

Programma van eisen

De gemeente Uithoorn beoogt met deze aanbesteding partijen te contracteren die re-integratiediensten uitvoeren in het kader van de Participatiewet.

De Opdracht is opgedeeld in vier percelen:

1. Perceel 1: Voorkomen instroom bijstand: bemiddeling naar werk
2. Perceel 2: Uitstroom uit de uitkering: bemiddeling naar werk
3. Perceel 3a: Bemiddeling naar werk of participatie, inclusief versterking van de taalvaardigheid.
4. Perceel 3b: Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

Beschrijving percelen:

Perceel 1 - Voorkomen instroom bijstand: bemiddeling naar werk

De opdracht strekt zich uit naar personen die zich melden voor een uitkering en van wie door de gemeente wordt ingeschat dat zij (directe) mogelijkheden hebben om regulier aan het werk te gaan, of aan regulier werk kunnen komen met beperkte ondersteuning. Bij een aantal klanten spelen (*gedrags*)factoren een rol ten aanzien van de vind kansen op werk. Het kan hier gaan om bijvoorbeeld 'niet-willers', alsook cliënten met irreële verwachtingspatronen of cliënten die niet gewend zijn opbouwende vormen van feedback te ontvangen en daar ook naar kunnen handelen.

Het betreft hier actieve en intensieve bemiddeling naar werk met een concrete vacature als uitgangspunt. Dienstverlening direct gericht op werk, geen toeleidingstraject. De dienstverlening die aan de plaatsing voorafgaat, is volledig gericht op het op korte termijn bereiken van de voor de functie noodzakelijke kerncompetenties

Bij de bemiddeling naar arbeid worden de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de individuele mogelijkheden van de klant als uitgangspunten gehanteerd. Klanten verschillen onderling in opleidingsniveau, werkervaring, motivatie en competenties. Om de re-integratie succesvol te laten zijn, moet de klant individueel benaderd worden. Eventueel kortdurende aanbodgerichte trainingen met de focus op het direct verbeteren van vaardigheden en kennis, kunnen onderdeel uitmaken van het traject. Het gaat hier bijvoorbeeld om ondersteuning bij sollicitaties, opstellen van het curriculum vitae en dergelijke. Motiveren van cliënten en consequent handelen vanuit de opdrachtnemer zijn uitgangspunten bij de bemiddeling van deze klanten. Dit betekent dat geregeld contact noodzakelijk kan zijn met de klantmanager om in trajecten bij te sturen. Wij verwachten van de opdrachtnemer dat hij in staat is tot dossieropbouw waarin gegevens van de cliënt en traject te allen tijde *up-to-date*, onafhankelijk en betrouwbaar zijn en, indien nodig en op verzoek, direct aan de gemeente kunnen worden aangeleverd.

In aanvulling op de diagnose die de klantmanager zelf kan uitvoeren, verwachten we van de opdrachtnemer bij de intake een (korte) diagnose op basis waarvan de opdrachtnemer de ontbrekende competenties van de cliënt in beeld brengt en aangeeft in hoeverre met andere factoren rekening dient te worden gehouden. In tegenstelling tot de andere percelen hoeft de opdrachtnemer geen trajectplan op te stellen. De doorlooptijd van het traject is kort en het doel duidelijk: werk. Van de aanbieder wordt daarom handelingssnelheid verwacht. Met een aanmelding, door de opdrachtgever, in dit perceel, kan de opdrachtnemer in principe gelijk overgaan tot het plaatsen van een cliënt.

Indien het niet is gelukt om een cliënt binnen de afgesproken periode buiten de uitkering te houden, wordt van de aanbieder in zijn eindrapportage een kort vervolgadvis verwacht. Eventuele nazorg, bij succesvolle plaatsing, wordt in overleg met de klantmanager nader vormgegeven.

