maar dienen voor akkoord te worden voorgelegd aan de klantregisseur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.10 | Fase 2 mag maximaal twee jaar duren vanaf start dienstverlening. Voor individuen kan de benodigde doorlooptijd korter zijn, waarbij dan geldt dat de nazorgfase feitelijk eerder start omdat ze al voldoende zelfredzaam zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.11 | <p>Maatschappelijk begeleider draagt er zorg voor dat, voordat de individuele begeleiding Fase 2 wordt afgerond er, indien nodig omdat de inburgeraar nog niet volledig zelfredzaam is, een warme overdracht plaatsvindt naar passende reguliere voorzieningen.</p> <p>Opdrachtgever gaat er daarbij van uit dat deze inschatting en aanvullende acties plaatsvinden uiterlijk vier maanden voor de uiterste datum van afronding van Fase 2 (na 2 jaar start dienstverlening). De overdracht is gerealiseerd voor de afronding van Fase 2.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.12 | Opdrachtnemer draagt zorg dat de inburgeraar zo snel mogelijk de activiteiten behorende bij het Participatieverklaringstraject kan uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Opdrachtnemer streeft daarbij dat deze activiteiten zijn gevolgd binnen een half jaar na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur voor de Warm Welkom Fase, doch uiterlijk binnen twee jaar na aanmelding van de inburgeraar door de klantregisseur.                                                                                                   |
| 6.13 | Fase 3 begint uiterlijk twee jaar na start dienstverlening en eindigt uiterlijk drie jaar na start dienstverlening.<br>Per individu kan de doorlooptijd verschillen waarbij voor sommigen bijvoorbeeld geldt dat de nazorgfase feitelijk eerder start omdat ze al voldoende zelfredzaam zijn en de individuele begeleiding uit Fase 2 eerder beëindigd kan worden. |
| 6.14 | Als de inburgeraar de maatschappelijk begeleider contacteert na het verlopen van de nazorgfase dan mag maatschappelijk begeleider de inburgeraar meteen doorverwijzen naar de toegang van de gemeente Tilburg.                                                                                                                                                     |

