

Bijlage I Programma van eisen

Behorende bij de Aanbesteding Adviesrapport Bbz en IOAZ referentie CI-22018.

Eis	Algemeen
E1	De opdrachtnemer stelt voor de opdrachtgever kosteloos een vaste contactpersoon aan, zowel in de binnen- als in de buitendienst.
E2	De opdrachtnemer en – gever stellen samen een werkprotocol op met (samen)werkafspraken ten aanzien van de uitvoering, wie welke rol heeft in de dagelijkse uitvoering van het Bbz / de IOAZ en in wiens opdracht er wanneer gehandeld wordt.
Eis	Facturatie
E3	Facturatie geschiedt conform Bijlage 3 Factuurvereisten. Aanvullend geldt dat indien een onderzoek wordt afgebroken door opdrachtgever, de daadwerkelijk reeds gemaakte kosten (ter onderbouwing opdrachtnemer) in rekening mogen worden gebracht. Mocht het onderzoek om welke reden dan ook vanuit de kandidaat moeten worden afgebroken dan brengt de opdrachtnemer een rapport met een negatief advies uit met ook de reden van de beëindiging en mogen de daadwerkelijk reeds gemaakte kosten (ter onderbouwing opdrachtnemer) in rekening mogen worden gebracht. Mocht het onderzoek door opdrachtnemer worden afgebroken, dan kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
Eis	Privacy
E4	Opdrachtnemer is ermee bekend dat de wederzijds verstrekte gegevens over individuele klanten persoonsgegevens zijn in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en dat deze gegevens moeten worden behandeld met inachtneming van het in deze wet bepaalde. Een verwerkersovereenkomst conform concept Bijlage 5 ligt hieraan ten grondslag. Persoonlijke en zakelijke documenten dienen dan ook met alle vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid behandeld te worden.
Eis	Logistieke eisen
E5	Een kantoorruimte is geen vereiste. Gesprekken met de opdrachtnemer kunnen in goed overleg plaatsvinden bij de klant thuis, bij de klant op de zaak en / of op het kantoor van de gemeente.
E6	Afspraken omtrent de werk- en/of kantoorruimte worden gemaakt en vastgelegd in het werkprotocol (zie eis 2). Indien echt noodzakelijk en ter onderbouwing door opdrachtnemer, kan opdrachtgever de huisvesting voor opdrachtnemer om te kunnen functioneren faciliteren.
Eis	Kwaliteitseisen
E7	Opdrachtnemers moeten vakbekwaam zijn en daarom beschikken over de volgende competenties: - Bedrijfseconomisch onderlegd zijn en cijfers kunnen analyseren en interpreteren, maar ook maatschappelijk betrokken en communicatief sterk om het verhaal achter de cijfers boven tafel te krijgen. - Beschikking over een voor de functie relevante opleiding en ervaring op ten minste HBO werk- en denkniveau. - Beheersing van de Nederlandse taal. - De opdrachtnemer ontwikkelt op korte termijn kennis van lokale economische ontwikkelingen en arbeidsmarkt.
E8	Opdrachtnemer moet goed bereikbaar zijn voor zowel de klant als de opdrachtgever. Alle belanghebbenden krijgen in elk geval binnen één (1) werkdag antwoord op hun vraag of inzicht in de termijn waarop zij een antwoord kunnen verwachten.

E9	Het adviesrapport kan gelezen en begrepen worden door mensen zonder financieel-economische achtergrond.
E10	Het besluit om al dan niet het recht op een Bbz-verstreking vast te stellen, wordt door de opdrachtgever binnen de termijnen ingevolge artikel 35 van de Bbz genomen (13 weken) en aan de klant kenbaar gemaakt in de vorm van een beschikking. Daarom wordt de termijn waarbinnen een advies moet worden uitgebracht gesteld op 10 weken. Wanneer betreffende beslistermijn wordt overschreden en de opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk, worden eventuele betalingen die de opdrachtgever aan de klant moet doen als gevolg van de wet dwangsom, door de opdrachtgever in rekening gebracht bij de opdrachtnemer. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt wanneer de opdrachtgever aantoonbaar het proces heeft vertraagd. Beslistermijn voor de IOAZ is conform de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (8 weken). Hiervoor geldt een adviestermijn van 6 weken. Zie ook aanbestedingsleidraad hoofdstuk 4.
E11	De opdrachtnemer levert ieder kwartaal kosteloos digitaal een managementrapportage aan de opdrachtgever. De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens: a. Resultaten van verschillende deelprocessen / producten. b. Wacht- en (door)looptijden van verschillende deelprocessen / producten c. Ingediende klachten en wijze van afhandeling (de gehanteerde klachtenprocedure opdrachtnemer zal bij het opstellen van het werkprotocol (zie eis 2 worden besproken). d. Uitval en reden daarvan. In nader overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan de frequentie en de inhoud van de managementrapportage gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast. Op basis van registratie van de klantdossiers kan een bestandsanalyse worden uitgevoerd.
E12	De opdrachtnemer neemt op verzoek deel aan een overleg met de partners op het gebied van ondernemerschap in Oosterhout, wat geïnitieerd wordt door opdrachtgever en factureert deze kosten afzonderlijk (zie ook Formulier 3 Prijzenblad).
E13	In het kader van toegankelijkheid draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat hij goed bereikbaar is voor klanten. Alle belanghebbenden krijgen in dat kader binnen één (1) werkdag antwoord op hun vraag of inzicht in de termijn waarop zij een antwoord kunnen verwachten. In geval van ziekte of uitval van de vaste medewerker zorgt de opdrachtnemer voor vervanging.
E14	De deelname van de klant aan een levensvatbaarheidsonderzoek is niet vrijblijvend. De opdrachtnemer voorkomt dat er ruimte ontstaat of wordt gegeven aan de klant om zich aan het onderzoek te onttrekken. Het onderzoek is resultaatgericht en doet een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Opdrachtnemer meldt aan de contactpersoon van de opdrachtgever wanneer de klant niet meewerkt.
Eis	Afloop contract
E15	Gedurende de gehele contractperiode worden door de opdrachtgever nieuwe cliënten doorgeleid. De uitvoering van de opdracht is niet gebonden aan de contractduur maar aan de opdrachtstelling. Met andere woorden, de uitvoering van begonnen opdrachten dient afgerond te worden ook nadat de raamovereenkomst is beëindigd.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan het programma van eisen voldoen, worden niet verder beoordeeld. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met bovenstaande eisen en geeft u daarmee aan dat u aan deze eisen kunt voldoen.