Doel

De gevraagde dienstverlening dient het doel: voorkomen van instroom in de uitkering. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat minimaal 60% van de personen die in dit perceel worden aangemeld, niet de bijstand instromen, danwel enkel voor een periode waarvan de begin- en einddatum al vaststaan.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit personen met een indicatieve loonwaarde van 70-100% die zich hebben gemeld voor een uitkering op grond van de Pw, IOAW of IOAZ en (direct) inzetbaar en bemiddelbaar zijn.

Binnen deze doelgroep kunnen zich ook cliënten bevinden met enkele belemmeringen. Desalniettemin worden de belemmeringen niet van doorslaggevende aard geacht voor wat betreft de kansen op werk.

Duur traject

De duur van het traject bedraagt aanvankelijk 4 weken. Wanneer het niet lukt om de cliënt binnen deze periode te bemiddelen naar werk, kan een traject in incidentele gevallen met één maand of een veelvoud daarvan verlengd worden, tot een maximum van 5 maanden. Voor elke verlenging is een akkoord van de klantmanager vereist.

Voor cliënten onder 27 jaar geldt dat zij wettelijk gezien geen ondersteuning mogen ontvangen gedurende de zoekperiode (de 4 weken na de melding). Dit betekent dat voor cliënten onder 27 jaar, de maximale trajectduur in dit onderdeel niet 5 maanden, maar 4 maanden bedraagt.

Communicatie

Oprachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat hij een vertrouwensrelatie met de cliënt onderhoudt. Dit is een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening. Dat betekent:

- Een aanspreekpunt per cliënt;
- Wisselingen in het aanspreekpunt worden voorkomen;
- Een pro-actieve houding jegens cliënt;
- Maandelijks is er contact met de klantmanager van de gemeente over de voortgang.

Oprachtgever heeft aantoonbare ervaring met diverse gesprekstechnieken en weet op een juiste manier om te gaan met weerstand en onvrede bij de cliënt.

Perceel 2 – Uitstroom uit de uitkering: bemiddeling naar werk

Niet alle belanghebbenden kunnen direct aan het werk. Hiervoor kunnen veel oorzaken aanwezig zijn. Zoals psychische-, sociale-, lichamelijke- of verslavingsproblemen, maar ook schulden, geen werkervaring, geen beschikbare kinderopvang of het ontbreken van een sociaal netwerk kunnen een rol spelen. Als de klantmanager van de gemeente (eventueel op basis van het medisch, psychologisch of arbeidsdeskundige advies) van mening is dat er eerst een re-integratietraject moet plaatsvinden dan volgt plaatsing bij een re-integratiebedrijf. De hier gevraagde dienstverlening heeft betrekking op cliënten die reeds een uitkering ontvangen. Het perspectief blijft bij deze klanten evenwel gericht op werk.

Door 'Bemiddeling naar werk' wordt de klant ondersteund naar betaald werk. Door een gerichte aanpak worden bijstandsgerechtigden in staat gesteld deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Idealiter wordt hiermee een duurzame uitstroom naar de arbeidsmarkt gerealiseerd. Bij de bemiddeling naar arbeid van bijstandsgerechtigden worden de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de individuele mogelijkheden van de klant als uitgangspunten gehanteerd. Klanten verschillen onderling in opleidingsniveau, werkervaring, motivatie en competenties. Om de re-integratie succesvol te laten zijn moet maatwerk geleverd worden. Bij de bemiddeling naar werk wordt rekening gehouden met de door de klantmanager bij de aanmelding opgegeven belastbaarheid en/of motivatie. Daarnaast

zorgt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever na plaatsing op betaald werk, indien nodig, voor nazorg om voortijdige uitval uit betaald werk te voorkomen. De nazorg wordt apart geoffreerd.

Aangezien het in de doelgroep voor de re-integratietrajecten kan gaan om cliënten met meervoudige problemen (schulden, langdurige werkeloosheid, gezondheid) hecht de gemeente er waarde aan dat ook deze problemen worden gesignaleerd. De opdrachtnemer heeft enkel een signalerende-/doorverwijs functie, tenzij het probleem met een kleine interventie door opdrachtnemer zelf relatief eenvoudig kan worden opgelost.

