Bijlage 02. Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Psychosociale ondersteuning (Oekraïense) ontheemden

Aanbestedingsnummer: IA2026.07.02
Datum: 24-11-2026

Het voorliggende Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteaanvraag en de Nota's van Inlichtingen. Dit document bevat minimumeisen die de Aanbestedende dienst stelt aan een inschrijving en opdrachtnemer tijdens deze aanbesteding en tijdens de uitvoering van de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. Door in te schrijven verklaart opdrachtnemer zich integraal akkoord met de gestelde eisen en verklaart opdrachtnemer zich in staat om de opdracht uit te voeren met inachtneming van de gestelde eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen gedurende de uitvoering van de opdracht kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden. Indien uit een inschrijving blijkt dat een opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet c.q. kan voldoen wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt opdrachtnemer niet in aanmerking voor gunning.

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer is per 1 april 2027 in staat de gevraagde opdracht in zijn geheel uit te voeren.
2. De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de op dat moment alle geldende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval:
   - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
   - Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
   - Regeling opvang ontheemden Oekraïne (RooO)
   - Relevante wet- en regelgeving binnen zorg, welzijn en sociaal domein.
3. De opdrachtnemer handelt professioneel, zorgvuldig en onafhankelijk en stelt het belang van de deelnemer centraal binnen de kaders van de opdracht.
4. De opdrachtnemer zorgt voor voldoende bereikbaarheid voor deelnemers, netwerkpartners en de gemeente. De wijze van bereikbaarheid wordt vastgelegd in het uitvoeringsplan.
5. De opdrachtnemer voldoet aan de privacy- en informatiebeveiligingseisen van de gemeente.
6. De opdrachtnemer werkt mee aan audits, onderzoeken, evaluaties en controles die door of namens de gemeente worden uitgevoerd.
7. De opdrachtnemer werkt actief samen met de gemeente. Hieronder wordt verstaan:
   - Deelname aan periodieke overleggen;
   - Tijdige signalering van knelpunten;
   - Actieve informatie-uitwisseling;
   - Gezamenlijke evaluatie van de dienstverlening.
8. De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de gehele contractperiode. De opdrachtnemer beschikt over een vervangingsregeling voor situaties waarin medewerkers langdurig afwezig zijn.
9. Deelnemers ontvangen binnen een, door de gemeente en opdrachtnemer afgestemde, redelijke termijn een eerste reactie op hun hulpvraag.
10. De opdrachtnemer beschikt over een procedure voor risicosignalering, opschaling en doorgeleiding naar passende hulpverlening bij spoedeisende situaties.
11. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief signalen en ontwikkelingen binnen de doelgroep deelt met de gemeente.
12. De opdrachtnemer verricht alle werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor het behalen van de doelstellingen van deze opdracht.
13. De gemeente verzorgt de communicatie en promotie van activiteiten richting de doelgroep via de beschikbare gemeentelijke communicatiekanalen. De opdrachtnemer levert hiervoor tijdig de benodigde inhoudelijke informatie aan.

