

BIJLAGE 9 PROGRAMMA VAN EISEN

KANSRIJKE BEMIDDELING

2021-102
14 MEI 2021



© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V

INHOUDSOPGAVE

Pagina

1.	Algemene eisen	3
2.	Dienstverlening.....	4
3.	Doelgroep - Deelnemers.....	4
4.	Bemiddelingstraject.....	4
5.	Eisen aan het personeel	6
6.	Communicatie	6
7.	Managementrapportage	7
8.	Evaluatie	7
9.	Overige verplichtingen.....	7
10.	Controle.....	7
11.	Klachtenregeling	8
12.	Financieel.....	8
13.	SROI	10
14.	Gegevensoverdracht	10

1. Algemene eisen

Senzer heeft het voornemen om de bemiddeling en plaatsing van Deelnemers zonder (of met beperkte) afstand tot de arbeidsmarkt naar (regulier) werk in te kopen. De Opdracht wordt uitgevoerd in samenwerking met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zet 3.200 uren aan personele capaciteit in om deze Opdracht uit te voeren. Deze uren worden gecombineerd met 4.800 uren aan personele capaciteit die door de Opdrachtgever voor het uitvoeren van deze Opdracht beschikbaar worden gesteld.

De dienstverlening is gericht op het snel (binnen 6 maanden na aanmelding) en efficiënt bemiddelen en plaatsen van Deelnemers op (regulier) werk waarbij minimaal 6 maanden na plaatsing geen beroep wordt gedaan op een uitkering in het kader van de Participatiewet.

Om de Deelnemers snel, efficiënt en duurzaam te plaatsen op (regulier) werk zet de Opdrachtnemer diverse instrumenten in, zoals het eigen netwerk aan werkgevers, vacatures, expertise, coaching, gecombineerd met een focus op de samenwerking met het netwerk en de instrumenten van de Opdrachtgever

Opdrachtnemer beschikt over inhoudelijke kennis op het gebied van de Participatiewet om de opdracht uit te kunnen voeren.

2. Dienstverlening

De Dienstverlening is erop gericht Deelnemers binnen 6 maanden na kennismakingsgesprek zo snel, efficiënt en duurzaam mogelijk uit te laten stromen naar (regulier) werk. Hierbij wordt het doel nagestreefd een zo groot mogelijke besparing op de uitkeringslasten te realiseren doordat:

- een uitkeringsaanvraag wordt voorkómen (preventief);
- de uitkeringsduur wordt verkort (curatief);
- er na het aanvaarden van (regulier) werk minimaal 6 maanden geen beroep op de uitkering (meer) wordt gedaan.

Opdrachtnemer voldoet aan de volgende uitgangspunten in haar dienstverlening:

- de dienstverlening is gericht op het bemiddelen en duurzaam plaatsen van geselecteerde (bijstandsgerechtigde) Deelnemers, hierna ook te noemen Deelnemers, op (regulier) betaald werk;
- om de Deelnemers op (regulier) betaald werk te kunnen plaatsen zet Opdrachtnemer eigen netwerk, vacatures, expertise en instrumenten in. Afhankelijk van de behoeften van de Deelnemers worden alle aanbodversterkende instrumenten ingezet die nodig zijn om het beoogde doel van de Opdracht te bereiken;
- het belang van de Deelnemer prevaleert en niet (alleen) het belang voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zorgt tevens voor:

- een sluitende aanpak met korte lijnen tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en (potentiële) Deelnemers;
- een zo efficiënt en effectief mogelijk werkproces (bijvoorbeeld geen dubbelingen in het proces, geen extra administratieve en uitvoerende belasting voor Opdrachtgever);
- het bieden van ondersteuning, daar waar nodig, wat bijdraagt aan het realiseren van het doel;
- passen bij de cultuur van Opdrachtgever.

De uitvoerende medewerker(s) van Opdrachtnemer maken gebruik van een door Opdrachtgever gefaciliteerde werkplek binnen het pand van Opdrachtgever om structureel kortere lijnen te creëren tussen medewerkers van Opdrachtgever en de uitvoerende medewerker(s) van Opdrachtnemer.