In aanvulling op de diagnose die de klantmanager zelf kan uitvoeren, verwachten we van de opdrachtnemer bij de intake een (korte) diagnose op basis waarvan de opdrachtnemer de ontbrekende competenties van de cliënt in beeld brengt en aangeeft in hoeverre met andere factoren rekening wordt gehouden bij het opstellen van het trajectplan. De opdrachtnemer voorziet tevens in de mogelijkheden om nazorg te bieden aan cliënten indien zij eenmaal zijn geplaatst op een betaalde baan. Nazorg wordt alleen aan het eind van het traject ingezet, na overleg met, en akkoord van, de klantmanager.

Indien het niet is gelukt om binnen de afgesproken periode het (vooraf bepaalde doel) te behalen, biedt de opdrachtnemer in zijn eindrapportage een vervolgadvis aan.

Doel

De gevraagde dienstverlening dient het doel: bevorderen uitstroom uit de uitkering. Van de re-integratiebedrijf wordt verwacht dat minimaal 60% van de personen die in dit onderdeel worden aangemeld binnen de in het trajectplan overeengekomen tijdspanne, uitstroomt uit de uitkering.

Doelgroep

Het betreft hier cliënten uit de doelgroep met een indicatieve loonwaarde van 40-100% met een uitkering op grond van de Pw, IOAW of IOAZ. De groep met indicatieve loonwaarde van 40-70% wordt in eerste aanleg via AM Match bemiddeld, tenzij er redenen zijn waarom er niet bij AM Match kan worden aangemeld¹.

Duur traject

Opdrachtgever meldt de cliënt aanvankelijk aan voor 6 maanden. Het traject kan na die 6 maanden verlengd worden met één maand of een veelvoud daarvan, tot een maximum van 12 maanden.

Communicatie

Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat hij een vertrouwensrelatie met de cliënt onderhoudt. Dit is een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening. Dat betekent:

- Een aanspreekpunt per cliënt;
- Wisselingen in het aanspreekpunt worden voorkomen;
- Een pro-actieve houding jegens cliënt;
- Maandelijks is er contact met de klantmanager van de gemeente over de voortgang.

Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met diverse gesprekstechnieken en weet op een juiste manier om te gaan met weerstand en onvrede bij de cliënt.

Perceel 3a – Bemiddeling naar werk of participatie, inclusief versterking van de taalvaardigheid

¹ De vraag of iemand niet bij AM Match kan worden aangemeld wordt individueel bekeken. Gedacht kan worden aan medische of psychische beperkingen.

De hier gevraagde dienstverlening heeft betrekking op cliënten die reeds een uitkering ontvangen of cliënten van wie bij de melding/aanvraag voor een uitkering direct duidelijk wordt dat zij meer ondersteuning nodig hebben én waarbij beheersing van de Nederlandse taal een belangrijke belemmerende factor is om te gaan werken. Het gaat hierbij voornamelijk om de doelgroep statushouders, maar ook om andere bijstandsgerechtigden bij wie taal een belemmering vormt om aan het werk te gaan. Het perspectief blijft bij deze cliënten evenwel gericht op werk.

Met een duaal traject wordt de klant zo snel mogelijk begeleid naar de hoogst haalbare vorm van participatie. Het gaat hier om een traject waarbij parallel aan het leren van de Nederlandse taal (veelal via de inburgering) ook ingezet wordt op participatie en (betaald) werk. Dit resulteert bij voorkeur in betaald werk, maar voor wie dit (nog) niet haalbaar is, zijn andere participatievormen, zoals vrijwilligerswerk, stages, of sociale activering aan de orde. Als opstap naar een betaalde baan, maar in sommige gevallen zal dit ook het hoogst haalbare zijn.