Psychosociale ondersteuning

14. De opdrachtnemer voert een passende eerste beoordeling uit van de ondersteuningsbehoefte en bepaalt de geschikte vorm van ondersteuning: preventieve psychosociale ondersteuning, individuele psychosociale consulten, ondersteuning bij wegwijs worden in het hulpaanbod en bij doorverwijzing, casemanagement, of doorverwijzing naar reguliere of gespecialiseerde ondersteuning.
15. De opdrachtnemer biedt preventieve psychosociale ondersteuning aan in groepsverband en individueel welke zich minimaal richt op:
    - Stressreductie;
    - Vergroten van veerkracht;
    - Versterken van copingsvaardigheden;
    - Verbeteren van dagelijks functioneren;
    - Versterken van sociale steun.
16. De opdrachtnemer biedt kortdurende individuele psychosociale consulten aan deelnemers die meer ondersteuning nodig hebben dan algemene of groepsgerichte preventieve activiteiten bieden, maar die geen passende reguliere of gespecialiseerde zorg ontvangen.
17. Individuele psychosociale consulten kunnen afzonderlijk worden ingezet wanneer een psychosociaal ondersteuningstraject niet noodzakelijk is.
18. Consulten die onderdeel uitmaken van een psychosociaal ondersteuningstraject worden geacht onderdeel uit te maken van dat traject en kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd.
19. De opdrachtnemer bepaalt op basis van een professionele beoordeling welke vorm van ondersteuning passend is voor de deelnemer.
20. Deze consulten zijn preventief en ondersteunend van aard en kunnen gericht zijn op stabilisatie, coping, het dagelijks functioneren en ondersteuning tijdens een wachtperiode. Ze vormen geen gespecialiseerde psychologische of psychiatrische behandeling.
21. De opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende capaciteit om gemiddeld ten minste acht (8) nieuwe individuele psychosociale trajecten per maand te starten. De opdrachtnemer richt de personele bezetting en uitvoering zodanig in dat deze capaciteit structureel beschikbaar is en tijdige instroom van deelnemers kan worden geborgd. Het genoemde aantal van gemiddeld acht (8) nieuwe trajecten per maand is gebaseerd op de historische ondersteuningsbehoefte van de afgelopen jaren en dient uitsluitend als indicatie van de benodigde capaciteit. De gemeente garandeert geen minimumaantal trajecten of instroom van deelnemers.
22. De opdrachtnemer bepaalt op basis van een professionele beoordeling welke vorm van ondersteuning passend is voor de deelnemer. Een individueel psychosociaal traject vangt aan nadat een eerste beoordeling van de ondersteuningsbehoefte heeft plaatsgevonden en is vastgesteld dat preventieve psychosociale ondersteuning in de vorm van een individueel traject passend is. Een eerste beoordeling die niet leidt tot een individueel psychosociaal traject wordt niet aangemerkt als een gestart traject.
23. Indien een traject voortijdig wordt beëindigd wegens omstandigheden die redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, wordt de vergoeding vastgesteld naar rato van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden binnen het traject. Opdrachtnemer onderbouwt de verrichte werkzaamheden desgevraagd. Partijen treden hierover in overleg indien de omvang van de vergoeding niet rechtstreeks uit de uitgevoerde werkzaamheden kan worden afgeleid.
24. De opdrachtnemer maakt gebruik van bewezen effectieve of evidence-informed methodieken en borgt de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning.
25. De dienstverlening heeft een preventief karakter en vervangt geen specialistische GGZ, psychiatrische zorg of medische behandeling.

26. De opdrachtnemer zorgt voor actieve bekendmaking van het ondersteuningsaanbod onder de doelgroep.
27. De opdrachtnemer ondersteunt deelnemers bij het begrijpen en bereiken van relevante Nederlandse zorg-, onderwijs-, welzijns- en ondersteuningsvoorzieningen voor zover deze verband houden met de psychosociale of mentale ondersteuningsbehoefte van de deelnemer. Dit bestaat minimaal uit:
    - Uitleg over beschikbare voorzieningen;
    - Hulp bij het vinden van een passende organisatie;
    - Ondersteuning bij eerste contact
    - ondersteuning bij taal- en cultuurbarrières.
28. De opdrachtnemer zorgt waar passend voor een warme overdracht naar een passende reguliere of specialistische voorziening.
29. De opdrachtnemer volgt of de aansluiting op de ontvangende organisatie daadwerkelijk tot stand is gekomen. Een aansluiting wordt als succesvol beschouwd wanneer contact met de ontvangende organisatie is gelegd en een passende vervolgstap, zoals een afspraak, intake, beoordeling of ondersteuningsafspraak, is bevestigd.
30. De opdrachtnemer werkt actief toe naar aansluiting van deelnemers op bestaande reguliere zorg-, welzijns- en ondersteuningsvoorzieningen.
31. De opdrachtnemer levert de dienstverlening op een wijze die deelnemers ondersteunt bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en voorkomt onnodige afhankelijkheid van de dienstverlening.