## 4.7 Regie en (individuele) voortgang

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 | Opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider informeert klantregisseur, binnen twee weken, als alle onderdelen van de Praktische Hulp zijn afgerond.<br>De klantregisseur stelt vast of inderdaad alle afgesproken onderdelen van de Praktische Hulp zijn afgerond. Is dit het geval dan wordt dit vastgelegd in het dossier en gecommuniceerd naar opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider.<br>Is dit niet het geval dan volgt een gesprek tussen klantregisseur en opdrachtnemer over de nog af te ronden activiteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.2 | Gedurende fase 2 schrijft opdrachtnemer/maatschappelijk begeleider voortgangsrapportages. In de voortgangsrapportages worden de volgende zaken opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de inzet van maatschappelijke begeleiding (aantal uren, activiteiten, leefgebieden);</li> <li>- ontwikkelingen in de zelfredzaamheid (onderbouwd);</li> <li>- eventueel gemaakt participatie-uren;</li> <li>- stand van zaken participatieverklaringstraject</li> <li>- vooruitblik op de komende maanden (wordt er de komende periode ingezet op andere activiteiten/leefgebieden?).</li> </ul><br>In eerste voortgangsrapportage wordt naast fase 2, ook over fase 1 gerapporteerd.<br>Als de voortgangsrapportage hier aanleiding toe geeft, volgt er een driegesprek tussen inburgeraar, maatschappelijk begeleider en klantregisseur inburgering.                                        |
| 7.3 | Als de maatschappelijk begeleider en de inburgeraar gezamenlijk tot de conclusie komen dat er geen actieve individuele begeleiding meer nodig is in het kader van het bevorderen van de zelfredzaamheid (Fase 2), maar de maximale doorlooptijd van Fase 2 is nog niet bereikt, geeft de maatschappelijk begeleider dit, onderbouwd, aan, aan de klantregisseur inburgering, uiterlijk binnen twee werkweken nadat maatschappelijk begeleider en inburgeraar tot deze gezamenlijke conclusie zijn gekomen.<br>De klantregisseur beoordeelt of actieve individuele begeleiding kan worden stopgezet. Mogelijk wil de klantregisseur daaraan voorafgaande nog een gesprek met maatschappelijk begeleider en/of inburgeraar.<br>Bij akkoord legt de klantregisseur dit vast in het dossier van de inburgeraar. Hierna kan de inburgeraar alleen nog terecht voor Nazorg (Fase 3) bij opdrachtnemer. |
| 7.4 | Er vindt, voordat Fase 2 wordt afgerond omdat de maximale doorlooptijd is behaald, op initiatief van de maatschappelijk begeleider, tenminste een keer een driegesprek plaats tussen maatschappelijk begeleider, inburgeraar en klantregisseur. Daarin wordt de stand van zaken doorgenomen en in kaart gebracht wat er nog nodig is en hoe de inburgeraar na het afronden van de maatschappelijke begeleiding verder vormgeeft aan zijn of haar leven in Nederland. In individuele gevallen kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt tussen klantregisseur,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | maatschappelijk begeleider en inburgeraar over het wel of niet laten plaatsvinden van dit gesprek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7.5  | Opdrachtnemer c.q. maatschappelijk begeleider informeert de klantregisseur pro-actief als er zich situaties voordoen in het leven van de inburgeraar die (mogelijk) een negatieve invloed kunnen hebben op het succesvol kunnen doorlopen van het inburgeringstraject. Daarbij wordt de klantregisseur ook geïnformeerd over mogelijk te nemen acties/genomen acties door maatschappelijk begeleider richting toeleiding naar voorzieningen. Dit geldt expliciet ook als het gaat om signalen rondom veiligheid. De afspraken sluiten, indien van toepassing, aan bij het Handhavingprotocol van de gemeente. |
| 7.6  | Uiterlijk vier weken na afronding van Fase 2 stuurt de maatschappelijk begeleider een eindrapportage naar de klantregisseur. Deze bevat, onderbouwd, de mate van zelfredzaamheid op de levensdomeinen administratie en financiën; welzijn en gezondheid en wonen en sociaal netwerk en eventueel welke aanvullende ondersteuning is ingezet om deze na afloop van de maatschappelijke begeleiding duurzaam te bevorderen. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze inburgeraar actief is geïnformeerd over de sociale kaart van Tilburg zodat hij of zij weet waar hij terecht kan met eventuele vragen.     |
| 7.7. | Indien inburgeraar in Fase 3 een vraag stelt aan opdrachtnemer die valt onder de beschrijving “B: Warme doorgeleiding naar reguliere voorzieningen”, dan informeert opdrachtnemer de klantregisseur, uiterlijk binnen twee werkweken, hierover.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.8  | De maatschappelijk begeleider levert gedurende Fase 2, individuele begeleiding, elke zes maanden een voortgangsrapportage aan bij de klantregisseur.<br>In de eerste voortgangsrapportage, zes maanden na goedkeuring van het plan van aanpak individuele begeleiding, wordt naast fase 2, ook over fase 1 gerapporteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 4.8 Financiën

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1 | De vastgestelde <sup>7</sup> tarieven betreffen een ‘all-in’ tarief voor de betreffende dienstverlening. Opdrachtnemer kan geen andere kosten factureren. We onderscheiden daarbij tarieven voor: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leerbaarheidstoets</li> <li>2. Participatieverklaringstraject</li> <li>3. Maatschappelijke begeleiding (regulier) Fase 1, Fase 2 en Fase 3.</li> </ol> |
| 8.2 | De vastgestelde tarieven worden jaarlijks door opdrachtgever geïndexeerd, ten eerste per 1 januari 2028.<br>De indexatie is gebaseerd op het indexeringspercentage dat opdrachtgever vanuit het Rijk ontvangt op de specifieke uitkering voor inburgeringsvoorzieningen, ofwel SPUK- inburgering (Wi2021 en daaruit volgende regelingen).                                                          |
| 8.3 | Opdrachtnemer factureert binnen één maand na het afnemen van de leerbaarheidstoets het volledige tarief voor de leerbaarheidstoets.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.4 | Opdrachtnemer factureert binnen één maand na de eerste workshop/activiteit voor het Participatieverklaringstraject het volledige bedrag voor het Participatieverklaringstraject.                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.5 | Opdrachtnemer factureert, binnen één maand na Startdatum van de dienstverlening maatschappelijke begeleiding, 50% van het vastgestelde tarief voor maatschappelijke begeleiding.<br>Binnen één maand na aanvang <sup>8</sup> van het tweede jaar <sup>9</sup> dienstverlening maatschappelijke begeleiding factureert opdrachtnemer 40% van het vastgestelde tarief.                               |