De gevraagde dienstverlening is divers en hierin wordt maatwerk en initiatief van de opdrachtnemer verwacht. Een aantal cliënten is in principe in staat om (op termijn) betaalde arbeid te verrichten. Het gaat dan om cliënten die de B1-inburgeringsroute volgen en een deel van de cliënten die de Zelfredzaamheidsroute (Z-route) volgen. Zij beschikken echter nog niet over voldoende basiscompetenties. Bovendien vormen taal en, in de meeste gevallen ook cultuur, een voorname belemmering. De dienstverlening van de opdrachtgever richt zich voor deze groep cliënten op het vinden van betaald werk. Daarnaast is er een groep cliënten voor wie participatie het hoogst haalbare is. Dit zijn voornamelijk cliënten die de Z-route volgen. Voor hen is het uitgangspunt dat zij zich kunnen redden in de Nederlandse maatschappij en dat zij actief deelnemen aan de samenleving, bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk. De dienstverlening van de opdrachtgever is voor deze groep cliënten gericht op het participeren en het vergroten van de zelfredzaamheid. De (participatie)activiteiten die de cliënt verricht dienen zo veel mogelijk gericht te zijn op de domeinen werk en scholing, maar er kan voor deze groep cliënten ook worden ingezet op activiteiten in andere domeinen zoals financiën (bijv. een budgetcursus), gezondheid (bijv. een voorlichting over een gezonde leefstijl) en het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk. Vereist is dat cliënten in de Z-route 800 uur aan participatie activiteiten verrichten binnen de inburgeringstermijn. We verwachten van de opdrachtnemer dat hij zorgdraagt voor de invulling van deze 800 uur en daarbij voldoet aan de wettelijke eisen van het participatiedeel Z-route, zoals die zijn opgenomen in de Wet inburgering 2021.

In aanvulling op de diagnose die de klantmanager zelf kan uitvoeren, verwachten we van de opdrachtnemer bij de intake een diagnose, op basis waarvan de ontbrekende competenties van de cliënt in beeld worden gebracht en waarin wordt aangegeven in hoeverre met andere factoren rekening wordt gehouden bij het opstellen van het trajectplan. Voor statushouders wordt het trajectplan afgestemd met de klantmanager inburgering van de gemeente. Taalverwerving staat hier in het teken van werk, en niet andersom. Cliënten uit de doelgroep volgen reeds taaltrajecten op grond van de Wet inburgering, de Wet Taaleis, of de Volwasseneneducatie. Wij vragen hier specifiek naar (taal)vaardigheden gericht op communicatie en het omgaan met gebruiken op de (Nederlandse) werkvloer en in de Nederlandse maatschappij.

Aangezien het in de doelgroep voor deze re-integratietrajecten ook kan gaan om cliënten die mogelijk meervoudige problematiek hebben (schulden, langdurige werkloosheid, gezondheid) hecht de gemeente er waarde aan dat ook van deze problemen tijdens de trajecten, indien noodzakelijk en altijd in overleg met de klantmanager worden gesignaleerd c.q. aangepakt. De opdrachtnemer kan gedurende het re-integratietraject, altijd in overleg met de klantmanager, extra instrumenten inzetten die door de gemeente worden betaald. Het tarief dat u offreert is echter zonder de kosten voor deze extra instrumenten.

Verder verwachten wij van de opdrachtnemer dat het deelnemers stimuleert bij het gebruik van lokale voorzieningen rondom taal, zoals het Taalhuis, en de link legt naar het welzijnswerk indien nodig.

Nazorg

De opdrachtnemer voorziet tevens in de mogelijkheden om nazorg te bieden aan cliënten indien zij eenmaal zijn geplaatst op een betaalde baan, leerwerkplek of stage. De nazorg is gericht op taalondersteuning op de werkplek en baanbehoud. Nazorg wordt apart geoffereerd. Het reïntegratiebedrijf beschrijft in de offerte hoe het elke cliënt die aan de slag gaat verder gaat (kunnen) begeleiden 'on the job'. Nazorg wordt overigens aan het eind van het traject ingezet, na overleg met, en akkoord van, de klantmanager.