Casemanagment

32. De opdrachtnemer biedt casemanagement aan deelnemers en gezinnen met complexe psychosociale, sociale of gezondheidsgerelateerde ondersteuningsvragen waarbij meerdere organisaties betrokken zijn of aanzienlijke belemmeringen bestaan bij het verkrijgen van passende ondersteuning.
33. Casemanagement is gericht op het organiseren van passende ondersteuning, het vergroten van zelfredzaamheid, het versterken van eigen regie en het realiseren van duurzame aansluiting op reguliere voorzieningen.
34. De opdrachtnemer biedt casemanagement aan gezinnen, kinderen en jongeren wanneer sprake is van complexe ondersteuningsvragen of knelpunten in toegang tot onderwijs, jeugdhulp, gezondheidszorg of andere voorzieningen en werkt hierbij samen met:
    - scholen;
    - jeugdteams;
    - jeugdhulpaanbieders;
    - zorgprofessionals;
    - gemeentelijke teams.
35. De opdrachtnemer biedt casemanagement aan volwassenen met complexe psychosociale, sociale of gezondheidsgerelateerde problematiek, waaronder situaties waarbij meerdere organisaties betrokken zijn.
36. Casemanagement vervangt geen wettelijke taken van de gemeente, jeugdhulpaanbieders, zorgaanbieders of andere bevoegde instanties.
37. De opdrachtnemer werkt actief samen met gemeentelijke teams, onderwijsinstellingen, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en andere relevante partners.
38. Casemanagement wordt ingezet wanneer reguliere ondersteuning, systeemnavigatie of doorverwijzingsondersteuning onvoldoende is.
39. Casemanagement wordt – waar mogelijk – afgebouwd of afgesloten zodra passende reguliere ondersteuning is geregeld, de beoogde ondersteuningsdoelen zijn bereikt, of de deelnemer in staat is zelfstandig of met het bestaande ondersteuningsnetwerk vervolgstappen te zetten.

40. De casemanager:
    brengt de situatie en ondersteuningsbehoefte integraal in kaart;
    - stelt samen met de deelnemer doelen vast;
    - coördineert waar nodig betrokken organisaties;
    - bewaakt de voortgang van gemaakte afspraken;
    - ondersteunt bij het oplossen van knelpunten;
    - werkt toe naar afbouw van ondersteuning zodra dit verantwoord is.
41. De opdrachtnemer waarborgt continuïteit van casemanagement en draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht bij afwezigheid of vertrek van medewerkers.
42. Casemanagement leidt niet tot onnodige langdurige afhankelijkheid van de opdrachtnemer.
43. De opdrachtnemer voert geen wettelijke jeugdhulptaken uit en neemt geen bevoegdheden van bevoegde instanties over.
44. De gemeente verwacht op basis van de huidige ondersteuningsbehoefte een inzet van gemiddeld circa 50 uur casemanagement per week. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over voldoende capaciteit om te kunnen voorzien in de daadwerkelijke ondersteuningsbehoefte.

Psycho-educatieve activiteiten

45. De opdrachtnemer organiseert psycho-educatieve activiteiten die bijdragen aan kennisvergroting, zelfredzaamheid, mentale weerbaarheid en sociale verbinding.
46. Psycho-educatieve activiteiten behandelen minimaal onderwerpen zoals:
- mentale gezondheid;
- stress en onzekerheid;
- copingstrategieën;
- zelfzorg;
- psychosociale reacties op ontheemding;
- wegwijs worden in het Nederlandse zorg- en ondersteuningssysteem.

47. De activiteiten zijn laagdrempelig toegankelijk en worden actief onder de doelgroep bekendgemaakt.
48. De opdrachtnemer organiseert jaarlijks minimaal 4 psycho-educatieve activiteiten gericht op het versterken van mentale weerbaarheid, zelfredzaamheid, kennis van mentale gezondheid en toegang tot ondersteuning.
49. De opdrachtnemer voert outreachactiviteiten uit die erop gericht zijn deelnemers te bereiken die niet zelfstandig ondersteuning zoeken.
50. De opdrachtnemer voert jaarlijks minimaal tien (10) outreachactiviteiten uit. De outreachactiviteiten staan los van de psycho-educatieve activiteiten en tellen niet mee voor het minimaal vereiste aantal psycho-educatieve activiteiten.
51. Tijdens activiteiten signaleert de opdrachtnemer mogelijke ondersteuningsbehoeften en leidt deelnemers waar nodig toe naar passende vervolgondersteuning.
52. De opdrachtnemer sluit waar passend aan bij bestaande activiteiten van de gemeente, opvanglocaties of maatschappelijke partners om de doelgroep in een vertrouwde omgeving te bereiken.
53. Het tarief per outreachactiviteit omvat werkzaamheden die redelijkerwijs nodig zijn voor voorbereiding, uitvoering en korte opvolging van de activiteit.
54. Een outreachactiviteit kan bestaan uit een door de opdrachtnemer georganiseerde activiteit of uit een betekenisvolle bijdrage aan een bestaande activiteit van de gemeente of een relevante partner. Uitsluitend digitale communicatie, online promotie of socialmediacommunicatie geldt niet als outreachactiviteit in de zin van deze eis.