<sup>7</sup> Het tarief zoals wordt vastgesteld in de contracten, op basis van het tarief waarvoor opdrachtnemer zich heeft ingeschreven.

<sup>8</sup> Na Startdatum van dienstverlening maatschappelijke begeleiding

<sup>9</sup> Na 12 maanden

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | De resterende 10% van het vastgestelde tarief wordt gefactureerd na drie <sup>10</sup> jaar na start dienstverlening maatschappelijke begeleiding, dat is ook het moment dat de dienstverlening eindigt. Opdrachtnemer factureert deze 10% binnen een maand nadat de drie jaar is verstreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.6 | <p>Als maatschappelijke begeleiding tussentijds formeel wordt afgebroken, (door verhuizing naar een andere gemeente of volledige uitval uit de inburgering door overlijden), vordert de gemeente vooruitbetaalde bedragen als volgt terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedurende het eerste jaar<sup>11</sup>; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal weken dat er géén maatschappelijke begeleiding hoeft te worden aangeboden door opdrachtnemer, nadat er door de opdrachtgever formeel is besloten tot het formeel afbreken van de maatschappelijke begeleiding.</li> <li>- Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%;</li> <li>- En die uitkomst keer het vooruitbetaalde bedrag van 50% van het vastgestelde tarief = het terug te betalen bedrag.</li> </ul> </li> <li>- Gedurende het tweede jaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal weken dat er géén maatschappelijke begeleiding hoeft te worden aangeboden door opdrachtnemer, nadat er door de opdrachtgever formeel is besloten tot het formeel afbreken van de maatschappelijke begeleiding</li> <li>- Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%;</li> <li>- En die uitkomst keer het vooruitbetaalde bedrag van 40% van het vastgestelde tarief = het terug te betalen bedrag</li> </ul> </li> <li>- Na het tweede jaar/start derde jaar; geen terugvordering maar beperking op laatste declaratie.</li> <li>- Per kwartaal dat inburgeraar nog in dienstverlening zat/dienstverlening door opdrachtgever niet formeel is afgebroken mag er 2,5 % van het vastgestelde tarief maatschappelijke begeleiding gefactureerd worden<sup>12</sup>.</li> </ul> |
| 8.7 | <p>Maatwerktaarif maatschappelijke begeleiding.</p> <p>Het maatwerktaarif geldt voor tussentijdse instroom, bijvoorbeeld naar aanleiding van een verhuizing van een inburgeraar naar de gemeente Tilburg.</p> <p>Dit maatwerktaarif wordt grotendeels bepaalt door de lengte van de periode van de reeds ontvangen maatschappelijke begeleiding door de inburgeraar in de vorige woongemeente. Deze periode wordt in principe in mindering gebracht op de totale doorlooptijd van drie jaar voor de maatschappelijke begeleiding. Het maatwerktaarif wordt dan bepaalt naar rato van de nog te realiseren doorlooptijd<sup>13</sup>.</p> <p>Welke mate van zelfredzaamheid binnen deze te realiseren doorlooptijd realistisch is wordt afgestemd op basis van:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

<sup>10</sup> Na 36 maanden

<sup>11</sup> Voorbeeld: Opdrachtnemer heeft, na het besluit van opdrachtgever om de maatschappelijke begeleiding formeel af te breken in het eerste jaar 15 weken geen maatschappelijke begeleiding meer hoeven aan te bieden aan inburgeraar.