Duurzame uitstroom (6 aaneengesloten maanden uit de uitkering) blijft het ultieme doel. Indien het niet is gelukt om binnen de afgesproken periode het (vooraf bepaalde doel) te behalen, biedt de opdrachtnemer in zijn eindrapportage een kort vervolgadvisie/warme overdracht.

Doel

De gevraagde dienstverlening dient het doel: bevorderen uitstroom uit de uitkering. Het bemiddelen naar een betaalde baan, waarbij versterking van de taalvaardigheid een onderdeel is, is het uitgangspunt. Indien een betaalde baan niet (direct) mogelijk is, wordt bemiddeld naar een stage of leerwerkplek als tussenstap naar een betaalde baan of worden andere participatieactiviteiten ingezet gericht op het versterken van de zelfredzaamheid.

Van de opdrachtnemer worden de volgende resultaten verwacht:

- Minimaal 60% van de personen van wie op basis van het PIP wordt verwacht dat zij op termijn betaald werk kunnen verrichten, wordt door opdrachtnemer binnen de duur van het traject, bemiddeld naar betaalde arbeid, voor minimaal 16 uur per week tegen minimaal het van toepassing zijnde wettelijk minimumloon.
- 60% van de cliënten van wie in het PIP is vastgesteld dat betaalde arbeid op termijn niet haalbaar is, worden binnen de duur van het traject, begeleid naar vrijwilligerswerk of zijn op een andere manier maatschappelijk actief/sociaal geactiveerd.

Doelgroep

- het betreft hier cliënten met een bijstandsuitkering of melding/aanvraag voor een bijstandsuitkering van wie Nederlands niet de moedertaal is, maar wel met geringe taalvaardigheid (en/of gebrekkige kennis van de gebruiken op de Nederlandse werkvloer) en van wie een aantal (op termijn) in staat zijn tot (regulier) werken;
- het betreft hier cliënten met een bijstandsuitkering of melding/aanvraag voor een bijstandsuitkering van wie Nederlands wel de moedertaal is, maar waarbij sprake is van laaggeletterdheid en (en/of gebrekkige kennis van de gebruiken op de Nederlandse werkvloer) en die (op termijn), in staat zijn tot regulier werken.

Duur traject

Opdrachtnemer meldt de cliënt aanvankelijk aan voor 6 maanden. Na deze periode vindt er een tussenevaluatie plaats waarin de klantmanager samen met de opdrachtnemer bepaalt of het doel dat aan het begin van het traject vastgesteld is nog altijd haalbaar is voor de cliënt en hoe veel tijd er nog nodig is om tot dat doel te komen. Op basis van deze tussenevaluatie kan het traject verlengd worden voor een periode van drie, zes, negen of twaalf maanden. Een akkoord van de verantwoordelijk klantmanager is hiervoor vereist.

Communicatie

Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat hij een vertrouwensrelatie met de cliënt onderhoudt. Dit is een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening. Dat betekent:

- Een aanspreekpunt per cliënt;
- Wisselingen in het aanspreekpunt worden voorkomen;
- Een pro-actieve houding jegens cliënt;
- Maandelijks is er contact met de klantmanager van de gemeente over de voortgang.

Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met diverse gesprekstechnieken en weet op een juiste manier om te gaan met weerstand en onvrede bij de cliënt.

Perceel 3b – Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

De Wet inburgering (2021) introduceert de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) als verplicht onderdeel van het inburgeringstraject. De MAP is er op gericht om inburgeraars vroegtijdig kennis te laten maken met de Nederlandse arbeidsmarkt en er voor te zorgen dat zij over de juiste kennis en vaardigheden beschikken om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt. Hierbij is het van belang dat er naast het opdoen van theoretische kennis en vaardigheden ook praktijkervaring wordt opgedaan door de inburgeringsplichtige (minimaal 40 uur). Uitgangspunt is dat dit op een plek is waar een inburgeringsplichtige werkervaring opdoet die zo veel mogelijk aansluit bij zijn/haar beroepskansen en beroepswensen. Wanneer dit niet mogelijk is, kunnen alternatieven worden gezocht, zoals vrijwilligerswerk of het afleggen van werkbezoeken bij relevante werkgevers. Daarnaast is het van belang dat het praktische element plaats vindt op een taalrijke werkplek. Dat wil zeggen: een werkplek waar de Nederlandse taal gevoerd wordt, zodat de inburgeringsplichtige kan oefenen.