55. De activiteiten worden cultuursensitief uitgevoerd en aangeboden in een taal die aansluit bij de doelgroep.
56. De activiteiten dragen aantoonbaar bij aan het vergroten van kennis, het versterken van veerkracht, het verminderen van stigma rondom hulp zoeken en het verbeteren van de toegang tot ondersteuning.
57. Outreach- en psycho-educatieve activiteiten hebben aantoonbaar een relatie met de psychosociale doelstellingen van de opdracht.

Taal en cultuursensitiviteit

58. De opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende Oekraïenstalige capaciteit.
59. De opdrachtnemer waarborgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit van Oekraïenstalige dienstverlening bij ziekte, verlof of vertrek van medewerkers.
60. De cliëntgerichte onderdelen van de dienstverlening, waaronder psychosociale ondersteuning, casemanagement en psycho-educatieve activiteiten, zijn beschikbaar in het Oekraïens zonder structurele afhankelijkheid van tolken.
61. De opdrachtnemer werkt cultuursensitief en houdt bij de uitvoering van de dienstverlening rekening met de taal, culturele achtergrond, leefwereld en specifieke omstandigheden van de doelgroep.

Personeel en deskundigheid

62. Alle medewerkers die voor de uitvoering van deze opdracht worden ingezet beschikken uiterlijk vóór aanvang van hun werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De kosten voor het aanvragen en in stand houden van de VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer.
63. De opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over expertise op het gebied van:
    - psychosociale ondersteuning;
    - vluchtelingen en ontheemden;
    - systeemnavigatie;
    - casemanagement.
64. De opdrachtnemer zorgt voor deskundigheidsbevordering, supervisie en kwaliteitsborging van medewerkers.
65. Voor casemanagement is ervaring met samenwerking binnen de Nederlandse zorg-, jeugd- en ondersteuningsstructuur vereist.
66. Uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst beschikt opdrachtnemer over voldoende gekwalificeerd personeel om aan alle contractuele verplichtingen uit deze opdracht te kunnen voldoen. Eventuele wervings- en opleidingsactiviteiten mogen niet leiden tot vertraging van de dienstverlening of het niet voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen.
67. De opdrachtnemer borgt gedurende de looptijd van de overeenkomst dat uitsluitend medewerkers worden ingezet die voldoen aan de in de offerteaanvraag gestelde eisen ten aanzien van opleiding, kennis, ervaring en deskundigheid. Bij vervanging van medewerkers blijft aan deze eisen worden voldaan.

Veiligheid en escalatie

68. De opdrachtnemer beschikt over een actuele en aantoonbaar geïmplementeerde Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

69. De opdrachtnemer beschikt over vastgelegde procedures voor:
    - suicidaliteit;
    - acute psychiatrische problematiek;
    - huiselijk geweld;
    - signalen van kindermishandeling.
70. Medewerkers zijn op de hoogte van de geldende crisis- en escalatieprocedures en handelen hiernaar
71. De opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het melden van calamiteiten aan de gemeente.

Doelgroep en toegankelijkheid

72. De opdrachtnemer verleent de dienstverlening aan Oekraïense ontheemden die verblijven in Almere.
73. Indien de gemeente gebruikmaakt van de in de offerteaanvraag opgenomen herzieningsclausule, kan de dienstverlening worden uitgebreid naar andere doelgroepen overeenkomstig de voorwaarden die daarin zijn opgenomen.
74. De dienstverlening is toegankelijk voor deelnemers die verblijven op gemeentelijke opvanglocaties én voor deelnemers die elders binnen de gemeente Almere verblijven.
75. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat deelnemers zich via meerdere routes kunnen aanmelden, waaronder minimaal:
    - Zelfaanmelding;
    - Aanmelding middels gemeentelijke teams;
    - Via opvanglocaties;
    - Via onderwijsinstellingen;
    - Via zorg- en welzijnspartners.
76. Fysieke ondersteuning heeft de voorkeur wanneer dit aantoonbaar bijdraagt aan toegankelijkheid, vertrouwen, kwaliteit van contact of effectiviteit van de ondersteuning.
77. De opdrachtnemer biedt ondersteuning op verschillende opvanglocaties binnen Almere
78. De opdrachtnemer biedt, indien de ondersteuningsbehoefte daarom vraagt, passende beschikbaarheid buiten reguliere kantooruren.