Dan vordert de opdrachtgever  $15:52 = 0,29 \times 100\% = 29\%$  terug van het vooruitbetaalde bedrag over jaar één.

<sup>12</sup> Dus wordt het traject formeel afgebroken in kwartaal één van het derde jaar, dan mag 2,5% van het vastgestelde tarief gedeclareerd worden. Wordt het traject formeel afgebroken in kwartaal twee van het derde jaar, dan gaat het om totaal 5%, bij afbreken in kwartaal drie in het derde jaar om 7,5% en afbreken in kwartaal vier van het derde jaar om 10%.

<sup>13</sup> Als een inburgeraar al zes maanden maatschappelijke begeleiding heeft gehad, wordt de doorlooptijd voor maatschappelijke begeleiding vermindert met deze zes maanden, naar twee en een half jaar. Zes maanden is  $6/36 = 1/6$ . Er wordt dan  $1/6$  deel afgetrokken van het totale vastgestelde tarief voor maatschappelijke begeleiding.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangen informatie en (eind)rapportages van voorgaande woongemeente/opdrachtnemer maatschappelijke begeleiding, waaronder het aantal weken waarin al maatschappelijke begeleiding is gegeven;</li> <li>- Gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar</li> <li>- En het advies van opdrachtnemer op basis van (een) intakegesprekken</li> </ul> <p>Daarnaast worden er maatwerkafspraken vastgelegd over hoe lang Fase 1, Fase 2 en Fase 3 in dit geval duren. Facturatie worden op deze specifieke data afgestemd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.8 | <p>De Opdrachtnemer factureert, volgens de in dit Programma van Eisen vastgestelde facturatiemomenten, maandelijks achteraf.</p> <p>De facturatie vindt plaats door middel van één bundelfactuur per maand per dienstverlening (dus één bundelfactuur voor de leerbaarheidstoets, één bundelfactuur voor het participatieverklaringstraject en één bundelfactuur voor maatschappelijke begeleiding), waarin de gefactureerde dienstverlening volgens de afspraken is gespecificeerd.</p> <p>Opdrachtgever verstrekt geen bevoorschotting op basis van een ingeschatte of verwachte instroom.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.9 | <p>Facturen aan Opdrachtgever dienen ten minste de volgende gegevens te specificeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Het IBAN-(rekening)nummer van Opdrachtnemer;</li> <li>o Het factuuradres:<br/>Gemeente Tilburg; T.a.v. afdeling Planning en Control, Team Financiële Administratie<br/>Stadhuisplein 130<br/>5038 TC TILBURG</li> <li>o De naam van de functionaris binnen de organisatie van Opdrachtgever die de (deel)opdracht heeft verstrekt;</li> <li>o Het inkoopordernummer van Opdrachtgever; <ul style="list-style-type: none"> <li>o Er is één inkoopordernummer voor de leerbaarheidstoets</li> <li>o Er is één inkoopordernummer voor het participatieverklaringstraject</li> <li>o Er is één inkoopordernummer voor de maatschappelijke begeleiding</li> <li>o Er is één inkoopordernummer voor een traject maatschappelijke begeleiding op basis van het Maatwerktaarif.</li> </ul> </li> <li>o De naam van de geleverde dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>o Leerbaarheidstoets</li> <li>o Participatieverklaringstraject</li> <li>o Maatschappelijke begeleiding</li> <li>o Traject maatschappelijke begeleiding op basis van het Maatwerktaarif.</li> </ul> </li> <li>o Een recente factuurdatum: niet ouder dan 5 kalenderdagen;</li> <li>o Aparte specificatie van de gefactureerde trajecten in Excel met daarin per inburgeraar uitgesplitst: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Naam Kandidaat</li> <li>o Geboortedatum</li> <li>o Gemeentelijk cliëntnummer</li> <li>o Hoe hoog het gefactureerde bedrag is voor de inburgeraar</li> <li>o Betrokken klantregisseur</li> </ul> </li> </ul> <p>Met daarbij voor facturen/excel leerbaarheidstoets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum aanmelding van inburgeraar voor leerbaarheidstoets</li> </ul> <p>Met daarbij voor facturen/excel participatieverklaringstraject</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum eerste workshop/activiteit participatieverklaringstraject</li> </ul> <p>Met daarbij voor facturen/excel Maatschappelijke begeleiding</p> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Startdatum Maatschappelijke begeleiding</li> <li>○ Factuurmoment 1, 2 of 3</li> <li>○ Bij facturatie van afronding traject de einddatum (dag-maand-jaar)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8.10 | Vanwege de verwerking van persoonsgegevens dient Opdrachtnemer facturen en de bijbehorende specificaties uitsluitend beveiligd te verzenden via bijvoorbeeld Zivver of een programma dat een gelijkwaardige of hogere beveiliging bevat voor het versturen van privacygevoelige informatie aan facturen@tilburg.nl en mowerkeninkomen@tilburg.nl. Het verzenden van facturen en bijlagen via onbeveiligde e-mail is niet toegestaan.                                                                                     |
| 8.11 | De uiterste betaaltermijn van een correct ingediende factuur is 30 dagen na ontvangst van factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.12 | Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle wettelijke factuureisen, waaronder de factuureisen zoals vastgesteld door de Belastingdienst, en aan de factuureisen uit dit Programma van Eisen. Indien een factuur hier niet aan voldoet, verzoekt Opdrachtgever Opdrachtnemer om een creditnota en, indien nodig, een nieuwe gecorrigeerde factuur in te dienen. De uitbetalingstermijn start pas op het moment dat een correcte factuur is ingediend.                                                                        |
| 8.13 | Bij overschrijding van het kalenderjaar dient de opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.14 | Opdrachtgever heeft het voornemen de financiële afhandeling gedurende de looptijd van de overeenkomst (deels) vanuit Suite te laten plaatsvinden in plaats van via het uitwisselen van facturen per e-mail. Indien Opdrachtgever deze werkwijze invoert, is Opdrachtnemer verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en de daarvoor benodigde gegevens, registraties en administratieve processen tijdig en kosteloos beschikbaar te stellen.                                                                        |
| 8.15 | Bij beëindiging van de overeenkomst behorende bij dit programma van eisen dient Opdrachtnemer desgevraagd medewerking te verlenen aan een eenduidige en uniforme administratieve afhandeling van de overeenkomst. Hieronder valt onder meer het, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, aanpassen van de facturatie- en administratieve werkwijze, zodat deze aansluit bij de op dat moment geldende gemeentelijke werkwijze en een zorgvuldige overgang naar een nieuwe overeenkomst of opdrachtnemer wordt ondersteund. |