Binnen de MAP dienen de volgende 8 thema's in ieder geval aan bod te komen:

1. Beroeporiëntatie
2. Werknemerscompetenties
3. Realistisch beroepsbeeld
4. Beroepskansen
5. Beroepscompetenties verwerven
6. Netwerk opbouwen
7. Werk vinden
8. Werkcultuur

De concrete invulling van de hierboven genoemde thema's moet aansluiten bij de competenties, vaardigheden en ontwikkelpotentie van de inburgeringsplichtige.

Omdat de gemeente het belangrijk vindt dat de inburgeringsplichtige in een vroeg stadium kennis maakt met de Nederlandse arbeidsmarkt, wordt de MAP aangeboden in het eerste jaar van de inburgeringstermijn.

Het resultaat van de MAP is dat de inburgeringsplichtige kennis en vaardigheden heeft aangeleerd die relevant en toepasbaar zijn voor de lokale arbeidsmarkt. Hierdoor worden zijn/haar kansen op daadwerkelijke inzet op deze arbeidsmarkt vergroot. Het is hierbij van belang dat er een goede aansluiting wordt gemaakt met de re-integratieactiviteiten die worden aangeboden vanuit de Participatiewet (omschreven in perceel 3a).

Doelgroep

Het betreft inburgeringsplichtige asielmigranten en gezins- en overige migranten die vallen onder de Wet inburgering 2021.

Informatie en communicatie

1. U zorgt ervoor dat de informatievoorziening richting de klant en Opdrachtgever helder en eenduidig is.
2. Uw organisatie draagt zorg voor een goede (telefonische) bereikbaarheid voor zowel Opdrachtgever en klant binnen kantooruren (09:00-17:00).

uitvoering van de dienstverlening

3. U levert passende en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de Klant.
4. Klanten dienen respectvol en op basis van individueel maatwerk te worden bejegend.
5. De ondersteuning moet flexibel worden ingezet.
6. Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele Klant.
7. U meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer uw organisatie en Klant niet tot overeenstemming kunnen komen of als u de ondersteuning niet kunt voortzetten. De ondersteuning kan alleen beëindigd worden na toestemming van de Opdrachtgever.
8. Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de ingezette ondersteuning en de voortgang ervan middels een evaluatieverslag op klantniveau. Over de frequentie van deze evaluatie worden werkafspraken gemaakt met als uitgangspunt zo weinig als mogelijk en zo veel als nodig.
9. De Opdrachtnemer zet vakbekwame, deskundige en gekwalificeerde medewerkers in voor het adequaat en professioneel uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, welke minimaal voldoen aan de hieronder genoemde eisen:
 - in het bezit zijn van opleidingsdiploma's en certificeringen, die wettelijk gesteld zijn aan het uitvoeren van de desbetreffende werkzaamheden;
 - vakkundig en bekend zijn met verschillende doelgroepen binnen de Participatiewet;
 - niet alleen vakinhoudelijk goed gekwalificeerd zijn maar ook communicatief vaardig zijn: om kunnen gaan met weerstand, maar ook met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen en beschikken over empathisch vermogen;
 - beschikken over een praktische instelling en het vermogen om out of the box te denken;
 - bereid om zowel in tijd als qua werkzaamheden flexibel in te spelen op lopende projecten en wijzigende opdrachten;
 - zorgdragen voor een goede samenwerking en onderlinge afstemming met de professionals van de Opdrachtgever en andere betrokken of te betrekken professionals (integrale werkwijze);
 - zich kunnen legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf wanneer zij bij de Klant thuishouden;
10. Indien de Opdrachtnemer van mening is dat de door de Opdrachtgever aangemelde Klant niet bemiddelbaar is naar (betaald) werk wordt dit direct de gemotiveerd teruggekoppeld aan Opdrachtgever.
11. De opdrachtnemer kan de intake en begeleidingsgesprekken uitvoeren bij afdeling Burger/Sociaal domein DUO+ van de gemeente Uithoorn (gemeentehuis) of de eigen locatie. Ten aanzien van de eigen locatie gelden de volgende voorwaarden:
 - de locatie c.q. ruimte (geschikt voor de werkzaamheden) bevindt zich binnen een straal van 10 kilometer, te rekenen van het gemeentehuis van Uithoorn,
 - de locatie is voor de belanghebbenden met het openbaar vervoer, of middels andere door u te leveren oplossingen, goed bereikbaar;
 - onder 'goed bereikbaar' wordt verstaan: te bereiken met het openbaar vervoer binnen 60 minuten (enkele reis) te rekenen vanaf het gemeentehuis Uithoorn (Laan van Meerwijk 16, 1423 AJ Uithoorn).
12. De Opdrachtnemer signaleert problemen die kunnen leiden tot vertraging van het ingezette traject en verzoekt zo nodig om een 3-gesprek tussen opdrachtnemer, Klantmanager en Klant.