Samenwerking en netwerk

79. De opdrachtnemer onderhoudt actief samenwerkingsrelaties met relevante lokale en regionale partners en draagt bij aan effectieve verwijzings- en samenwerkingsafspraken.
80. Indien bij de uitvoering van de opdracht meerdere organisaties, consortiumpartners of onderaannemers betrokken zijn, waarborgt de opdrachtnemer een integrale dienstverlening. Rollen, verantwoordelijkheden, onderlinge afstemming, continuïteit en kwaliteitsborging tussen de betrokken partijen zijn duidelijk vastgelegd en aantoonbaar georganiseerd.

Klachten

81. Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de Opdrachtnemer waarbij klachten structureel worden besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
82. De opdrachtnemer beschikt over een procedure ten aanzien van het afhandelen van meldingen en klachten. Bij de afhandeling van eventuele meldingen en klachten wordt de contactpersoon van de opdrachtgever meegenomen in de communicatie.

83. De opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van klachten en meldingen binnen vijf werkdagen en informeert de melder binnen tien werkdagen over de wijze van afhandeling of de voortgang daarvan.
84. De opdrachtnemer registreert ontvangen klachten.
85. De opdrachtnemer meldt incidenten, calamiteiten en klachten die impact kunnen hebben op de uitvoering van de opdracht of de veiligheid van deelnemers onverwijld aan de gemeente.

Tarief en facturatie

84. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 april 2028, kunnen de prijzen voor deze dienstverlening worden aangepast. Prijsindexatie vindt plaats overeenkomstig artikel 4 van de raamovereenkomst.
85. De opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat deze, indien de gemeente daartoe besluit, gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden uitgebreid naar andere doelgroepen binnen de DFR. Van de opdrachtnemer wordt niet verlangd dat alle mogelijke toekomstige taalcapaciteit reeds bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar is. Uitbreiding is uitsluitend mogelijk binnen de reikwijdte en onder de voorwaarden van de herzieningsclausule in p 2.2 van de offerteaanvraag.
86. Voor consulten die onderdeel uitmaken van een psychosociaal ondersteuningstraject kunnen geen afzonderlijke kosten in rekening worden gebracht.
87. Individuele psychosociale consulten die buiten een psychosociaal ondersteuningstraject worden ingezet, worden gedeclareerd op basis van het aangeboden uurtarief.

Rapportage, verantwoording en evaluatie

88. De opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage aan conform de afspraken in de overeenkomst.
89. De kwartaalrapportage bevat minimaal:

- aantal bereikte deelnemers;
- aantal gestarte trajecten;
- aantal afgeronde trajecten;
- aantal lopende trajecten;
- gemiddelde trajectduur;
- aantal contactmomenten per traject;
- gemiddelde ureninzet per traject;
- aantal individuele consulten;
- aantal deelnemers aan psycho-educatieve activiteiten;
- aantal casemanagementtrajecten;
- aantal aansluitingen op een passende reguliere of specialistische voorziening dat daadwerkelijk tot stand is gekomen;
- aantal casussen waarin aansluiting op een passende voorziening niet tot stand is gekomen, met daar op aansluitend onderzoek naar de reden hiervan;
- trends, signalen en knelpunten.

90. De opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar systeem voor kwaliteitsbewaking en continue verbetering van de dienstverlening.
91. De jaarlijkse evaluatie bevat minimaal:

- een analyse van de bereikte resultaten;
- ontwikkelingen binnen de doelgroep;
- trends in ondersteuningsvragen;
- knelpunten in de uitvoering;
- aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening.

Implementatie

92. De opdrachtnemer levert uiterlijk vier weken voor aanvang van de dienstverlening een implementatieplan aan. Deze bevat ten minste:
- Personele inzet;
- Overleg- en communicatiestructuur;
- Samenwerking met relevante partners;
- ~~Overdracht van eventueel lopende trajecten;~~
- Activiteiten gericht op een zorgvuldige start van de dienstverlening.

93. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de overgang van de huidige opdrachtnemer naar de uitvoering van de dienstverlening onder de nieuwe overeenkomst niet leidt tot onderbreking van de dienstverlening.

94. De opdrachtnemer voert gedurende de implementatiefase alle noodzakelijke werkzaamheden uit om per 1 april 2027 volledig operationeel te zijn.