3. Doelgroep - Deelnemers

De Deelnemers voor wie de dienstverlening wordt ingezet zijn:

- Direct bemiddelbaar;
- 18 jaar of ouder en jonger dan de AOW-leeftijd;
- bijstandsgerechtigd;
- of zijn door de Opdrachtgever geselecteerd als Deelnemer.

4. Bemiddelingstraject

Potentiële Deelnemers worden ingepland voor een kennismakingsgesprek.

Potentiële Deelnemers die bij nader inzien niet in aanmerking komen voor Bemiddeling worden via een sluitende aanpak teruggeleid bij de regievoerder van de Opdrachtgever.

Wanneer door de Opdrachtgever wordt vastgesteld dat een werkzoekende past binnen de scope van de Opdracht, wordt de werkzoekende aangemeld als Deelnemer. Opdrachtgever verdeelt de caseload van Deelnemers over de eigen medewerkers van Opdrachtgever en de medewerkers van Opdrachtnemer. Deze verdeling geschiedt transparant, gelijkelijk en eerlijk. De Kansrijke Bemiddeling is een onderdeel binnen de klantstroom van de Opdrachtgever en daarom is deelname niet vrijblijvend.

Opdrachtnemer meldt altijd aan Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de Deelnemer in traject heeft genomen. Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer de precieze werkwijze hiervoor afspreken.

Wanneer gedurende de dienstverlening door voortschrijdend inzicht wordt geconstateerd dat de Deelnemer bij nader inzien (nog) niet Direct bemiddelbaar is, wordt de dienstverlening binnen de Opdracht beëindigd en wordt de Deelnemer aan de Opdrachtgever teruggegeven. Zolang de Deelnemer voldoet aan de definitie worden alle noodzakelijke activiteiten ondernomen om het doel van de Opdracht te realiseren.

Gedurende de looptijd van de dienstverlening vindt afstemming plaats met de Opdrachtgever (aanmelder c.q. regievoerder) via 1) het registreren van de voortgang conform de richtlijnen die gelden bij de Opdrachtgever en 2) via 'warme' contactmomenten.

Wanneer de Deelnemer na 6 maanden nog niet naar (regulier) werk is uitgestroomd, vindt afstemming met de Opdrachtgever plaats over het vervolg van de dienstverlening: voortzetten deelname aan het bemiddelingstraject of inzet andere dienstverlening binnen het dienstverleningspakket van de Opdrachtgever.

De duur van het bemiddelingstraject is maximaal 6 maanden vanaf het kennismakingsgesprek tot Plaatsing op (regulier) betaald werk.

Uitstroom naar (regulier) werk wordt vastgelegd in het systeem van de Opdrachtgever volgens de bij de Opdrachtgever geldende regels. Daarnaast worden de belanghebbenden binnen de organisatie van de Opdrachtgever over de uitstroom geïnformeerd, zodat een lopende uitkering tijdig kan worden beëindigd en de totale dienstverlening Opdrachtgever kan worden afgesloten.

Na Plaatsing van de Deelnemer vindt gedurende de eerste 6 maanden na Plaatsing periodieke afstemming tussen Opdrachtnemer en de Deelnemer plaats om de continuïteit van de plaatsing zoveel mogelijk te borgen.

Opdrachtnemer krijgt voor een Duurzame plaatsing per Deelnemer een Resultaatfee voor alle Deelnemers met uitzondering van de NUG'ers.

5. Eisen aan het personeel

Opdrachtnemer stelt een vast team beschikbaar. Deze medewerkers zijn in dienst van Opdrachtnemer en beschikken over een HBO werk- en denkniveau, relevante werkervaring en voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van de medewerkers van Opdrachtnemer beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om gelijkwaardige gekwalificeerde medewerkers ter vervanging in te zetten.