13. Wanneer het eindresultaat niet behaald is, dient het rapport een motivatie te bevatten met de reden waarom het eindresultaat niet behaald is en de beschrijving van de belemmerende factoren. Tevens dient een advies te worden opgenomen over mogelijk verder te ondernemen acties.
14. Opdrachtnemer beschikt over een netwerk, voor het bemiddelen van deelnemers naar (betaald) werk of andere vormen van participatie (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk).
15. Opdrachtnemer is bekend met de lokale sociale kaart/maatschappelijk partners of kan deze kennis binnen 3 maanden opbouwen

Managementrapportage en cliëntrapportage

16. De gemeente hecht er groot belang aan te sturen op resultaat. Van de opdrachtnemer verwachten wij daarom voor de 10e werkdag van elk nieuw kwartaal (een nieuw kwartaal begint op 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober van elk jaar) een beknopte management rapportage op één A4 met bijbehorende bijlagen. In deze rapportage is de kwantitatieve en kwalitatieve voortgang van de trajecten beschreven. In deze rapportage staan tenminste vermeld:
 - het aantal gestarte, beëindigde en de lopende trajecten van het betreffende kwartaal en van voorgaande kwartalen;
 - de status van de trajecten, incl. de verwachte einddatum van het traject als deze afwijkt van de geplande einddatum
 - de behaalde resultaten van afgeronde trajecten;
 - gefactureerde bedragen;
 - (regionale) trends en ontwikkelingen.
17. Op cliëntniveau verwacht de gemeente periodiek een rapportage waarin nader wordt ingegaan op de voortgang van het traject. Een cliëntrapportage bevat in ieder geval de volgende elementen:
 - Start- en einddatum traject
 - Beschrijving van de ondernomen acties en het (werk)aanbod dat is gedaan
 - Inzet van de cliënt
 - Aantal contactmomenten
 - Indien van toepassing: bijgestelde doelen
 - Resultaten van het traject
 - Indien vervolgetraject noodzakelijk is, aangeven wat de reden hiervoor is en waarom dit vervolg wel resultaat zal opleveren.

Perceel 3a

18. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een urenadministratie bijhoudt van cliënten die deelnemen aan de Z-route t.b.v de beoordeling of zij voldoen aan het uren criterium van het participatiedeel² en dat hij deze urenadministratie bij beëindiging overdraagt aan de opdrachtgever.
19. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de 800 uur participatieactiviteiten die cliënten binnen de Z-route moeten volgen binnen de inburgeringstermijn kunnen worden afgerond. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever periodiek op de hoogte van de voortgang.

² minimaal 800 uur die besteed worden aan activiteiten gericht op zelfredzaamheid, activering en participatie (de uren voor PVT en MAP vallen hier ook onder).