## 4.9 Privacy

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1 | Opdrachtnemer committeert zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd in privacywetgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG.<br>Opdrachtnemer past de AVG en de uitvoeringswet AVG op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om zowel aan de wetgeving te voldoen |
| 9.2 | De gemeente neemt de gegevensbescherming van haar inwoners serieus als onderdeel van het zijn van een betrouwbare overheid. De gemeente heeft de mogelijkheid om nadere vragen te stellen met betrekking tot de maatregelen die het bedrijf neemt in het kader van gegevensbescherming/voldoen aan de AVG. Dat kan leiden tot een verzoek om stukken te overleggen waaruit blijkt dat de organisatie aantoonbaar voldoet aan de AVG.                                                                                                                                                                                                  |
| 9.3 | Datalekken worden conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Als het gaat om datalekken bij Opdrachtnemer waar cliënten van de gemeente Tilburg bij betrokken zijn krijgt Opdrachtgever uiterlijk 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | dag na melding een geanonimiseerd afschrift van de melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.4 | Opdrachtgever is bevoegd om, periodiek en steekproefsgewijs, toe te zien op de naleving van deze eisen t.a.v. de AVG door Opdrachtnemer. Een dergelijke controle vindt plaats op een moment dat wordt afgestemd met Opdrachtnemer en zal de processen van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoren. De controle vindt in geen geval plaats op dossierniveau. Partijen waken ervoor dat bij de controle niet op onrechtmatige wijze persoonsgegevens worden ingezien. Elke Partij draagt de eigen kosten, tenzij blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan uit dit Artikel. In dat geval komen alle kosten redelijkerwijs voor rekening van Opdrachtnemer. Blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan aan dit Artikel, dan is Opdrachtnemer verplicht om zo snel als redelijkerwijs mogelijk de geconstateerde overtredingen te verhelpen. Een en ander wordt na afloop van de controle schriftelijk gecommuniceerd door Opdrachtgever. |