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd over:

- het vertrek dan wel de uitval van medewerker(s), ingezet op onderhavige opdracht;
- de wijze en termijn waarop de ontstane vacature zal worden ingevuld;
- de wijze waarop de continuïteit voor Opdrachtgever wordt gewaarborgd met warme overdracht van de medewerker met eventuele tijdelijke waarneming.

Vervanging van medewerkers van Opdrachtnemer leidt niet tot hogere kosten voor Opdrachtgever.

Wanneer medewerkers van de Opdrachtnemer naar oordeel van de Opdrachtgever niet over het vereiste HBO werk- en denkniveau, deskundigheid en ervaring beschikken, is de Opdrachtgever gerechtigd vervanging te eisen. Opdrachtgever heeft hiertoe een veto-recht.

6. Communicatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfagen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Overleg	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Periodiciteit
Strategisch/ tactisch	Directeur		Bij implementatie en daarna eenmaal per halfjaar
Operationeel	Participatiecoach		Indien nodig

Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen

c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en verstrekt deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever.

7. Managementrapportage

Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het kwartaal een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- aantal ingezette uren Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
- aantal plaatsingen fulltime en parttime door Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
- aantal duurzame uitstroom naar werk fulltime en parttime door Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
- evaluatie van de dienstverlening;
- overzicht klachten en klachtenafhandeling.

De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

8. Evaluatie

Opdrachtgever evalueert per kwartaal de dienstverlening met Opdrachtnemer. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van Opdrachtnemer van deze Raamovereenkomst aanwezig en de verantwoordelijke medewerkers namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn constructief mee te denken over en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening.

De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in het gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

9. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

10. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

11. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die betrekking hebben op deze Opdracht die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

12. Financieel

12.1 Prijzen

De prijzen bestaan uit de inhuur van 3.200 uren personele capaciteit van Opdrachtnemer en tegen een voor de duur van de looptijd van de Raamovereenkomst vastgestelde uurprijs, die vast staat tot en met einde looptijd van de Raamovereenkomst. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren van Opdrachtnemer worden gedeclareerd door Opdrachtnemer.

Voor de inhuur van de 3.200 uren geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2022 op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100" peildatum oktober.

De maximum indexering per jaar bedraagt 2%. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2022 schriftelijk het indexeringscijfer toe. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie etc.

Opdrachtnemer kan naast de 3.200 uren personele capaciteit een Resultaatfee declareren per door Opdrachtnemer duurzaam geplaatste Deelnemer.

De Resultaatfee bedraagt:

- € 2.000,- per fulltime duurzaam geplaatste Deelnemer
- € 1.000,- per parttime duurzaam geplaatste Deelnemer.

Uitzondering zijn de Niet Uitkerings Gerechtigden (Nug'ers) waarvoor geen Resultaatfee wordt vergoed.

De Resultaatfee wordt maandelijks achteraf bepaald, nadat de Deelnemers door Opdrachtnemer zijn geplaatst voor de duur van minimaal zes maanden, waarbij de Opdrachtnemer een overzicht van de behaalde resultaten aanlevert die door Opdrachtgever wordt gecheckt.

12.2 Facturering

De bedragen die opdrachtnemer maandelijks met verzamelfacturen declareert zijn exclusief btw. Opdrachtnemer dient op de verzamelfacturen de btw apart aan te geven.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantal uren en uurprijzen medewerkers Opdrachtnemer;
- aantal duurzame Plaatsingen met namen en cliëntnummers Deelnemers en fulltime of parttime uitstroom;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

12.3 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

13. SROI

Opdrachtnemer conformeert zich aan het SROI beleid van Opdrachtgever, zie Bijlage 13.
Opdrachtnemer zet minimaal 2% van de opdrachtwaarde in als SROI.

14. Gegevensoverdracht

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of nieuwe Opdrachtnemer gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.



Euro Management Consultants B.V.

Kluizerdijk 1d | 5554 XA Valkenswaard | 040 – 213 00 75 | info@euromanagementconsultants.nl