## 4.10 KPI's

De onderstaande KPI's zijn richtinggevend prestatie-indicatoren en worden gebruikt voor monitoring, evaluatie en het gezamenlijk leren en verbeteren van de dienstverlening. Afwijkingen vormen aanleiding voor gesprek en eventuele bijsturing. Als een KPI niet wordt gehaald, volgt een gesprek en moet de opdrachtnemer binnen vier weken een analyse en verbeterplan aanleveren. Na acht weken wordt opnieuw geëvalueerd.

Na afloop van het kwartaal levert opdrachtnemer uiterlijk één week voorafgaand aan het evaluatiegesprek de managementrapportage aan bij opdrachtgever. De KPI's worden per kwartaal gerapporteerd en hebben betrekking op de voorafgaande drie maanden.

1. Meer dan 90% van de ontvangen aanmeldingen voor maatschappelijke begeleiding- Warm Welkom Fase leidt binnen twee weken, na deze aanmelding door de klantregisseur, tot de start van de Warm Welkom-activiteiten.  
Inburgeraars die nog in een AZC verblijven en voor wie de klantregisseur heeft bepaald dat deelname op dat moment niet zinvol is, worden bij deze KPI buiten beschouwing gelaten.
2. Bij meer dan 95% van de voorkomende huisvestingssituaties zijn de relevante aanvragen voor inkomensvoorzieningen, waaronder ook bijzondere bijstand en toeslagen, op de dag van bezichtiging of uiterlijk de daaropvolgende werkdag ingediend.
3. Bij meer dan 95% van de ondertekende huurcontracten is op de dag van ondertekening een kopie van het ondertekende huurcontract aan de gemeente verstrekt.
4. Bij meer dan 95% van de aanmeldingen voor de leerbaarheidstoets (al dan niet als onderdeel voor de aanmelding voor maatschappelijke begeleiding- Warm Welkom Fase), is de uitkomst van de leerbaarheidstoets uiterlijk acht weken na aanmelding door de klantregisseur, door opdrachtnemer gedeeld met de klantregisseur.
5. Meer dan 95% van de gestarte maatschappelijke begeleidingstrajecten- Warm Welkom Fase, leidt binnen twee maanden na de start van de Warm Welkom-activiteiten tot een plan van aanpak voor de individuele begeleiding dat door opdrachtnemer aan de klantregisseur is verstrekt.
6. Meer dan 95% van de vereiste voortgangsrapportages ten aanzien van individuele inburgeraars is volgens het voorgeschreven rapportageritme. Deze termijn gaat in op het moment van goedkeuring van het plan van aanpak.
7. 100% van de maatschappelijke begeleidingstrajecten rondt de maatschappelijke begeleiding uit Fase 2 uiterlijk binnen twee jaar na start dienstverlening af met als resultaat
  - a. Of voldoende zelfredzaam
  - b. Of voldoende zelfredzaam met inzet van reguliere ondersteuning, waarbij de warme overdracht naar deze reguliere ondersteuning door opdrachtnemer is afgerond binnen 2 jaar na start dienstverlening.

Wanneer een warme overdracht naar reguliere voorzieningen ondanks aantoonbare inspanningen van de opdrachtnemer niet mogelijk blijkt, onderbouwt de opdrachtnemer dit met objectieve, onafhankelijke en verifieerbare informatie. Indien de opdrachtgever hiermee instemt, kunnen deze gevallen buiten beschouwing worden gelaten bij de berekening van het realisatiepercentage.